



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA
La Universidad Católica de Loja

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
MODALIDAD ABIERTA Y A DISTANCIA

**ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA
IMPLEMENTACIÓN DE LA AGENCIA SUR DEL
BANCO DE GUAYAQUIL EN LA CIUDAD DE
LOJA, AÑO 2011**

Tesis de Grado previa a la obtención
del Título de Ingeniero en
Administración de Empresas.

Autores: Ojeda Gralowska Arthur
Ordóñez Cabrera Angel

Directora: Ing. María Dolores Mahauad Burneo

Centro Universitario: Loja

2011

CERTIFICACIÓN

Ingeniera

María Dolores Mahauad Burneo,

DOCENTE DE LA ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

C E R T I F I C A:

Que el presente trabajo de tesis realizado por los estudiantes: Arthur Ojeda Gralowska y Ángel Ordoñez Cabrera, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por lo tanto autorizo su presentación.

Loja, febrero de 2011

Ing. María Dolores Mahauad B.
Directora

DECLARACIÓN Y CESIÓN DE DERECHOS

“Nosotros, Arthur Ojeda Gralewska y Ángel Ordoñez Cabrera declaramos ser autores del presente trabajo y eximimos expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Adicionalmente declaramos conocer y aceptar la disposición del Art. 67 del Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja que en su parte pertinente textualmente dice: “Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado que se realicen a través, o con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad”

Arthur Ojeda Gralewska
Autor

Angel Ordóñez Cabrera
Autor

AUTORÍA

Las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo, son de exclusiva responsabilidad de los autores.

Arthur Ojeda Gralewska

Angel Ordóñez Cabrera

DEDICATORIA

La presente tesis está dedicada a mi familia, mis amigos y de manera especial a mi esposa, mis hijos y a mi padre.

Con cariño
Arthur

A Dios, a mis padres, hermanos, esposa e hijos, amigos y compañeros de trabajo que de una u otra forma han contribuido para cristalizar este gran sueño en realidad.

Angel.

AGRADECIMIENTO

Queremos agradecer de manera especial a la Universidad Técnica Particular de Loja que nos ha brindado la oportunidad de culminar nuestros estudios en esta prestigiosa institución. A los profesores quienes nos han guiado con mucha paciencia y dedicación. Y de manera especial queremos reconocer la labor realizada por nuestra directora de tesis Ing. María Dolores Mahauad B. quien nos ha guiado durante este arduo proceso para poder culminar con éxito este deseo tan anhelado.

Arthur Ojeda
Angel Ordóñez

ESQUEMA DE CONTENIDOS

Certificación	ii
Declaración y Cesión de Derechos	iii
Autoría	iv
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Esquema de contenidos	vii
Resumen Ejecutivo	x
CAPÍTULO I: Marco Teórico	1
1.1 Antecedentes Socio Económicos	1
1.2 El Sistema Financiero Ecuatoriano	3
1.2.1 Organización Jurídica	4
1.2.1.1 Ley de Instituciones Financieras	4
1.2.1.2 Superintendencia de Bancos	4
1.2.1.1 Ley de Compañías	4
1.3 El Sistema Financiero en la Ciudad de Loja	4
1.4 Antecedentes Históricos del Banco de Guayaquil	7
1.4.1 Valores Corporativos	11
1.5 Productos y Servicios	11
1.5.1 Cuentas Corrientes.	12
1.5.2 Libreta de Ahorro	13
1.5.3 Tarjetas de Débito.	14
1.5.4 Tarjetas de Crédito	16
1.5.5 Fondos de Inversión.	17
1.5.6 Canales.	18
1.5.7 Productos de Crédito	22
1.6 La Investigación de Mercado	25
1.7 La Demanda	25
1.8 Distribución del Mercado Objetivo.	26
1.9 Segmentación de Mercado.	26
1.10 Segmentación del Mercado por las Características del Consumidor	27
1.10.1 Segmentación Geográfica.	27
1.10.2 Segmentación Demográfica.	27
CAPÍTULO II: Estudio de Mercado	29
2.1 Introducción	29
2.2 Objetivos	29
2.2.1 Objetivo General	29
2.2.2 Objetivos Específicos	29
2.3 Metodología	29
2.4 Levantamiento, tratamiento de la información y presentación de	31

Resultados	
2.5	Codificación y Tabulación 32
2.6	Datos Generales de los Encuestados 32
2.6.1	Género (sexo) 33
2.6.2	Estado Civil 34
2.6.3	Edad 35
2.6.4	Nivel de Educación 36
2.7	Información Específica del Estudio 37
2.7.1	Utilización de los servicios que ofrecen las instituciones financieras en la ciudad de Loja 37
2.7.2	Relación cliente-Institución Financiera 38
2.7.2.1	Clientes por institución financiera 39
2.7.3	Demanda de Servicios del Banco de Guayaquil 41
2.7.4	Apoyo para la apertura de una nueva agencia 42
2.7.5	Ubicación de la Nueva Agencia en el Sector Sur de la ciudad 43
2.7.6	Aprobación de oferta de todos los servicios en la nueva agencia bancaria 44
2.7.7	Servicios que considera más importantes en la nueva agencia bancaria 45
2.7.8	Aprobación de servicio de cajero automático en la nueva Agencia 46
CAPÍTULO III:	Estudio Técnico 47
3.1	Tamaño Óptimo de la Planta. 47
3.1.1	Factores que Determinan el Tamaño de la Planta. 47
3.1.1.1	Demanda 47
3.1.1.2	Tecnología y Equipos 48
3.1.1.3	Financiamiento 48
3.1.1.4	Organización 48
3.2	Localización de la Agencia 49
3.2.1	Ingeniería del Proyecto. 53
3.2.2	Distribución de la Agencia. 59
CAPÍTULO IV:	Estudio Administrativo/Organizacional 61
4.1	Niveles Administrativos 61
4.1.1	Nivel Legislativo 61
4.1.2	Nivel Ejecutivo 61
4.1.3	Nivel Asesor 62
4.1.4	Nivel Auxiliar 62
4.1.5	Nivel Operativo 62
4.2	Manual de Funciones 65
CAPÍTULO V:	Estudio Financiero 72
5.1	Introducción 72
5.2	Inversión 72
5.2.1	Inversiones Previas a la Puesta en Marcha 73
5.2.1.1	Inversiones en Activo Fijo 73

5.2.1.2	Inversiones en Activos Intangibles	74
5.2.1.3	Resumen de las inversiones previstas	75
5.3	Ingresos Corrientes	75
5.3.1	Estructura Financiera	75
5.4	Costos Corrientes	77
5.4.1	Presupuesto Operativo	77
5.5	Egresos Tributarios	79
5.6	Tratamiento de las Amortizaciones	79
5.7	Financiamiento	80
5.8	Estado de pérdidas y ganancias	81
5.9	Evaluación Financiera	83
5.9.1	Flujo de Caja	83
5.9.2	Valor Actual Neto (VAN)	86
5.9.3	Tasa Interna de Retorno (TIR)	87
5.9.4	Relación Beneficio-Costo	88
5.9.5	Periodo de Recuperación de la Inversión	89
5.10	Análisis de Sensibilidad	90
5.11.1	Definición	90
	Conclusiones	94
	Recomendaciones	95
	Bibliografía	96
	Anexos	98

RESUMEN EJECUTIVO

El crecimiento poblacional en la ciudad de Loja es evidente, el mismo que ha dado lugar a la apertura de nuevos comercios con mayor énfasis en el sector sur de la ciudad, los cuales generan un aumento en el movimiento económico el cual se ve reflejado en la gran afluencia de personas en las instituciones financieras que ya existen en la ciudad. Sin embargo, estas instituciones con sus agencias no son suficientes para satisfacer las necesidades de los clientes. De aquí la necesidad de implementar nuevas agencias para brindar un mejor servicio a la sociedad. Esta deficiencia nos ha permitido identificar al banco de Guayaquil como una de las instituciones financieras que requiere la apertura de una nueva agencia. A pesar de que el Banco de Guayaquil es una de las instituciones más sólidas en la urbe sus establecimientos solamente dan cobertura a la zona central y norte de la ciudad, quedando un nicho de mercado sin atender en la zona sur.

El Banco de Guayaquil al ser acreedor a la calificación AAA- demuestra que su situación financiera es muy fuerte y tiene sobresaliente trayectoria de rentabilidad, con lo cual se ha ganado la confianza de sus depositantes; hecho que garantiza de alguna manera inversión en una nueva agencia.

El Banco de Guayaquil en la actualidad cuenta en nuestra ciudad con una sucursal en el centro y una agencia en el sector norte, en las cuales se evidencia la aglomeración de los clientes, lo cual causa malestar por la demora en la realización de las transacciones. Este proyecto pretende demostrar la necesidad de la apertura de una agencia del Banco de Guayaquil al sur de la ciudad la cual permita brindar un mejor servicio tanto a clientes como a la captación de nuevos clientes.

Mediante la recopilación bibliográfica de libros, folletos, revistas e internet; se obtuvo información concerniente a todo el entorno del sistema y la institución financiera en particular, esto a través de la revisión de las políticas y reglamentos vigentes en el Banco de Guayaquil.

Para el desarrollo del Estudio de Factibilidad utilizamos los siguientes métodos:

En primer lugar se parte de una hipótesis, para mediante una serie de estudios realizados obtener información que permitió comprobar la misma utilizando el método hipotético-deductivo.

Luego plantea los objetivos, tanto el general como los específicos, para mediante una serie de estudios realizados obtener información que permitió que se alcancen estos.

Seguidamente se procedió a la recolección de información partiendo del método deductivo, es decir de lo particular a lo general, apoyándonos en técnicas como la encuesta, entrevista y observación directa.

Con los resultados obtenidos, se procedió a tabular para determinar un análisis e interpretación de datos de la muestra aplicada, que presenta y discute los resultados.

El estudio de mercado (capítulo II) se lo realizó tomando como base los resultados obtenidos en la encuesta, demostrando los gustos y preferencias de los clientes. Es así, que un 87.28% de la población estima conveniente que la nueva agencia debería estar localizada en la Av. Manuel Agustín Aguirre y Mercadillo.

La segmentación de mercado fue realizada en base a la población económicamente activa, dato que se obtuvo del INEC.

El capítulo III contiene el estudio técnico, mediante el cual se determina el tamaño adecuado de la agencia, tomando en cuenta factores que van desde la demanda hasta el financiamiento, también la localización, para la cual nos basamos en la encuesta realizada, los equipos necesarios para que la atención en la Agencia Sur sea ágil y eficiente, y por último se presenta los planos de la fachada y la distribución de las diferentes áreas en las cuales el personal contratado llevará a cabo sus actividades.

En el capítulo IV, se detalla la organización administrativa de la nueva agencia, este estudio nos da la pauta de cómo va estar organizada la agencia, los niveles administrativos, organigrama estructural, organigrama funcional y el manual de funciones en el cual se especifica las actividades y responsabilidades que tendrá cada uno de los empleados.

Es necesario mencionar que para completar este estudio, se recopiló información directa de la Vicepresidencia de Sucursales y Agencias así como también en los archivos internos del Banco de Guayaquil para luego acoplarlos al mismo.

Para decidir si es factible el proyecto se realizó también un estudio financiero (Capítulo V), el cual nos proporciona la información necesaria para analizar la viabilidad financiera del mismo.

Se aplicaron métodos estadísticos para establecer los cálculos que determinan los presupuestos e inversión, con ellos se calculó los índices financieros tales como: VAN, TIR, Análisis de Sensibilidad, Relación Beneficio Costo y Periodo de recuperación del Capital, lo que permite estimar la conveniencia de ejecutar el proyecto.

- El VAN resultante es de 111.560,30 que es mayor a 0 por lo que se acepta la inversión.
- El rendimiento real de la inversión es de 20,81% (TIR), siendo satisfactorio para la realización del proyecto.
- La relación beneficio costo nos refleja que por cada dólar invertido se obtendrá 0,21 centavos de dólar, lo que indica que se puede realizar el proyecto.

La inversión se recuperará en cuatro años, cinco meses y cuatro días

La observación directa de los procesos y actividades en la sucursal y la agencia Norte, permitieron obtener información acerca de los movimientos bancarios y tiempos utilizados.

Se realizó entrevistas a los funcionarios y empleados de la institución financiera para obtener información útil y necesaria para el desarrollo del proyecto.

Toda la información previamente mencionada nos permite llegar a la conclusión de que la implementación del proyecto es factible.

CAPÍTULO I

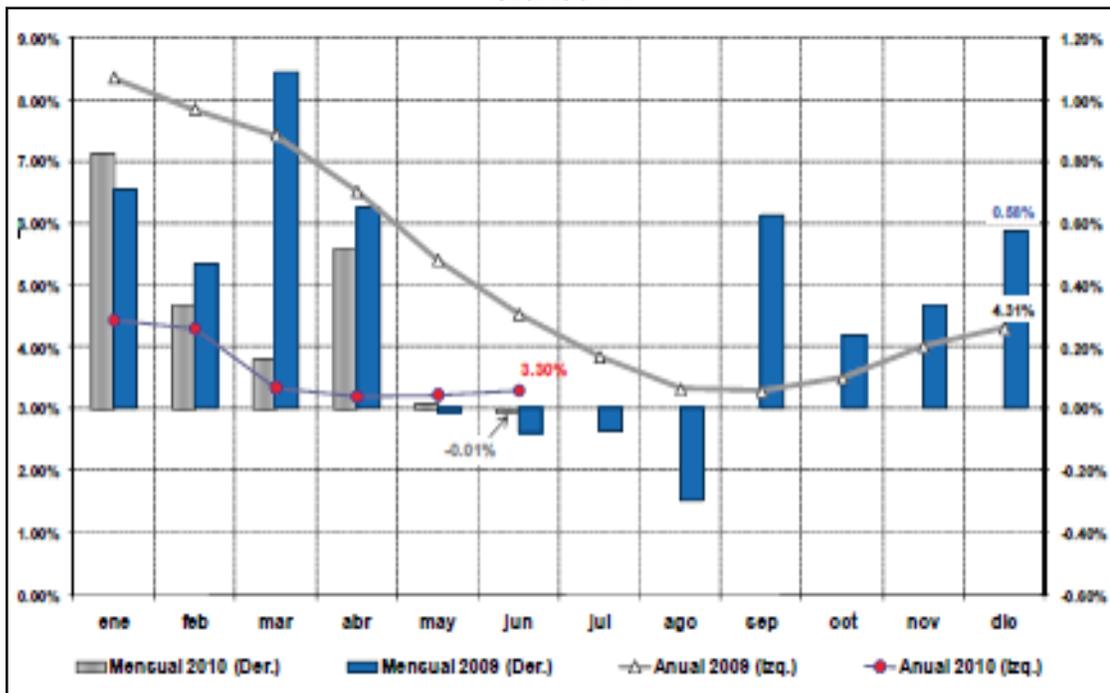
1. MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes Socio Económicos.

El Banco Central del Ecuador (2010) prevé que para el año 2011, el Producto Interno Bruto (PIB) alcanzaría una tasa de 2% - 4%, sustentado básicamente en un mayor dinamismo de la inversión pública, especialmente en los sectores petroleros y de infraestructura.¹

En el gráfico 1 se puede observar que la inflación mensual de junio 2010 registró una variación negativa de (-0.01%), similar al registrado el mismo mes del año anterior (-0.08%). A nivel anual, la inflación fue del 3.30% cifra inferior en más de 1.24 puntos porcentuales con relación a junio 2009 de 4.54%.

Gráfico #1



Fuente: Banco Central del Ecuador(2010)

Elaboración: Los autores

¹Banco Central del Ecuador (2010), tomado de www.bce.fin.ec

De acuerdo al informe de inflación emitido por el Banco Central del Ecuador -BCE (2010), el comportamiento de la inflación se encuentra estrechamente vinculado a los incrementos mensuales del Índice de Precios de Consumo (IPC) como consecuencia del incremento de precios de la canasta de bienes y servicios, en especial de los productos agrícolas, debido a la sequía que se viene acentuando desde finales del 2009.

En cuanto al mercado laboral, al cerrar el año 2009, el desempleo fue mayor al nivel alcanzado en el año anterior (7,9% frente a 7,3%) debido principalmente a los efectos de la crisis internacional que ha golpeado al mercado laboral, mostrando una ligera tendencia al alza en los niveles del desempleo. Por su parte el subempleo también fue mayor (50,5% frente a 48,8% en 2008) sin embargo se observa una tendencia a la baja. (Banco Central del Ecuador 2010)

La Balanza Comercial a febrero de 2010, presentó un superávit de \$ 61,56 millones; implica una disminución en el déficit comercial respecto a febrero de 2009 del 109,83%. La Balanza Comercial Petrolera, registró un saldo favorable de \$ 939,52 millones, un incremento de 204,39% frente al resultado obtenido en el mismo periodo del año anterior, variación que se debe por el aumento en los precios del barril de petróleo crudo y sus derivados en un 154,54%. La Balanza Comercial No Petrolera, registró un saldo negativo de \$ 934,64 lo que implica una disminución del déficit respecto al año 2009 en un 6,06%; explicado por un incremento en el valor FOB de las exportaciones no petroleras en el 12,99% y a la caída de las importaciones de Bienes de consumo (-2,78%) y Bienes de Capital (-7,79%). (Banco Central del Ecuador 2010)

El riesgo país, que es el indicador de riesgo promedio de las inversiones realizadas en nuestro país, según datos publicados por el Banco Central del Ecuador, al 20 de julio- 2010 se situó en 1013,00 puntos. Si bien es inferior al indicador de Marzo 2009 el cual se situó en 3.568 puntos, el mismo continúa siendo superior al promedio de América Latina.

La Reserva Internacional de Libre Disponibilidad (RILD) del Ecuador se ubica para el mes de marzo en USD 4.007,10 MM lo que representa un aumento del 24% con respecto al saldo del 30 de marzo de USD 3.244,07 MM.

A continuación en la tabla 1, se observa algunos indicadores macro económicos del país:

Tabla #1

Al 30 de septiembre del 2010	
Inflación (12 meses)	3.44%
Reserva Monetario Internacional de Libre Disponibilidad (En millones)	US\$ 4.353
Tasa de interés activa	9.04%
Tasa de interés pasiva	4.25%
Tasa básica BCE	0.20%
Desempleo	7.44%
Riesgo País	1226pbs

Fuente: Banco Central del Ecuador(2010)

Elaboración: Los autores

1.2 El Sistema Financiero Ecuatoriano

El sistema financiero ecuatoriano durante el año 2008 presentó indicadores positivos. A noviembre de 2008, las captaciones totales del sistema financiero (depósitos y valores en circulación) alcanzaron los 16.064 millones de dólares, monto equivalente al 34,3% del PIB y mayor a los obtenidos durante el 2006 y 2007.²

La cartera bruta del sistema financiero (créditos otorgados) tuvo un importante crecimiento durante este año, cuyo monto llegó en noviembre de 2008 a 13.398 millones de dólares (28,6% del PIB). Los bancos privados concedieron el 71,5% de los créditos seguidos de la banca pública fue la segunda en importancia con un 11% del total. La evolución del volumen de crédito concedido según su vencimiento, sin duda mejoró en el año 2008.³

Los bancos privados fueron los mayores captadores de recursos, alrededor de 2.642 millones dólares más con relación al año 2007, absorbiendo el 83,8% de las captaciones totales del

² Jácome, H. y Mayoral, F. M. (2009):"Análisis de coyuntura económica: Una Lectura de los principales componentes de la economía ecuatoriana durante el año 2008"

³ Jácome, H. y Mayoral, F. M. (2009):"Análisis de coyuntura económica: Una Lectura de los principales componentes de la economía ecuatoriana durante el año 2008"

sistema financiero a noviembre de 2008. Las cooperativas de ahorro y crédito reguladas captaron el 7% del total del sistema financiero, seguida de las sociedades financieras con un porcentaje del 3,4%.

El monto de los activos externos que tienen las instituciones financieras fuera del país, a noviembre de 2008, llegó a 4.678,64 millones de dólares siendo un volumen mayor al de los últimos cinco años. Si bien la tasa de crecimiento anual de estas inversiones en el exterior ha ido disminuyendo, no deja de ser alarmante ya que este monto representa alrededor del 24% de los activos totales del sistema financiero privado. Los bancos, hasta noviembre de 2008, obtuvieron utilidades de 326,6 millones de dólares, mucho mayor a la obtenida al cierre del año 2007, y su rentabilidad alcanzó el 25,2%.⁴

1.2.1 ORGANIZACIÓN JURÍDICA

Todas las instituciones financieras están reguladas por la ley del Sistema Financiero que permite realizar actividades como:

- Recibir depósitos
- Otorgar créditos
- Aceptar hipotecas y prendas
- Emitir cédulas hipotecarias, bonos de prenda u otra clase de obligaciones autorizadas por la ley.

Además de estar sujeta a la vigilancia y control de la Superintendencia de Bancos, también lo está por la Ley de Compañías por ser una Sociedad Anónima.

1.2.1.1 La Ley de Instituciones Financieras

Regula la creación, organización y extinción de las instituciones del Sistema Financiero privado, así como la organización y funciones de la Superintendencia de Bancos.

⁴ Jácome, H. y Mayoral, F. M. (2009): "Análisis de coyuntura económica: Una Lectura de los principales componentes de la economía ecuatoriana durante el año 2008"

1.2.1.2 Superintendencia de Bancos

Es un organismo técnico con autonomía administrativa, económica, financiera y personería jurídica de derecho público, está dirigida y representada por el Superintendente de Bancos, está encargada de dirigir y controlar las instituciones del sistema financiero público y privado, así como las compañías de seguros y reaseguros determinados en la constitución y en la ley.

1.2.1.3 Ley de Compañías

El banco es una compañía anónima en cuya sociedad el capital, dividido en acciones negociables, está formado por la aportación de los accionistas que corresponden únicamente por el monto de sus acciones. Estas se encuentran sujetas a todas las reglas de la Ley de Compañías como toda sociedad o compañía mercantil anónima y por lo tanto sometida a las regulaciones y mandato de la Superintendencia de Compañías que aprobará su constitución y estará sometida a su control.

1.3 El Sistema Financiero en la Ciudad de Loja

La ciudad de Loja empieza su historia financiera en el año 1938, ante una necesidad imperiosa de los lojanos, el Estado ecuatoriano decide implementar una sucursal del Banco Central del Ecuador, lo que atrajo recursos económicos suficientes para ayudar al crecimiento de nuestra ciudad. Esto dio paso para que otros bancos también abran sucursales en nuestra ciudad.

En la tabla #2 se resumen las instituciones financieras que han aperturado sucursales en nuestra ciudad.

Tabla #2

NOMBRE DE LA ENTIDAD FINANCIERA	FECHA DE APERTURA
Banco Central Del Ecuador	1938
Banco Nacional De Fomento	1945
Banco Del Azuay	1945
Banco La Previsora	1967
Banco De Loja	1968

Banco Ecuatoriano De La Vivienda	1970
Filanbanco	1987
Banco Del Austro	1997
Banco De Guayaquil S.A	1997
Banco Del Estado	1998
Banco Centro Mundo	1997
Banco De Machala	1998
Unibanco	1999
Banco de la Producción	2002
Banco Bolivariano	2002
Banco Procredit	2009
Banco Solidario	2010

Fuente: Instituciones bancarias

Elaboración: Los autores

La economía de la provincia de Loja es la doceava del país, experimentó un crecimiento promedio del 3.67% entre 2002 y 2007. Crecimiento que se ubicó por debajo del promedio nacional de 4.3 durante el mismo periodo. La inflación al consumidor de enero de 2009 estuvo situada alrededor del 0.60% en la ciudad de Loja, por debajo de la media nacional de 8.83, según el INEC.

Loja es la ciudad con mayor influencia sobre el PIB, de acuerdo con el estudio efectuado por el Banco Central del Ecuador, la ciudad de Loja aporta alrededor de 1,9% de la economía nacional.

Siendo una de las provincias más centralizadas del Ecuador, considerando que el cantón Loja concentra el 87% de la economía provincial (2,3% nacional).

"La población económicamente activa del cantón Loja, según el Censo del 2001, está dedicada mayoritariamente a la agricultura y ganadería (19%), seguida del comercio (17%) y por el grupo humano que está dedicado a la enseñanza (17%), el resto del porcentaje (30%) de la Población

Económicamente Activa -PEA está ubicado en actividades tales como construcción, administración pública, industrias manufactureras y transporte y comunicaciones".⁵

La Provincia de Loja es la séptima mayor contribuyente al fisco según recaudación de impuesto a la renta con 8.637 miles de dólares para las arcas del estado,⁶ además es considerada la séptima más dinámica según el número de tarjetahabientes con 16.657 miles de dólares consumidos a través de las tarjetas de crédito.⁷

La ciudad de Loja es la quinta ciudad según depósitos en instituciones del sistema financiero con 192.680 miles de dólares en las arcas de estos,⁸ de igual forma es considerada según créditos concedidos por el sistema financiero en esta ciudad con 189.828 miles de dólares a los beneficiarios,⁹ y la cuarta menos morosa del sistema con un 2.94% de morosidad.¹⁰

1.4 Antecedentes Históricos del Banco de Guayaquil

La institución financiera que hoy conocemos como Banco de Guayaquil, inició sus actividades el 20 de diciembre de 1923, con la denominación de "Sociedad Anónima Banco Italiano", un banco extranjero de S/.2'000.000 de capital inicial.

En el año 1941, Italia se convierte en parte del Eje durante la Segunda Guerra Mundial e intenta nacionalizar el banco que operaba con capital y administradores italianos. Una reforma del 14 de agosto, cambia los estatutos y la denominación por "Banco Nacional del Ecuador". El 24 de septiembre de este mismo año, una nueva escritura pública lo denomina "Banco de Guayaquil", a lo que sigue de inmediato la compra de todas sus acciones por capitalistas ecuatorianos. Por esos días el capital del banco era de S/.20'000.000.

Para el año 1982, el banco ha incrementado varias veces su capital pagado. En noviembre de este año asciende aproximadamente a 310 millones de sucres.

⁵ Jaramillo, C (2008): "Plan de negocios para la producción y comercialización de galletas de soya en la ciudad de Loja"

⁶ Servicio de rentas Internas (2007): "Las más pagadoras".

⁷ Superintendencia de Bancos(2007): "Las más dinámicas".

⁸ Superintendencia de Bancos(2007): "Las de mayor crecimiento económico".

⁹ Superintendencia de Bancos(2007): "Las más financiadas".

¹⁰ Superintendencia de Bancos(2007): "Las menos morosas".

El 9 de mayo de 1984, el grupo de accionistas de Financiera del Sur S.A., Finansur, adquiere la mayoría de acciones del Banco de Guayaquil. El Econ. Danilo Carrera Drouet, entonces Presidente Ejecutivo de Finansur, es designado Presidente Ejecutivo del Banco de Guayaquil; su reemplazo en la Presidencia Ejecutiva de Finansur es el Sr. Guillermo Lasso Mendoza. Desde esta fecha, la nueva administración del Banco de Guayaquil S.A. aplica un enfoque moderno de banca, adquiere los equipos de computación más sofisticados del mercado y crea cuatro divisiones básicas para desarrollar sus servicios: Banca Corporativa, Banca Personal, Banca de Inversiones y la División de Tarjetas de Crédito Visa BG.

Aprovechando las reformas a la Ley General de Bancos, el 9 de agosto 1990 surge la fusión entre el Banco de Guayaquil S.A. y la Financiera del Sur S. A. Finansur. Así se crea el Banco de Guayaquil S. A., con un capital pagado de 8.200 millones de sucres. El Sr. Guillermo Lasso Mendoza, entonces Presidente Ejecutivo de Finansur, es nombrado Vicepresidente Ejecutivo - Gerente General del Banco de Guayaquil. Empieza así un firme posicionamiento en el mercado nacional como el primer Multibanco del Ecuador, que ofrece todos los servicios bancarios y financieros a través de una sola organización.

El Banco de Guayaquil, en el año 1993, empieza su programa de planeación estratégica. Entre sus objetivos están la mejora continua de sus servicios al cliente y el desarrollo como institución líder en el sistema bancario nacional. El Econ. Danilo Carrera Drouet es Presidente del Directorio y el Sr. Guillermo Lasso Mendoza es Presidente Ejecutivo del Banco de Guayaquil S.A.

El 29 de marzo de 1995, la Junta de Accionistas del Banco de Guayaquil S.A., aprueba suscribir un convenio de responsabilidad con las compañías subsidiarias: Guayaquil Bank, Administradora de Fondos BG, Casa de Valores Multivalores BG y Río Guayas Cía. de Seguros y Reaseguros. Este convenio compromete el respaldo de las operaciones de dichas compañías hasta por el valor de sus propios activos, con el banco como propietario del 100% de las acciones y con derecho a voto en cada una de las subsidiarias.

En el 1997, el Banco de Guayaquil se fusiona con el Banco Sociedad General y se convierte en uno de los bancos más grandes del país.

En abril del 2006, el Banco de Guayaquil mejoró su calificación de Riesgo, al pasar de AA+ a AAA-. De la revisión efectuada al 31 de marzo de 2010 por parte de la Calificadora de Riesgo

denominada HUMPHREYS S.A, confirman la calificación AAA-, la más alta calificación otorgada para los bancos privados nacionales. Esta calificación, es la máxima de la Banca Ecuatoriana concedida al esfuerzo institucional reflejado en su solidez, liquidez y rentabilidad, así como su excelente reputación en el medio financiero.

Así mismo en el mercado de valores, con la emisión de obligaciones, tiene la más alta calificación AAA-, sobresaliendo por nuestros títulos en el mercado bursátil.

DEFINICIÓN DE LA ESCALA AAA- La situación de la institución financiera es muy fuerte y tiene una sobresaliente trayectoria de rentabilidad, lo cual se refleja en una excelente reputación en el medio, muy buen acceso a sus mercados naturales de dinero y claras perspectivas de estabilidad. Si existe debilidad o vulnerabilidad en algún aspecto de las actividades de la institución, ésta se mitiga enteramente con las fortalezas de la organización.¹¹

El Banco de Guayaquil abre su primera oficina de Representación en Madrid – España, en el año 2007. Mientras que en año 2008, se instala en Panamá como Banco de Guayaquil Panamá. Un banco panameño con operaciones en Ecuador.

El primer trimestre del 2010 el Banco de Guayaquil resolvió incrementar su capital pagado en veintiún millones de dólares (US\$ 21'000.000,00), de acuerdo con lo decidido por el Directorio del banco en su sesión celebrada el 1 de febrero del 2010. Este aumento de capital se hará mediante la emisión de veintiún millones de acciones ordinarias y nominativas, de un valor nominal de un dólar cada una, con lo cual el capital suscrito del Banco alcanzará la cantidad de ciento cincuenta y seis millones de dólares: US\$ 156'000.000,00.

Los resultados del Banco de Guayaquil han mostrado el compromiso y la dedicación de sus directivos, así como del resto de funcionarios, en la consecución de las metas fijadas con el fin de garantizar su crecimiento permanente. Consolidándose como el segundo banco en el Ecuador por nivel de activos y una de las instituciones más sólidas del sistema financiero.

¹¹Superintendencia de Bancos y Seguros(2009)

Para confirmar lo expuesto se hará un breve resumen de los principales indicadores del Banco al cierre del primer trimestre del año 2010.

Su indicador de solvencia se situó en 15,08% con excedente de Patrimonio Técnico de US\$ 91 millones; los Fondos Disponibles se ubican en US\$ 532 Millones; manteniendo un indicador de liquidez del 33,97%; el retorno sobre patrimonio (ROE) alcanzó el 20,34% superior al 11,38% que es el indicador de los 10 primeros bancos del Ecuador.

Estos resultados le han permitido mantener la calificación de riesgo en AAA-; y la acción es la de mayor presencia bursátil en la Bolsa de Valores de Guayaquil.¹²

La Matriz está en la ciudad de Guayaquil y previa autorización de la Superintendencia de Bancos tiene sucursales ubicadas en las principales ciudades de país como son: Quito, Cuenca, Machala, Quevedo, Milagro, Sto. Domingo de los Sachilas, Salinas, Portoviejo, Bahía de Caraquez y Loja.

Con la finalidad de brindar servicios de calidad a todos los segmentos del negocio, el Banco de Guayaquil S.A. ha logrado consolidar la red bancaria más grande del país con más de 2.178 puntos de atención, distribuidos en: 1479 oficinas, ventanillas extendidas, autobancos y bancos del barrio, y 699 ATM'S; en 89 ciudades del país y dos ciudades en el exterior, lo que le permite tener presencia en casi todo el territorio nacional y de esta manera apoyar su posición comercial.

Uno de los principales objetivos del Banco de Guayaquil es tener presencia en todo el país, bajo su lema: "Banco de Guayaquil, sólidamente a su lado; estés donde estés, vayas donde vayas".

En el año 1997 se crea la Sucursal en la ciudad de Loja, ubicada en el centro de la ciudad, en las calle José A. Eguiguren entre Bernardo Valdivieso y Olmedo. Cuenta actualmente con una nómina de treinta empleados y catorce mil clientes.

Luego en el año 2008 se apertura la Agencia Norte Loja, ubicada en la zona norte de la ciudad, en la Av. 8 de diciembre y Guayaquil (Esquina), que ha servido para descongestionar la masiva

¹²Banco de Guayaquil (2010): "Informe trimestral al 30 septiembre 2010", Departamento de Mercadeo.

afluencia diaria de los clientes en la sucursal principal y para captar nuevos clientes. Cuenta con un Jefe de Agencia, un Jefe Operativo, una Asistente y dos Cajeras. Sin embargo, dado el crecimiento que ha tenido la entidad y nuestra ciudad, se ha visto la necesidad de implementar otra agencia que brinde los mismos servicios, pero esta vez, en la zona sur de nuestra ciudad.

1.4.1 VALORES CORPORATIVOS

Conjuntos de valores que el Banco de Guayaquil practica y hace realidad para lograr sus objetivos. Viviendo nuestros valores en cada decisión se crea nuestra cultura corporativa.

Calidad.- La calidad en el banco de Guayaquil, es una forma de vida, estamos comprometidos a mejorar continuamente los estándares en pos de la satisfacción plena de nuestros clientes.

Conocimiento.-Previendo las tendencias del entorno para anticipar las acciones que permite consolidar nuestro posicionamiento en el mercado.

Creatividad.-Participando con libertad de opinión y comunicación permanente para desarrollar esquemas innovadores de trabajo.

Ética Profesional.- Aplicando valores y principios respetados por todos, siendo la confidencialidad nuestro elemento fundamental.

Pertenencia.- Compartiendo metas y objetivos a largo plazo sustentado en la mística, a la lealtad y al talento.

Rentabilidad.- Creando valores que aseguren crecimiento y permanencia, además de una retribución adecuada para colaboradores accionistas y la sociedad en general.

Sinergia.- Desarrollando una organización multifacético para atender con soluciones integrales a nuestros actuales y potenciales clientes.

1.5 Productos y Servicios.

En primer lugar se debe establecer la diferencia que existe entre lo que es un producto bancario y un servicio bancario, el producto bancario es aquel en el que se realiza una transacción bancaria y por la que se deberá a cambio pagar un interés, en cambio el servicio

bancario es una acción o acciones que apoyan a los productos y que afectan de algún modo al cliente.

Los productos y servicios del Banco de Guayaquil han sido creados con la finalidad de atraer al cliente otorgándole en cada uno de ellos rapidez, facilidad y calidad en sus operaciones y son sin duda los que logran que el cliente quiera formar parte de este banco, de los cuales podemos mencionar a continuación:

1.5.1 Cuentas Corrientes.

NOMBRE: CUENTA CORRIENTE



Cuenta Corriente

Características:

Con la CUENTA CORRIENTE gira cheques para efectuar pagos, y además tiene acceso al más variado menú de servicios y lo último en tecnología bancaria a través de los 2010 puntos de atención a nivel nacional:

Banca Virtual: www.bancoquayaquil.com

Banca Celular: 8080

Banca Telefónica: 1700242424

Cajeros Automáticos a nivel nacional

Bancos del Barrio corresponsales no bancarios a nivel nacional.

Ventanillas en todo el Ecuador.

1.5.2 Libreta de Ahorro

NOMBRE: LIBRETA DE AHORROS MÚLTIPLE.



Características:

En concepto es captación de fondos por parte de una entidad de crédito, se caracteriza por la entrega al titular del mismo de una libreta en la que recogen todas las operaciones que se realicen.

Beneficios:

Es la única libreta de ahorros del mercado financiero que permite ahorrar de tres formas diferentes a través de sus tres columnas: Ahorro DISPONIBLE, Ahorro ACUMULATIVO y Ahorro META, con una sola libreta.

El cliente puede optar por:

AHORRO DISPONIBLE:

- Refleja el saldo proveniente de las transacciones del día a día.
- Depósito inicial de US\$100
- Tasa de interés: 2%

AHORRO ACUMULATIVO:

- Se refiere a los depósitos que deseen mantenerse como mínimo a 31 días, sin periodo máximo de permanencia.
- Depósito mínimo US\$20
- Tasa de interés 3% anual
- Al vencimiento de los fondos se restituyen automáticamente al Ahorro Disponible.

AHORRO META:

- Es un plan de ahorros, mínimo a 180 días que se celebra mediante la suscripción de un Convenio para depósitos o débitos quincenales o mensuales.
- El ahorrista puede fijar una fecha meta o un monto meta.
- Al vencimiento de los fondos pasan automáticamente al Ahorro Disponible.
- El depósito u orden de débito mínimo es de US\$8.
- Tasa de interés 3.5% anual.

1.5.3 Tarjetas de Débito.

NOMBRE: TARJETA EFECTIVA.



Tarjeta Efectiva

Características:

Es una tarjeta de débito y de cajero automático que permite efectuar transacciones en las redes locales Banred y Cirrus, y establecimientos afiliados a Maestro, tanto local como internacionalmente.

Beneficios:

Las principales transacciones que pueden realizarse con la tarjeta efectiva son:

- Uso en la amplia red de Cajeros Automáticos a nivel nacional de Banco de Guayaquil y de la red Cirrus y Banred a nivel local y Cirrus a nivel internacional.
- Compras con cargo a la cuenta corriente en todos los establecimientos afiliados a Maestro en el Ecuador y en el Mundo. Tales como farmacias, supermercados, gasolineras, entre otros.
- Acceso a los servicios de la Banca Virtual (www.bancoguayaquil.com), Banca Electrónica, Banca Telefónica (1700-242424) y Banca Celular (8080).

NOMBRE: PAGO EFECTIVO.

Pago Efectivo

Características:

- Es una tarjeta diseñada específicamente para el personal de las empresas que han contratado el servicio de pago de Nómina
- Los empleados puede efectuar retiros y consultas en nuestros cajeros automáticos y cajeros Banred a nivel nacional.

1.5.4 Tarjetas de Crédito

NOMBRE: AMERICAN EXPRESS



American Express

Cupo: Hasta 2 veces el ingreso mensual

Ingreso requerido: US\$1.000

NOMBRE: PRIVILEGIOS VISA Y PRIVILEGIOS MASTERCARD



**Privilegios Visa
y Mastercard**

Cupo: Hasta 1.5 veces el ingreso mensual

Ingreso requerido: US\$500

NOMBRE: MASTERCARD PRIMA



Mastercard Prima

Cupo: Hasta 1 vez el ingreso mensual

Ingreso requerido: US\$250

Beneficios:

- Aceptación a Nivel Nacional e Internacional.
- Control personal financiero
- Premios (puntos) Amex y Privilegios
- Acceso inmediato a efectivo
- Seguridad
- Economía

1.5.5 Fondos de Inversión.

NOMBRE: FONDO SABER



Fondo Saber

Características:

Es una inversión en la que el aportante fija el monto y el plazo de acuerdo a la Universidad o Instituto donde prevé el estudio de sus hijos o representados.

NOMBRE: FONDO CONFIANZA



Fondo Confianza

Características:

Es una inversión a largo plazo que permite obtener una previsión de fondos para el disfrute de lo ahorrado durante los años de trabajo del aportante en su jubilación.

1.5.6 Canales

Nombre: Banca Virtual.



Características:

El producto se denomina www.bancoguayaquil.com, es la herramienta más completa y moderna para la prestación de servicios bancarios en línea en el país, ofreciendo soluciones rápidas, amigables y por sobre todo seguras para los clientes.

Beneficios:

Desde cualquier parte del mundo, con seguridad y rapidez, se puede acceder a los siguientes servicios:

- Consulta de cuenta corriente, cuenta de ahorros, tarjeta de crédito, servicios básicos, impuestos prediales y matrículas de vehículo.
- Transferencias internas, interbancarias y entre las columnas de nuestra Libreta de Ahorros Múltiple (Acumulativo y Meta).
- Solicitud de Productos.
- Pagos de servicios básicos, tarjetas de crédito Banco de Guayaquil BG y tarjetas de crédito de otros bancos.
- Consulta de inversiones, apertura y renovación de pólizas.
- Conciliación y control de pagos.
- Bloqueo de tarjetas de crédito y débito.
- Compra de tiempo aire celular.

Todas las transacciones realizadas, mediante este sistema, son en tiempo real y las podrá hacer desde cualquier computador que tenga acceso a la Internet, siempre con la seguridad de su clave personal.

Nombre: Banca Telefónica

Características:

Accede a los servicios vía telefónica, las 24 horas del día, los 365 días del año, con una sola llamada al 1700 242424, este es un servicio que le permitirá tener a su alcance todos los servicios bancarios.

Beneficios:

Puede solicitar por teléfono:

- Consulta de saldos de cuenta corriente, ahorros y tarjeta de crédito.
- Consulta de los cinco últimos movimientos de cuenta corriente, ahorro y tarjetas de crédito.
- Transferencias entre cuentas propias.
- Solicitud de productos.
- Pago de servicios básicos.
- Pago de tarjetas de crédito.
- Bloqueo de tarjetas.

Nombre: Banca Electrónica**Características:**

Se realizan transacciones en las agencias, con un solo CLIC, accedendo desde la Banca Electrónica, con sistema en línea, sus movimientos bancarios, de forma ágil, los 7 días de la semana, durante todo el año.

Beneficios:

Puede acceder a los siguientes servicios:

- Consulta de cuenta corriente, cuenta de ahorros, tarjeta de crédito, servicios básicos, impuestos prediales y matrículas de vehículo.
- Transferencias internas, interbancarias y entre las columnas de nuestra Libreta de Ahorros Múltiple (Acumulativo y Meta).
- Solicitud de Productos.
- Pagos de servicios básicos, tarjetas de crédito BG y tarjetas de crédito de otros bancos.
- Consulta de inversiones, apertura y renovación de pólizas.
- Conciliación y control de pagos.
- Bloqueo de tarjetas de crédito y débito.
- Compra de tiempo aire celular.
- Todas las transacciones realizadas, mediante este sistema, son en tiempo real y las podrá hacer desde cualquiera de los kioscos ubicados en nuestras Agencias siempre con la seguridad de su clave personal.

Nombre: Banca Celular

**Características:**

A través de la banca celular, con un simple mensaje de texto, puede realizar todas las transacciones bancarias las 24 horas del día y los 365 días del año.

Beneficios:

Puede acceder a los siguientes servicios:

- Consulta de cuenta corriente, cuenta de ahorros, tarjeta de crédito.
- Transferencias internas e interbancarias
- Pagos de servicios básicos, tarjetas de crédito BG.
- Bloqueo de tarjetas de crédito y débito.
- Compra de tiempo aire celular.
- Todas las transacciones realizadas, mediante este sistema, son en tiempo real.

Nombre: Cajeros Automáticos



Características:

Por medio de este canal, se puede realizar consultas, retiros, transferencias, pago de servicios básicos y compra de tiempo aire. El Banco de Guayaquil cuenta con una extensa red de cajeros automáticos en todo el Ecuador (722 a septiembre del 2010).

1.5.7 Productos de Crédito

Nombre: Multicrédito



Multicrédito

Características:

Es un servicio diseñado para cubrir rápidamente, las necesidades de consumo personal o de capital, para emprender un negocio o proyecto propio. El pago es en cómodas cuotas mensuales, hasta con 36 meses plazo.

Los montos, concedidos ágilmente, van desde US\$ 1,000, dependiendo de su necesidad. El cliente podrá elegir la modalidad de financiamiento, que más se adecue a su presupuesto.

Requisitos:

- No estar registrado en la Central de Riesgo, ni en la Superintendencia de Bancos.
- Ser cliente del Banco de Guayaquil.
- Mantener cuenta de ahorro o corriente.
- Llenar la solicitud de crédito.

Nombre: Autofácil**Auto Fácil****Características:**

Autofácil le financia vehículos nuevos o usados, a gusto del cliente, el cual elije el tamaño, la marca, el modelo y el color que prefiera en su vehículo; y en 48 horas, aprueban el crédito.

El cliente escoge la modalidad de financiamiento que más le convenga y paga en cuotas mensuales, con una entrada del 25%, a un plazo(meses) de hasta 60 meses, con una tasa Inicial de 14.50% (Reajustable cada 90 días).

Con Auto Fácil se puede adquirir un vehículo en cualquier concesionario autorizado del país.

Requisitos:

- Solicitud llena y firmada.
- Copia de cédula de identidad y certificado de votación de los deudores.
- Original de la planilla de luz, agua o teléfono.

El vehículo sale asegurado por la Compañía de Seguros y Reaseguros Río Guayas e instalado el correspondiente dispositivo de seguridad.

Nombre: Casafácil**Características:**

Tener casa propia, ya no es un proyecto para el futuro. Accediendo al efectivo sistema de financiamiento de hasta el 70% del valor del avalúo de la vivienda hasta \$ 140.000 y a cómodos dividendos mensuales y hasta 10 años plazo en viviendas usadas y 15 años en viviendas nuevas. Con una tasa de arranque del 9,98% reajutable cada 180 días.

Requisitos:

- Solicitud llena y firmada.
- Copia de Cédula de los deudores.
- Copia de roles de pago (3 últimos) si tiene relación de dependencia y original de certificado de trabajo que deberá contener: tiempo de labores, funciones que desempeña e ingresos que percibe.
- Copia de RUC (si es independiente) y copia de declaraciones de impuestos (3 últimos meses).
- Copia de estados de cuenta y Tarjetas de Créditos (3 meses).

- Copia de pago de impuestos prediales actualizados (si tuviere otras propiedades).
- Copia de matrícula de vehículo (si tuviere).
- Copia de convenio de reserva o proforma de la promotora inmobiliaria a la cual está comprando.
- Información adicional que soporte capacidad de pago y / o situación patrimonial.
- Copia de planilla de luz, agua o teléfono.

1.6 La Investigación de Mercado

La Investigación de Mercado es muy importante, ya que sirve como instrumento de acopio de información, previene y limita los riesgos y ayuda a que la toma de decisiones se dé en condiciones de menor incertidumbre. La investigación de Mercados puede variar de un proyecto a otro dependiendo del producto en base al cual se lo va a realizar, pero siempre debe proporcionar información respecto a la demanda y la oferta del bien, su precio, los canales de comercialización que pueden utilizarse y de ser necesarios otros aspectos que el elaborador del proyecto determine importantes para presentar una idea clara de las posibilidades de éxito o fracaso que el producto tendrá en el mercado, en este caso sería, la apertura de una agencia del Banco de Guayaquil en el sector Sur de la ciudad de Loja. Cuanto más se conozca del mercado, mayores serán las probabilidades de éxito.

Para ello se utilizó dos fuentes importantísimas como son las fuentes primarias de información basadas en las encuestas dirigidas a los clientes y posibles clientes y las fuentes secundarias basadas en la información obtenida a través del banco conforme a sus normas y políticas internas establecidas.

1.7 La demanda

Se entiende por demanda a la voluntad y la capacidad de un consumidor para adquirir un bien o servicio en un tiempo y lugar determinados.¹³

¹³Bernard, Y., Colli J.C. y Lewandowski, D. (1981): "Diccionario Económico y Financiero"

1.8 Distribución del Mercado Objetivo.

Se entiende por mercado objetivo al grupo de personas hacia las cuales está dirigido un determinado producto o servicio de una empresa.

1.9 Segmentación de Mercado.

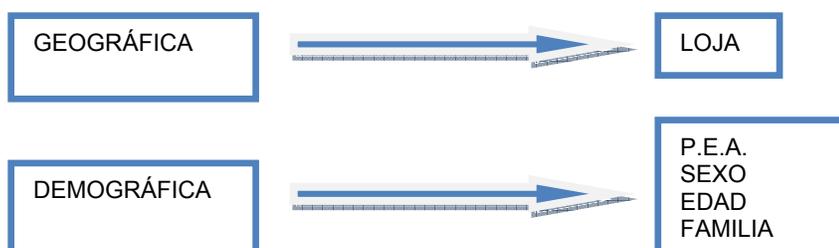
La estrategia de segmentación del mercado explica esta diferenciación de los deseos de los clientes identificando sus mercados que son más homogéneos que el mercado total heterogéneo al que pertenecen. Segmentación del mercado significa subdividir un mercado en grupos de consumidores que muestran claras diferencias respecto a uno o más criterios.¹⁴

Para la segmentación de mercado se debe dividir la población en segmentos homogéneos de comportamiento, identificando las necesidades que esos grupos de personas exigen en cuanto a prestación de bienes y servicios y que tecnologías alternativas están en condiciones de satisfacer la prestación del servicio.

La segmentación se puede ejecutar siguiendo los siguientes pasos:

- Identificar grupos homogéneos de consumidores y/o usuarios o posibles clientes que posean las mismas necesidades por satisfacer con los bienes y servicios ofrecidos.
- Identificar el posible uso del bien o servicio que permita satisfacer las necesidades latentes de los consumidores y/o usuarios.
- Identificar la tecnología del bien o servicio que debe emplearse para proporcionar la satisfacción de uso.

Los criterios de segmentación que hemos tomado están basados en su geografía y demografía.



¹⁴Grande, I (2005): Marketing de los Servicios”

1.10 Segmentación del mercado por las características del consumidor

1.10.1 Segmentación Geográfica.

Requiere la división de los mercados en diferentes unidades geográficas, como países, estados, regiones, condados, ciudades, vecindarios, etc. También puede dividirse el mercado en áreas geográficas más pequeñas, según el tipo de empresa y el tipo de producto.¹⁵

El segmento estudiado geográficamente corresponde a la ciudad de Loja, principal centro urbano, histórico y cultural de la región sur del Ecuador, ubicado entre los ríos Zamora y Malacatos que se unen en el vértice norte del antiguo centro urbano, tiene un clima templado andino; actualmente cuenta con una población de 181.080 habitantes y se divide en parroquias urbanas (El Sagrario, San Sebastián, Sucre y El Valle) y parroquias rurales (Chantaco, Chuquiribamba, El Cisne, Gualiel, Jimbilla, Malacatos, San Lucas, San Pedro de Vilcabamba, Santiago, Taquil, Vilcabamba, Yangana y Quinara).

1.10.2 Segmentación Demográfica.

El mercado se divide en grupos de acuerdo con las variables demográficas, como son edad, género, tamaño de la familia, ciclo de vida de la familia, ingresos, ocupación, educación, religión, raza y nacionalidad. Las variables demográficas son las bases más populares para distinguir a los grupos de personas, pues los deseos de los consumidores, sus preferencias y sus índices de uso están con frecuencia muy relacionados con las variables demográficas.

Desde 1990, la provincia de Loja ha experimentado un crecimiento demográfico muy importante, pero si relacionamos estos datos con la tasa nacional de nacimientos, se ha verificado una disminución, debido al alto porcentaje de migración hacia otros países y provincias.

Los índices de pobreza rural se encuentran entre el 70 % y el 77 %, y en la zona urbana van desde el 17 % al 60%. De estos porcentajes se deduce que la población sufre de varias carencias, tanto en salud, vivienda, educación y empleo.¹⁶

¹⁵Jany, J (2005): "Investigación Integral de mercados"

Según datos obtenidos en el INEC¹⁷ la población económicamente activa PEA de Loja, comprendida entre los 15 años y 59 años es igual a 45.686 habitantes, en una ciudad en que debido a su topografía es apta para la agricultura y ganadería, pero sin embargo la pequeña industria ha demostrado un considerable crecimiento, los cuales están inscritos en la Cámara de Comercio y ofrecen plazas de trabajo para la ciudad, y debido a que la mayor cantidad de clientes se encuentran concentrados en este sector serán distribuidas a los clientes del banco y al área comercial de la ciudad de Loja.

¹⁶ Municipio de Loja (2010).tomado de www.loja.gov.ec

¹⁷ Instituto Nacional de Estadísticas y Censos de Ecuador – INEC (2009): tomado de www.inec.gov.ec

CAPÍTULO II

2. ESTUDIO DE MERCADO

Estudio para determinar la ubicación de una Agencia del Banco de Guayaquil en el sector Sur de la Ciudad de Loja, 2011.

2.1 Introducción

El ámbito de estudio de la presente investigación no se enmarca en determinar la previsible viabilidad de un proyecto empresarial o financiero sino proporcionar una adecuada información para establecer las estrategias con las que se iniciará la actividad; su aplicación permitirá en este caso al Banco de Guayaquil conocer si los servicios financieros que ofrece esta entidad son atractivos para la población del sector sur de la ciudad de Loja así como de quienes por diversas actividades transitan por este sector

2.2 Objetivos

2.2.1 Objetivo General:

- Determinar la ubicación óptima de una Agencia del Banco de Guayaquil en el sector sur de la ciudad de Loja.

2.2.2 Objetivos Específicos:

- Establecer los servicios financieros primordiales a ofrecer por esta Agencia.
- Determinar la demanda de personas que trabajan con instituciones financieras.
- Determinar los potenciales clientes que pueda obtener esta Agencia financiera.

2.3 Metodología

La encuesta (Ver anexo 1) fue el instrumento que se empleó para el levantamiento de la información, su aplicación realizó en el mes de julio del año 2010 en la ciudad de Loja, a personas a partir de los 15 años de edad.

El número de encuestas (384) se determinó de acuerdo a la población económicamente activa (PEA) del cantón Loja (INEC 2001), aplicando la fórmula estadística para calcular la muestra infinita, debido a que el tamaño de la población supera los 100.000 habitantes, con un nivel de confianza del 1.96 y un nivel de error del 5%.

$$n = \frac{Z^2 * P * Q}{E^2}$$

De donde:

n = tamaño de la muestra

Z = nivel de confianza, es decir 1.96

E = margen de error, es decir 0.05

P = probabilidad de éxito, es decir 0.05

Q = probabilidad de fracaso, es decir 0.05

$$n = \frac{1.96^2 \quad 0.5 \quad 0.5}{0.05^2}$$

$$n = \frac{0.9604}{0.0025}$$

$$n = 384.16$$

La encuesta comprende dos módulos:

- Información general del encuestado
- Información específica sobre los servicios que ofrecen las instituciones financieras y las perspectivas de la apertura de una nueva agencia en la zona sur de la Ciudad.

2.4 Levantamiento, tratamiento de la información y presentación de resultados

El estudio de mercado se basó en la investigación de campo y de aplicación. La obtención de información primaria de la población se basa en los siguientes puntos:

- Utilización del servicio que ofrecen las Instituciones financieras de la ciudad de Loja.
- Instituciones financieras que utiliza la población en estudio.
- Utilización del servicio que ofrece el Banco de Guayaquil.
- Conocimiento y aceptación de una Agencia del Banco de Guayaquil en el sector sur de la ciudad de Loja.
- Conocer la ubicación y servicios que deberá ofrecer la nueva agencia.

Para la aplicación de las encuestas se procedió a segmentar la ciudad de Loja en cinco sectores, como se muestra en la siguiente tabla:

TABLA #3
SEGMENTACIÓN SECTORIAL EN DONDE SE APLICÓ LAS ENCUESTAS

SECTOR		N° ENCUESTAS	PORCENTAJE
NORTE	Agencia Norte del Banco de Guayaquil	74	19,27%
SUR	La Tebaida	70	18,23%
CENTRO	Sucursal del Banco de Guayaquil	100	26,04%
ESTE	Las Palmas	70	18,23%
OESTE	Cuarto Centenario	70	18,23%
	TOTAL ENCUESTAS APLICADAS	384	100,00%

Elaboración: Los autores

-

2.5 Codificación y tabulación

Una vez aplicada la encuesta se procedió a la tabulación y codificación de los datos, posteriormente se hizo su recuento en el Programa Estadístico para las Ciencias Sociales - Statistical Package for the Social Sciences (SPSS).

Los resultados se presentan en tablas y gráficos que explican las relaciones existentes entre las diversas variables analizadas.

Presentación y Análisis de Resultados

Para el análisis de los resultados obtenidos en la fase de obtención de información primaria, se basará en los puntos en los cuales está dividida la encuesta, los mismos que fueron descritos anteriormente.

2.6 Datos Generales de los Encuestados

En esta parte se determina la información general del encuestado, y está compuesta por los siguientes ítems:

2.6.1 Género (sexo)

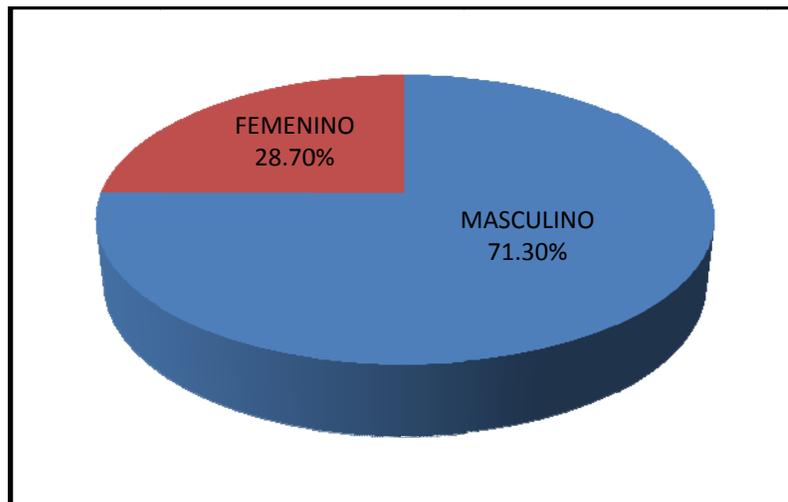
Tabla #4
Género de los encuestados

Género	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	274	71.30%
Femenino	110	28.70%
Total	384	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Los autores

Gráfico #2
Género de los encuestados



Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Los autores

Al determinar la composición por género de la población, de acuerdo a los datos obtenidos mediante la encuesta, el 71% son hombres y el 29% son mujeres.

2.6.2 Estado civil

De acuerdo a los resultados se tiene que el 68.15% de la población son casados, el 21.75% son solteros y el 10.10% pertenecen a otros estados civiles.

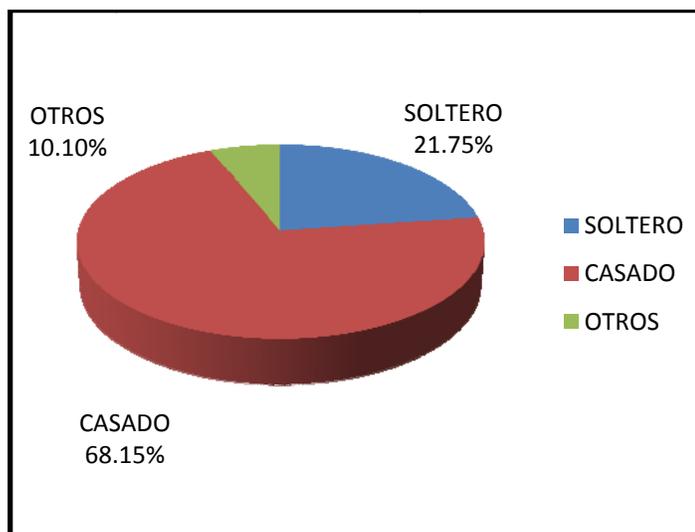
Tabla #5
Estado Civil

Estado Civil	Frecuencia	Porcentaje
Soltero	84	21.75%
Casado	262	68.15%
Otros	38	10.10%
Total	384	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Los autores

Gráfico #3
Estado Civil



Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Los autores

2.6.3 Edad

En cuanto a las edades de las personas, quienes están entre los 15 a 35 años representan el 36,15% de la muestra, seguida por quienes se encuentran entre los 36 y 51 años de edad con el 37.27% y finalmente el 26.58% son personas cuya edad está entre 51 años en adelante.

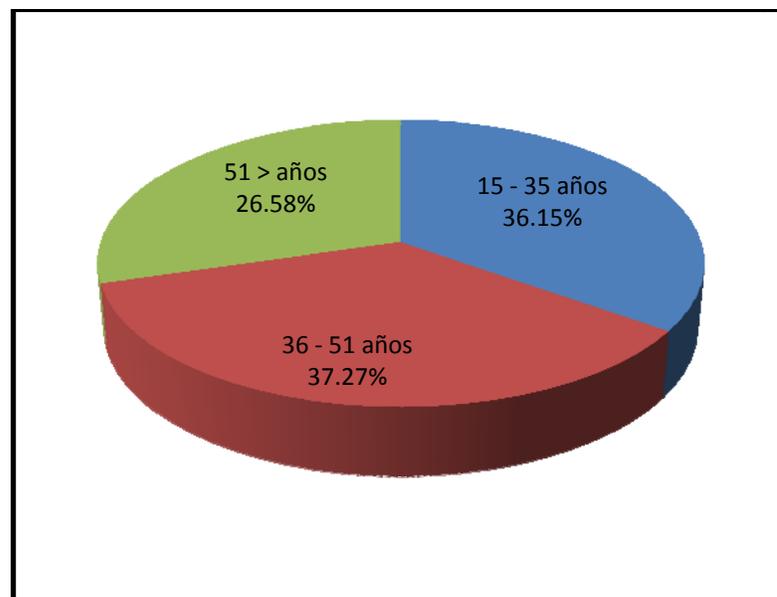
Tabla #6
Edad de los encuestados

Edad	Frecuencia	Porcentaje
15 - 35 años	139	36.15%
36 - 51 años	143	37.27%
51 > años	102	26.58%
TOTAL	384	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Los autores

Gráfico #4
Edad



Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Los autores

2.6.4 Nivel de Educación

Del total de la población, el 72.06% ha recibido educación superior, el 19.57% ha cursado la secundaria, el 6.42% tiene un título intermedio y el 1.95% solamente ha culminado la primaria.

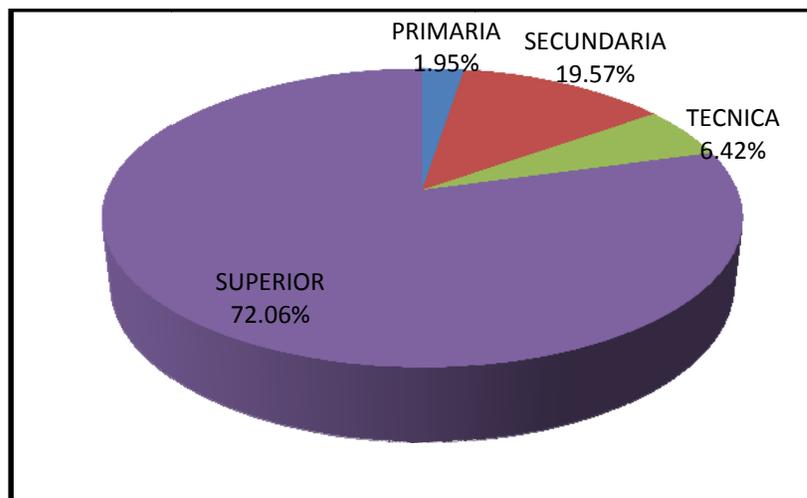
Tabla #7
Nivel de educación

Nivel de educación	Frecuencia	Porcentaje
Primaria	7	1.95%
Secundaria	75	19.57%
Técnica	25	6.42%
Superior	277	72.06%
Total	384	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Los autores

Gráfico #5
Nivel de educación



Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Los autores

2.7 Información Específica del Estudio

El análisis e interpretación de los datos específicos está fundamentado en la opinión de las personas que requieren satisfacer una necesidad, dado que el estudio está enfocado al servicio que ofrecerá la agencia número 2 del Banco de Guayaquil, es necesario tomar en cuenta dos puntos de vista: el primero orientado a conocer las preferencias y gustos de los clientes del banco y la segunda enfocada a los posibles clientes de la zona sur de la Ciudad.

2.7.1 Utilización de los servicios que ofrecen las instituciones financieras en la ciudad de Loja

Se evidencia que el 64.21% utilizan los servicios que ofrecen las instituciones financieras de la ciudad de Loja, mientras que el 35.79% no los utilizan.

Tabla #8

Uso de los servicios financieros

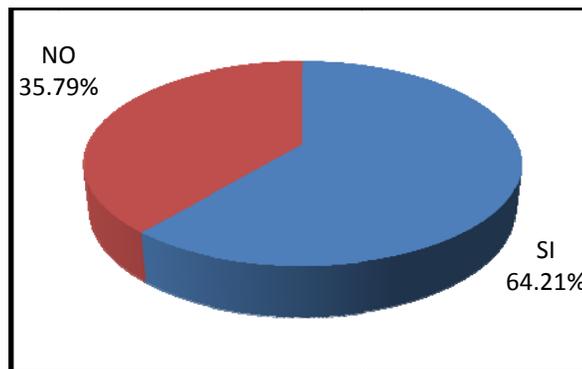
	Frecuencia	Porcentaje
Si	247	64.21%
No	137	35.79%
Total	384	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Los autores

Gráfico #6

Uso de los servicios financieros



Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Los autores

2.7.2 Relación cliente – institución financiera

El 63.11% de las personas del total de la población, mantienen relaciones comerciales con las diferentes entidades financieras de la Ciudad mientras que el 36.89% no tienen ningún tipo de vínculos con las mismas.

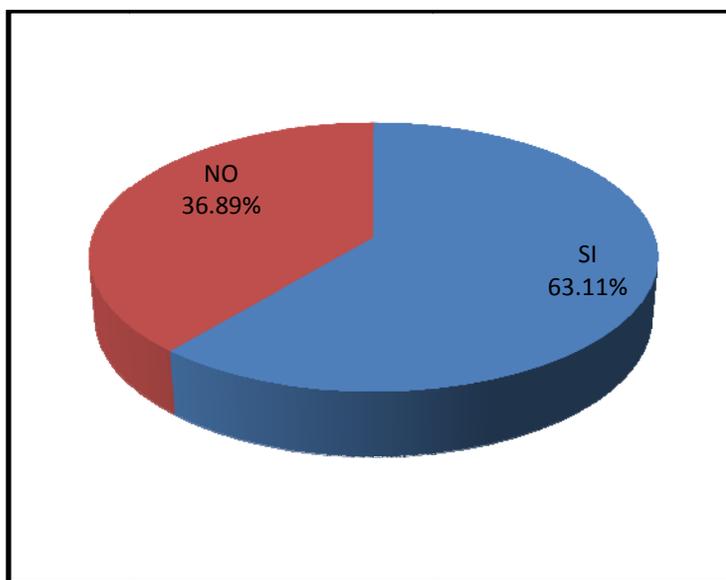
Tabla #9
Relación cliente – institución financiera

Relación cliente – institución financiera	Frecuencia	Porcentaje
Si	242	63.11%
No	142	36.89%
Total	384	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Los autores

Gráfico #7
Relación cliente – institución financiera



Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Los autores

2.7.2.1 Clientes por institución financiera

Del total de la población el 21.18% son clientes del Banco de Loja, el 18.15% del Banco de Guayaquil y el 16,02% del Banco del Pichincha, conforme lo muestra la siguiente tabla:

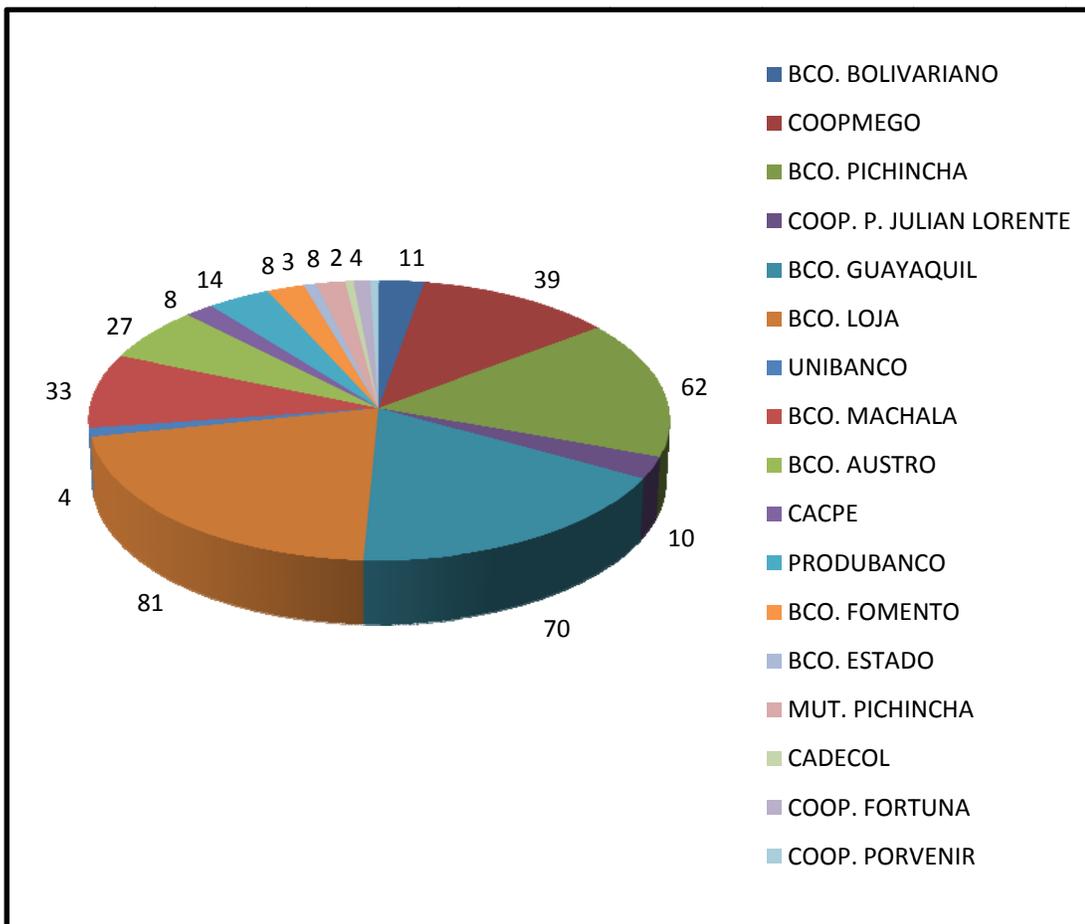
Tabla #10
Clientes por institución financiera

Instituciones Financieras	Frecuencia	Porcentaje
Bco. Bolivariano	11	2.90%
COOPMEGO	39	10.17%
Bco. Pichincha	62	16.02%
Coop. P. Julián Lorente	10	2.73%
Bco. Guayaquil	70	18.15%
Bco. Loja	81	21.18%
UNIBANCO	4	1.08%
Bco. Machala	33	8.53%
Bco. Austro	27	6.95%
CACPE	8	2.05%
PRODUBANCO	14	3.62%
Bco. Fomento	8	2.17%
Bco. Estado	3	0.72%
Mutualista Pichincha	8	2.17%
CADECOL	2	0.48%
Coop. Fortuna	4	1.08%
TOTAL	384	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Los autores

Gráfico #8
Cientes por institución financiera



Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Los autores

Se observa que debido al número de entidades financieras que hay en la ciudad, la participación de las restantes instituciones representa porcentajes de participación mínimos.

Es importante destacar que el 100% de la población manifestaron ser clientes de al menos una de las entidades mencionadas anteriormente.

2.7.3 Demanda de Servicios del Banco de Guayaquil

En base a los resultados de la encuesta, las personas que mantienen relaciones comerciales con el Banco de Guayaquil representan el 59.87% y el porcentaje de las personas que no tienen ningún tipo de vínculo con esta Entidad es del 40.13%.

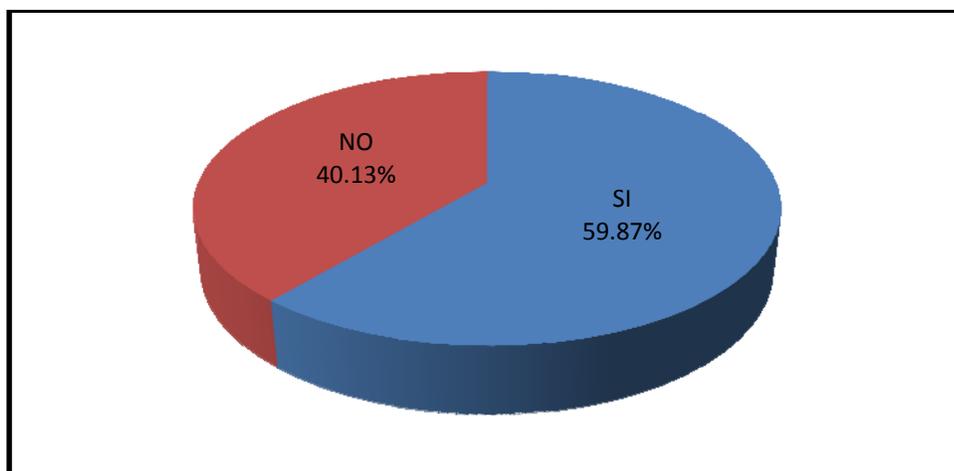
Tabla #11
Demanda de servicios del Banco de Guayaquil

Demanda de servicios del BG	Frecuencia	Porcentaje
Si	230	59.87%
No	154	40.13%
Total	384	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Los autores

Gráfico #9
Demanda de Servicios del Banco de Guayaquil



Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Los autores

2.7.4 Apoyo para la apertura de una nueva agencia

El 94.25% de la población están de acuerdo con la apertura de una nueva agencia en el sector sur de la ciudad de Loja, mientras que el 5.75% no lo apoya.

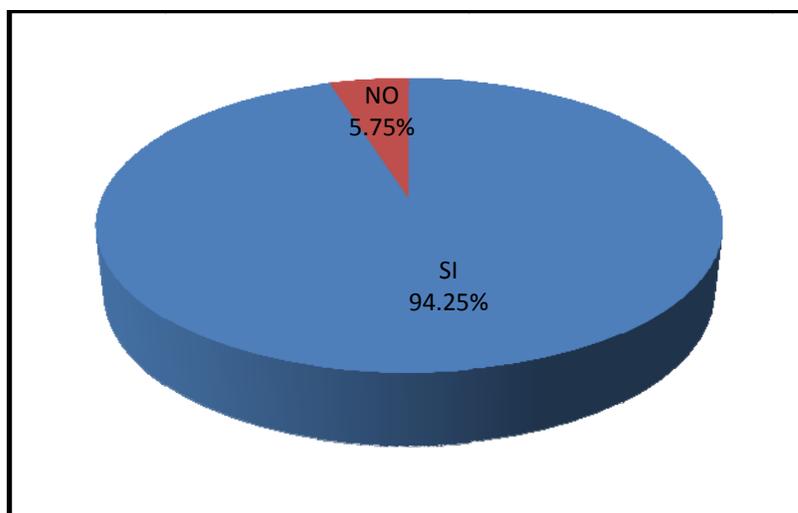
Tabla #12
Apoya la apertura de una nueva agencia

Apoya la apertura de una nueva agencia	Frecuencia	Porcentaje
Si	362	94.25%
No	22	5.75%
Total	384	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Los autores

Gráfico #10
Apoya la apertura de la una nueva agencia



Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Los autores

2.7.5 Ubicación de la Nueva Agencia en el Sector Sur de la Ciudad

En base a las encuestas se puede apreciar que el 87.28% de la población cree conveniente que a la nueva agencia se la ubique en la Av. Iberoamérica y Mercadillo, en el sector El León, el 6.52% piensa que debería estar ubicada en el Centro Comercial La Pradera y el 6.20% restante cree que debería ubicarse en sitios cercanos al Redondel de La Tebaida.

Tabla #13

Ubicación de la nueva agencia

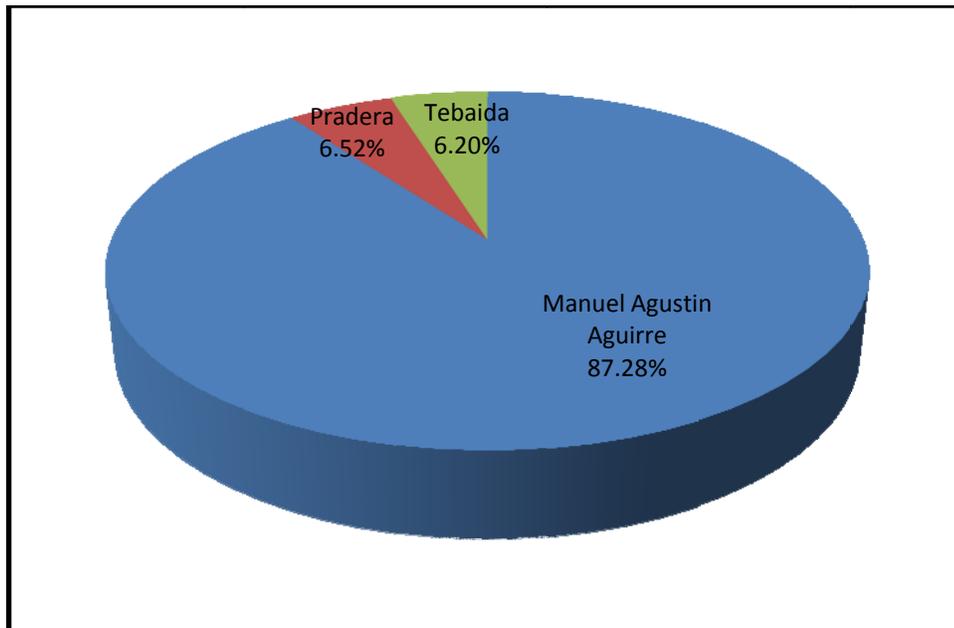
Ubicación de la nueva agencia	Frecuencia	Porcentaje
Av. Manuel Agustín Aguirre y Mercadillo	335	87.28%
Centro Comercial La Pradera	25	6.52%
Redondel La Tebaida	24	6.20%
Total	384	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Los autores

Gráfico #11

Ubicación de la nueva agencia



Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Los autores

2.7.6 Aprobación de oferta de todos los servicios en la nueva agencia bancaria

El 92.33% de la población considera que la agencia debería tener los mismos servicios que ofrece la sucursal, mientras que el 7.67% no lo cree necesario.

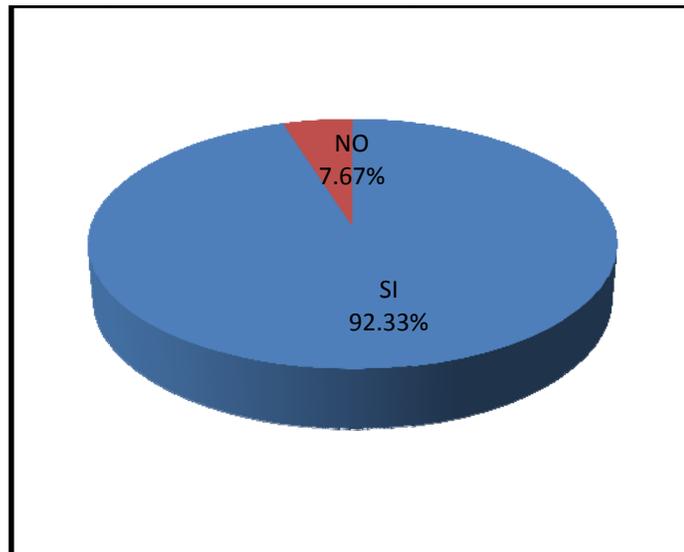
Tabla #14
Aprueba todos los servicios

Aprueba todos los servicios	Frecuencia	Porcentaje
Si	355	92.33%
No	29	7.67%
Total	384	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Los autores

Gráfico #12
Aprueba todos los servicios



Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Los autores

2.7.7 Servicios que considera más importantes en la nueva agencia bancaria

Para el análisis de esta pregunta se cuantificaron todas las opciones posibles que se presentaban. Del total de la población, 380 encuestados consideran que la nueva agencia debería prestar servicios de depósito y retiro de efectivo, 281 consideran que debería prestar los servicios de pedido y entrega de tarjetas de crédito, 210 están de acuerdo con que en la nueva agencia se tramiten créditos, mientras 265 y 182 encuestados creen que debería brindarse además los servicios de inversiones y pago de servicios básicos, respectivamente.

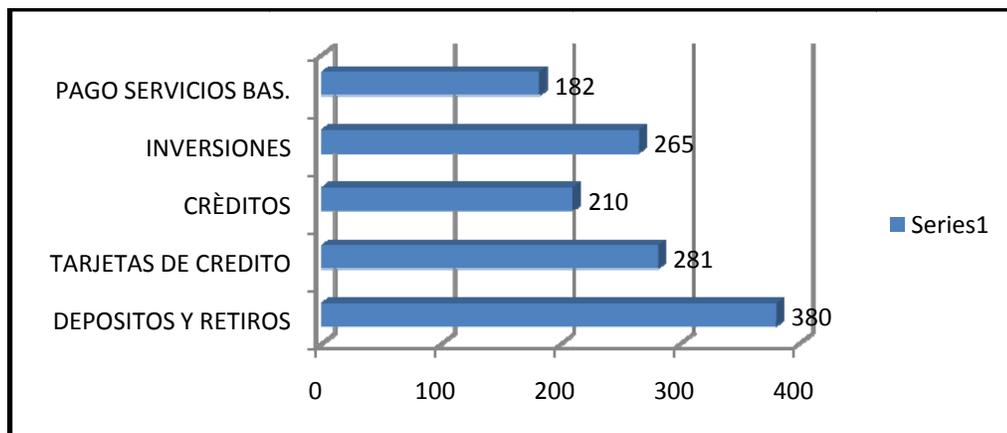
Tabla #15
Servicios de la nueva agencia

Servicios de la nueva agencia	Frecuencia
Depósitos y retiros	380
Tarjetas de crédito	281
Créditos	210
Inversiones	265
Pago servicios básicos	182

Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Los autores

Gráfico #13
Servicios de la nueva agencia



Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Los autores

2.7.8 Aprobación de servicio de cajero automático en la nueva agencia

En base a las encuestas realizadas, tenemos que el 92.10% de la población cree conveniente que en la nueva agencia se instale un cajero automático, el 6.31% piensa que no debería instalarse ese servicio y el 1.59% restante no contesta la pregunta.

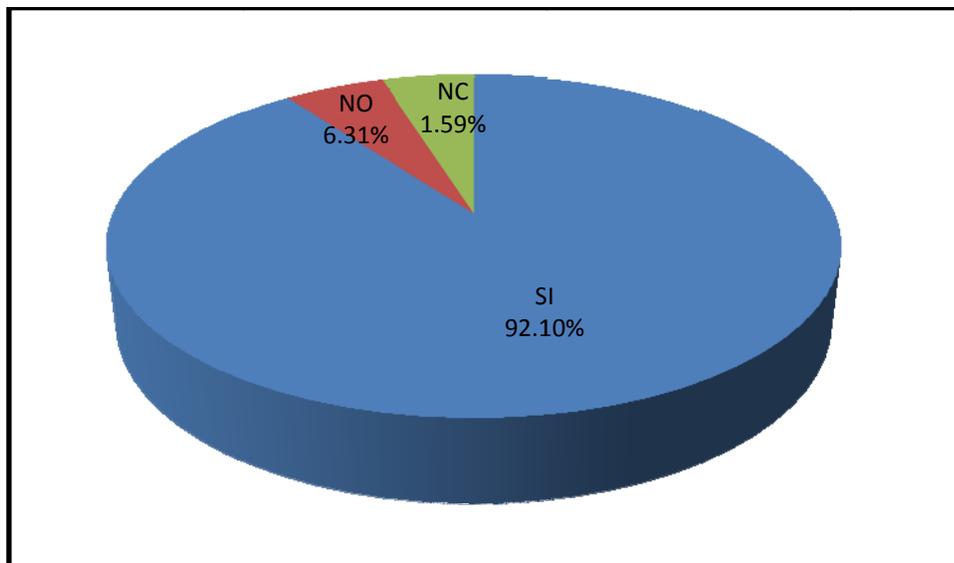
Tabla #16
Incluir cajero automático

Incluir cajero automático	Frecuencia	Porcentaje
Si	354	92.10%
No	24	6.31%
No contesta	6	1.59%
Total	384	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Los autores

Gráfico #14
Incluir cajero automático



Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Los autores

CAPÍTULO III

3. ESTUDIO TÉCNICO

El estudio técnico nos permite determinar el tamaño, localización, los equipos, instalaciones óptimas y la organización necesaria para el funcionamiento de la nueva agencia.

3.1 Tamaño óptimo de la agencia.

Las variables determinantes del tamaño son: dimensión del mercado, tecnología del proceso productivo, disponibilidad de insumos, la localización, la oferta y demanda del producto, y todos los demás aspectos del proyecto.

Todo proceso está compuesto por una serie de operaciones individuales y consecutivas en las que intervienen la fuerza humana y el recurso tecnológico, de manera muy general podemos decir que la agencia Sur del Banco de Guayaquil en la ciudad de Loja estará compuesta por 7 personas, (personal mínimo requerido para la apertura de una nueva agencia), las mismas que laborarán en jornadas normales de ocho horas diarias, distribuidas en cuatro departamentos totalmente equipados para desarrollar sus actividades.

3.1.1 Factores que determinan el tamaño de la agencia.

Los factores que contribuyen para determinar el tamaño de la agencia son la demanda, la disponibilidad de las materias primas, la tecnología, los equipos y el financiamiento, los mismos que analizamos a continuación:

3.1.1.1 Demanda

La demanda es uno de los factores más importantes para condicionar el tamaño del proyecto.

Para determinar cuántos clientes atenderá cada cajera, es necesario establecer un promedio de atención diario, estos datos han sido obtenidos en la sucursal del Banco de Guayaquil, para ello se contabilizó y promedió el número de transacciones que 6 ventanillas realizaron durante un mes, cuyos resultados son:

Tabla #17

Transacciones en ventanillas

SERVICIOS EN VENTANILLA	PROMEDIO MENSUAL	PROMEDIO DIARIO
Depósitos Cta. Cte.	1200	60
Depósitos Cta. Ah.	1000	50
Retiros	600	30
Pago de Cheques	1000	50
Otros servicios	1200	60
TOTAL	5000	250

Fuente: Banco de Guayaquil

Elaboración: Los Autores

Esta tabla nos muestra que una ventanilla en la sucursal atiende un promedio de 250 transacciones diarias y 5.000 transacciones mensuales.

Para la apertura de la agencia Sur del Banco de Guayaquil la cual contará con 3 ventanillas, se ha calculado un promedio total de 5000 transacciones en un periodo inicial de 3 a 6 meses, para luego alcanzar el promedio estándar de la sucursal.

3.1.1.2 Tecnología y Equipos

La inversión en tecnología y equipos es de \$68.066 (ver detalle en el anexo 2) con la cual se disminuirá los tiempos de procesamiento y por ende aumentará el nivel transaccional. Esto a su vez significa un mejoramiento en la atención al cliente así como también un aumento en la rentabilidad del proyecto.

3.1.1.3 Financiamiento

Los recursos económicos que financian este proyecto son en su totalidad propios del Banco de Guayaquil, cuya inversión será de \$251.466 (ver anexo 2).

3.1.1.4 Organización

La agencia contará con siete empleados distribuidos en los diferentes departamentos creados para el correcto funcionamiento de la agencia.

- Jefe de Agencia
- Dos Asistentes
- Jefe Operativo
- Tres Recibidores-Pagadores

3.2 LOCALIZACIÓN DE LA AGENCIA.

Para determinar la localización de la agencia se ha tomado como base las necesidades de los clientes o posibles clientes, lo cual podemos demostrar con el cuadro siguiente:

Tabla #18
Ubicación de la nueva agencia

Ubicación de la nueva agencia	Frecuencia	Porcentaje
Av. Manuel Agustín Aguirre y Mercadillo	335	87.28%
Centro Comercial La Pradera	25	6.52%
Redondel La Tebaida	24	6.20%
Total	384	100.00%

Fuente: La Encuesta

Elaboración: Los Autores

De acuerdo al cuadro anterior se consideraron los lugares preferidos por los encuestados y analizamos cada uno de ellos tomando en cuenta aspectos de localización que inciden en la prestación del servicio como son:

Factores Geográficos: accesibilidad del cliente para llegar a la agencia.

Factores de Competencia: otras entidades que presten servicios similares.

Factores Sociales: preferencias del consumidor.

Factores Económicos: costos que se generan para producir el servicio.

Se debe destacar que de acuerdo a los resultados de las encuestas, el mejor sitio para una nueva agencia del Banco de Guayaquil sería el sector sur de la ciudad.

La agencia para su funcionamiento necesita un área mínima de 180 m² y el costo mensual de arrendamiento en este sector es de aproximadamente \$1200.

Las siguientes gráficas muestran la macro y micro localización de la agencia del Banco de Guayaquil:

Gráfico #15

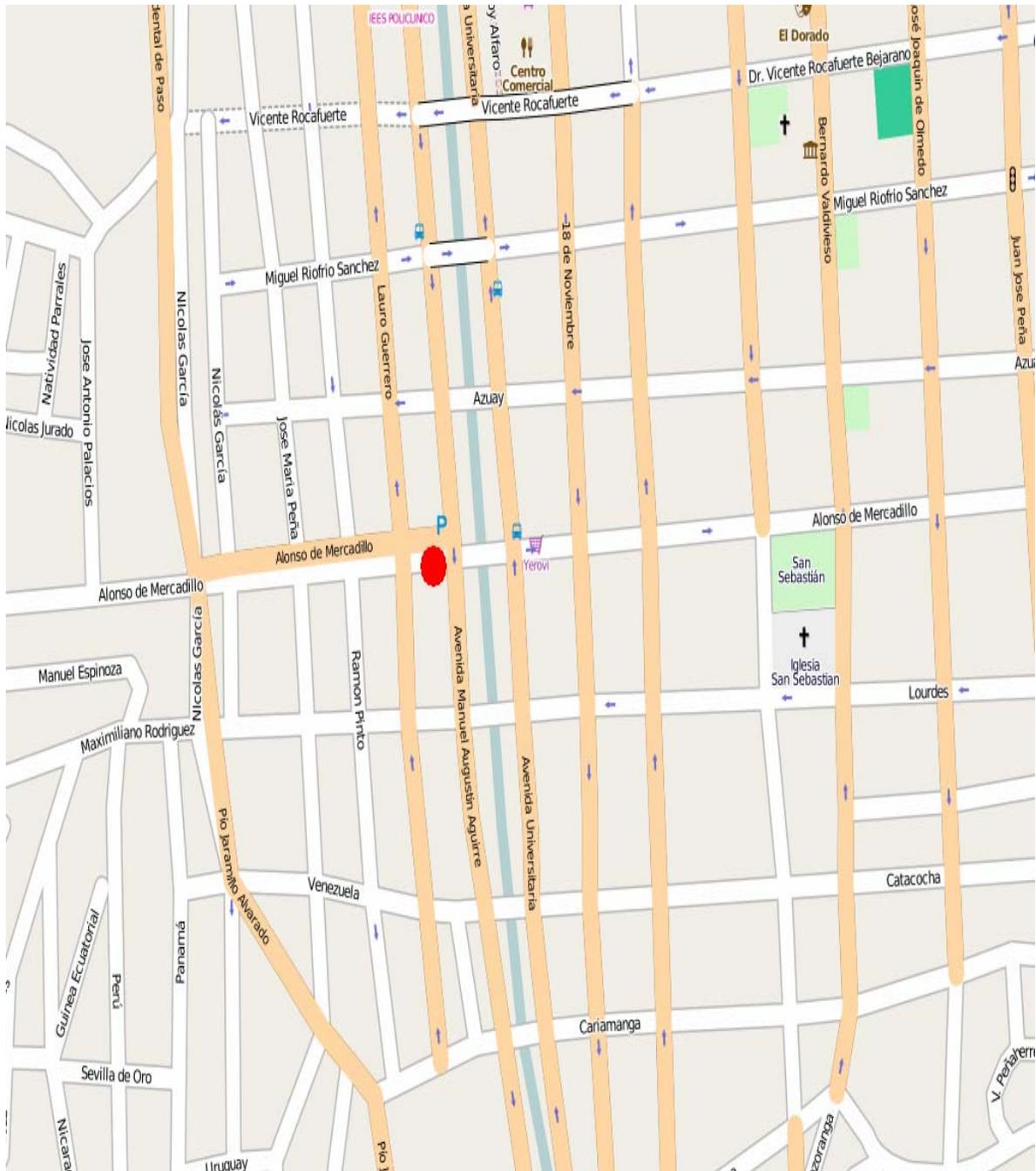
Macro localización de la Agencia Sur del Banco de Guayaquil



Fuente: Mapa de la ciudad de Loja. Tomado de http://www.lojatour.com/site/interfaz_esp.html
Elaboración: Los Autores

Gráfico #16

Micro localización de la Agencia Sur del Banco de Guayaquil



Fuente: Mapa de la ciudad de Loja. Tomado de http://www.lojatour.com/site/interfaz_esp.html

Elaboración: Los Autores

La Agencia Sur del Banco de Guayaquil Sucursal Loja estará ubicada en la ciudad de Loja, parroquia Sucre, calles Av. Manuel Agustín Aguirre y Mercadillo.

3.2.1 Ingeniería del Proyecto.

La ingeniería del proyecto tiene como objetivo establecer parámetros en todo lo concerniente a la instalación y funcionamiento de la agencia analizando aspectos importantes como instalación de equipos, la distribución de la planta para poder determinar el personal a utilizar; sin olvidar que este estudio debe ser totalmente flexible con el fin de aumentar o disminuir aspectos que puedan mejorar el servicio que se brindará al cliente.

Proceso del Servicio.

El proceso del servicio es el procedimiento técnico que se utiliza en el proyecto una eficiente atención al cliente en todos los servicios que prestará la agencia. A continuación se presenta una descripción de este proceso:

Recepción del Cliente

Es el ingreso del cliente quien es recibido por la persona encargada de Banca de Servicios quien le prestará la información suficiente para que el cliente pueda realizar su transacción correctamente.

Llenado de Papeleta

Este paso lo realiza exclusivamente el cliente pues es él quien debe llenar en una papeleta multiplex prediseñada para cada servicio la información necesaria para ingresar los datos correctos en el sistema.

Ingreso a la Ventanilla

El cliente se acerca a la ventanilla para ser atendido por las recibidoras/ pagadoras quienes según la información de la papeleta múltiple procederán a ingresar la información en el sistema informático de la agencia, este proceso comprende:

- ✓ Depósitos de pago en efectivo

- ✓ Depósitos en cheque
- ✓ Retiros de ahorro
- ✓ Pago de cheques
- ✓ Otros servicios (pago de servicios básicos, pago de pensiones de colegios, pago consulado americano, pago de tarjetas de crédito, pago de matrículas vehículos, bonos, etc.)

Conteo de Dinero

Las recibidoras/ pagadoras deben hacer el conteo correcto del dinero, asegurando que el efectivo este igual a lo escrito en la papeleta para seguridad propia y del cliente.

Entrega de Comprobante / Dinero

Si se ingresa un depósito o pago a terceros, el recibidor / pagador deberá entregar un comprobante emitido por el sistema que demuestre el haberse realizado esta transacción.

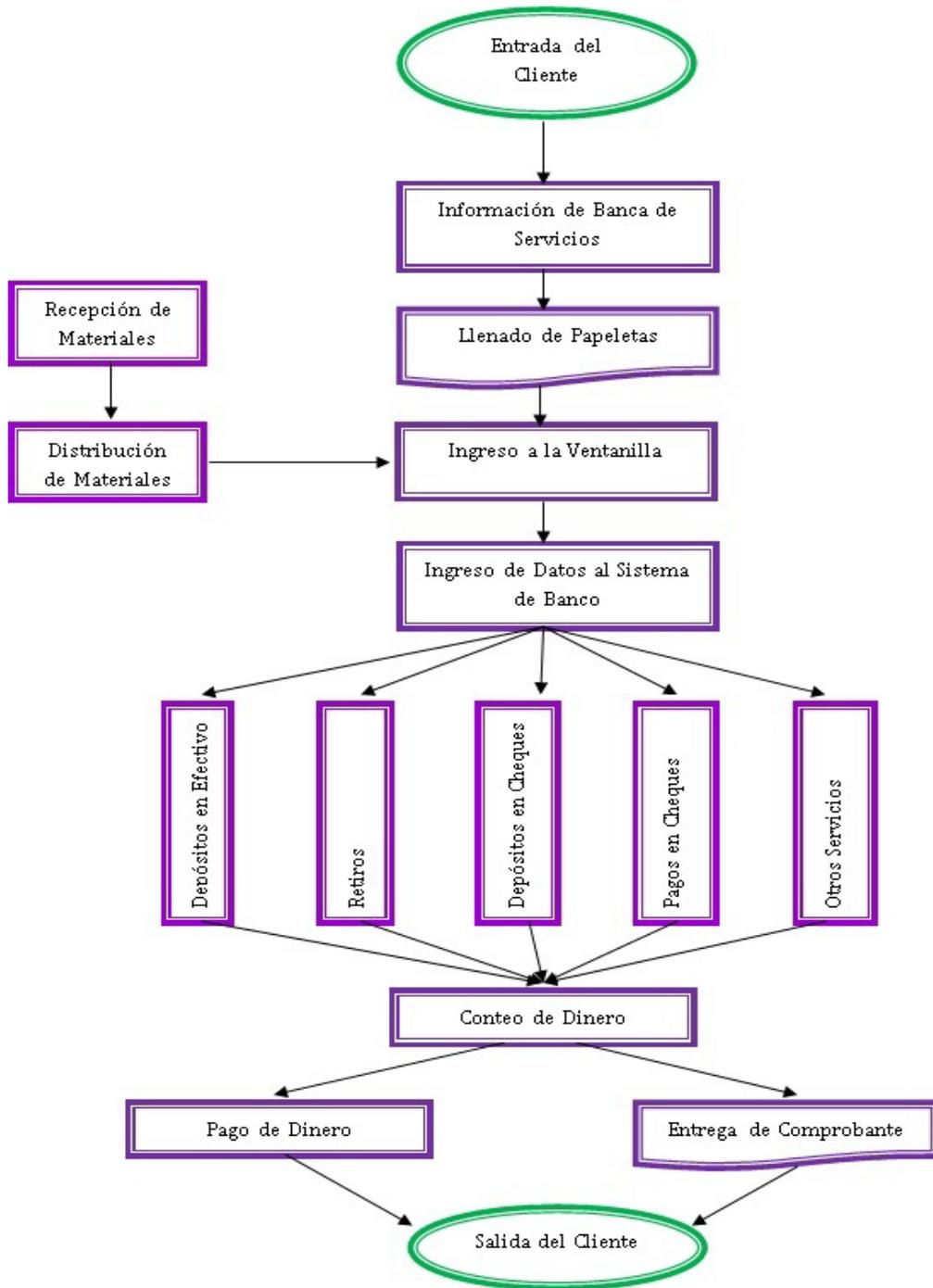
Si se trata de un retiro o pago de cheque, el recibidor / pagador deberá entregar el dinero exacto solicitado por el cliente y que consta en la papeleta llenada.

Atención al cliente entre otros

El cliente también puede ser asesorado por el personal especializado que atenderá sus inquietudes, los mismos que son el jefe de la agencia, banca de servicios y el jefe operativo.

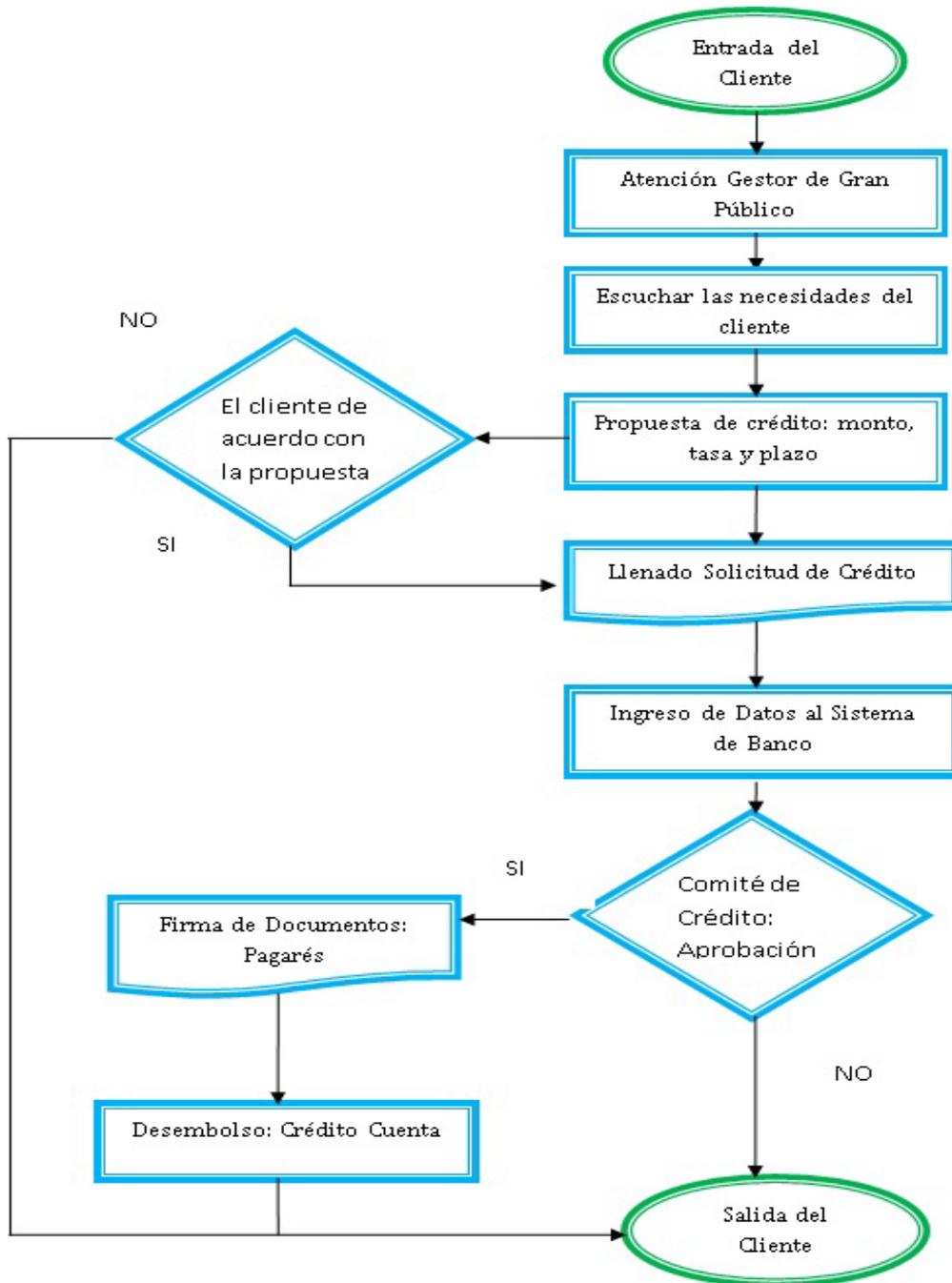
A continuación representamos todo el proceso mediante un flujograma de procesos de servicios, crédito, inversiones y productos:

Gráfico #17
Flujograma del proceso de servicios



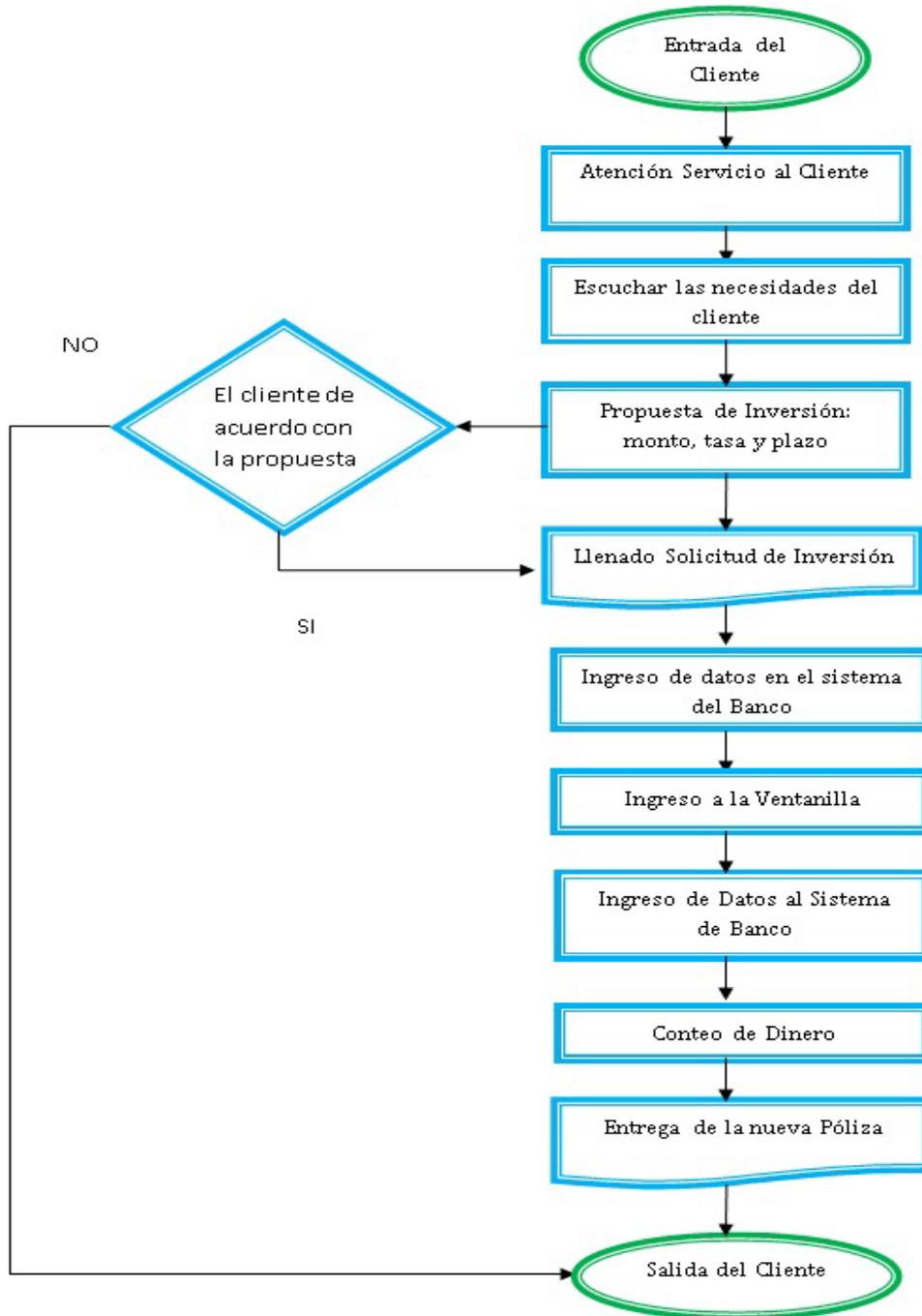
Elaboración: Los autores

Gráfico #18
Flujograma del proceso de crédito



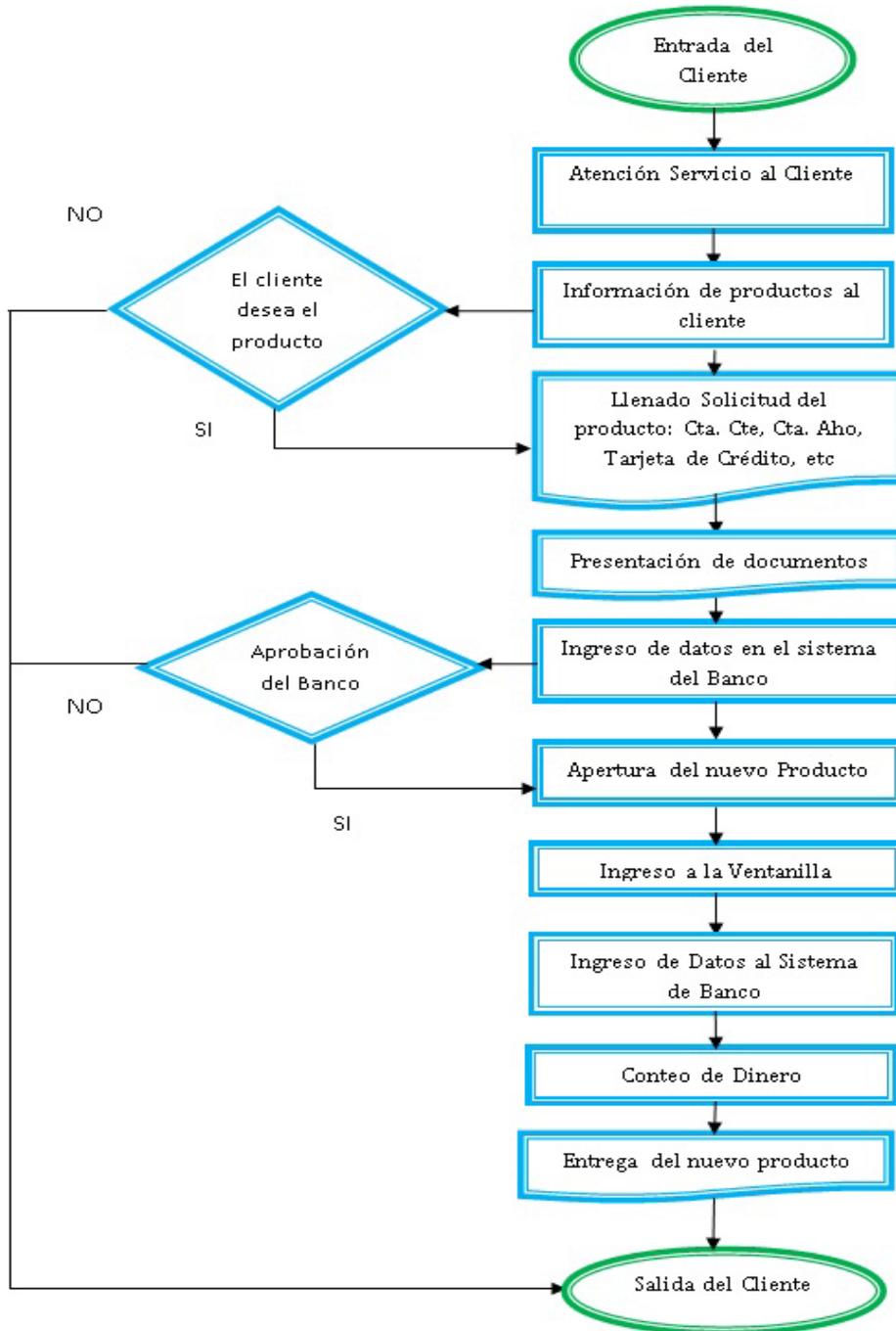
Elaboración: Los autores

Gráfico #19
Flujograma del proceso de inversiones:



Elaboración: Los autores

Gráfico #20
Flujograma del proceso de productos:



Elaboración: Los autores

3.2.2 Distribución de la Agencia.

En el diseño de la distribución de la agencia, se vio la necesidad de dividirla en cuatro áreas que realizan actividades diferentes pero relacionadas entre sí, estas son:

Área Comercial

Esta área la ocupará el Jefe de Agencia quien establece y delimita las actividades de cada funcionario y tratará directamente con el cliente cuando el caso lo amerite; además dispondrá de una secretaria quien le apoya en el ejercicio de sus funciones.

Área de Operaciones

Esta área la conforman el Jefe Operativo que supervisa las operaciones de ventanillas, además del manejo y control de bóveda; dos recibidoras / pagadoras quienes están encargadas de la recepción / pago a los clientes (cajeras).

Área de Banca de Servicios

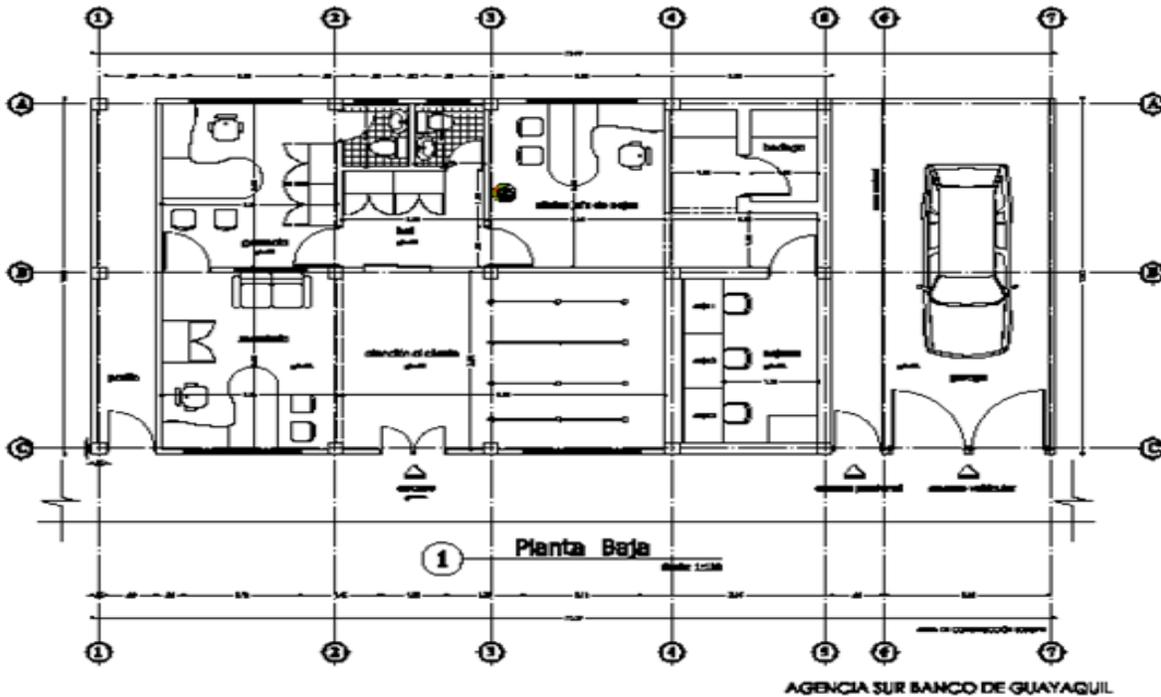
La conforma una sola persona que estará encargada de ayudar e informar al cliente, además de la apertura de cuentas, inversiones, tarjetas de crédito.etc.

Área de Mantenimiento

Conformada por la persona encargada del mantenimiento diario de las oficinas, entrega de correspondencia de agencia a sucursal y el guardia de seguridad. La distribución del espacio ha sido diseñada con el propósito de simplificar el trabajo, menor recorrido y mayor espacio dando una eficiente atención al cliente.

A continuación proponemos la distribución física de la planta, estimando el personal mínimo necesario para el funcionamiento de la agencia, dejando abierta la posibilidad de expansión si el caso lo amerita.

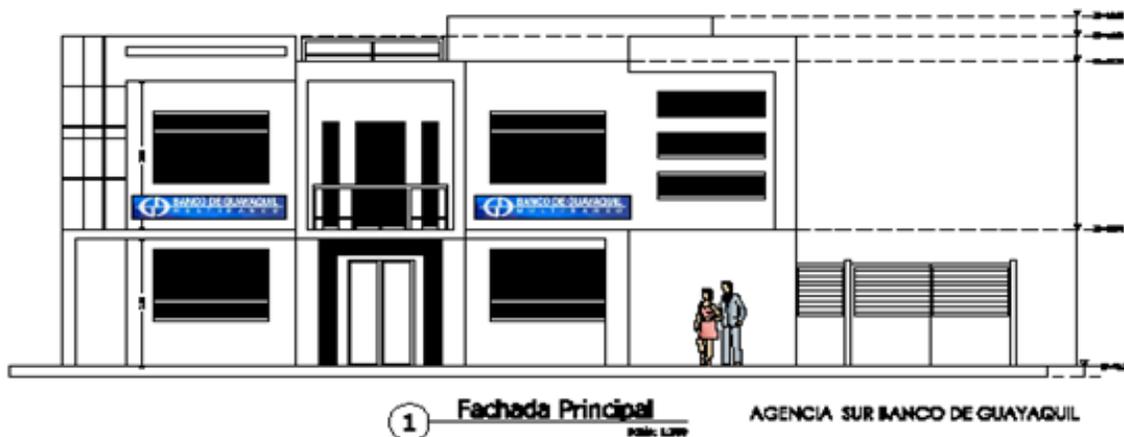
Gráfico #21
Plano de la Agencia sur del banco de Guayaquil en Loja



Fuente:Banco de Guayaquil

Elaboración: Los Autores

Gráfico #22
Fachada de la agencia sur del banco de Guayaquil en Loja



Fuente:Banco de Guayaquil

Elaboración: Los Autores

CAPÍTULO IV

4. ESTUDIO ADMINISTRATIVO/ORGANIZACIONAL

La sucursal Loja del Banco de Guayaquil está normada por los estatutos y reglamentos de la casa matriz del banco, los mismos que tienen que ser aplicados por las sucursales y agencias que forman parte de esta institución.

De conformidad con el art. 18 de las Instituciones del Sistema Financiero los bancos pueden establecer agencias y oficinas en cualquier parte del país o del exterior para cuyo objeto se necesita:

- Resolución de la Junta General de Accionistas.
- Petición en la que se solicita a la Superintendencia de Bancos la apertura de la nueva agencia.
- Emisión por parte de la Superintendencia de Bancos en la que dispone su publicación por la empresa.
- La marginación de la resolución en la escritura de la constitución de la compañía y la inscripción en el Registro Mercantil de la resolución de la Superintendencia de bancos.

4.1 Niveles Administrativos

Está conformado por un conjunto de organismos agrupados de acuerdo a grado de autoridad y responsabilidad que poseen independientemente de las funciones que realicen.

4.1.1 Nivel Legislativo

El Banco de Guayaquil está regido jerárquicamente por la Junta General de Accionistas, cuya función primordial es la de disponer sobre las políticas que debe seguir el banco a nivel nacional, normar estatutos y reglamentos y decidir aspectos de mayor importancia.

4.1.2 Nivel Ejecutivo

La sucursal del Banco de Guayaquil está dirigida por el Gerente que es responsable de la administración general del banco definiendo objetivos, planes, organización y control de las diferentes gestiones para cumplir los lineamientos de la casa matriz.

La Agencia Sur del Banco de Guayaquil en la ciudad de Loja estará dirigida por el Jefe de Agencia que será el encargado de supervisar el desarrollo eficiente de todos los departamentos y productos que ofrezca la agencia.

4.1.3 Nivel Asesor

Lo conforma el Asesor Jurídico cuya función es la de revisar y aprobar los documentos que respaldan las transacciones diarias del banco, es decir asesorar en todos los asuntos legales que rodean las distintas actividades y transacciones bancarias que realiza tanto la sucursal y la agencia.

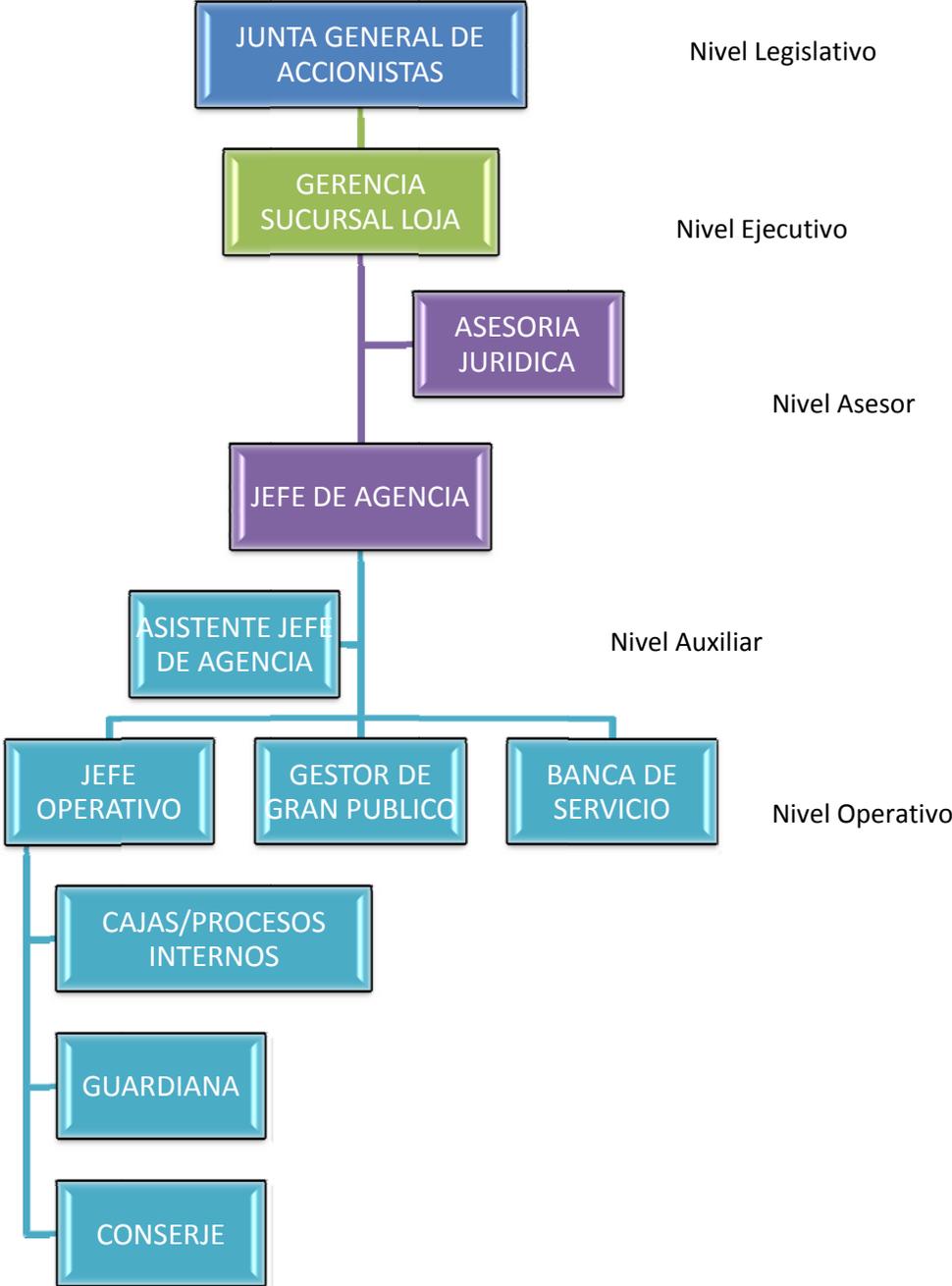
4.1.4 Nivel Auxiliar

Lo integrará la Secretaria, encargada de la información al cliente y asistir al jefe de al Jefe de Agencia, siendo su grado de autoridad mínimo, limitada a cumplir órdenes de los niveles ejecutivos y operacional.

4.1.5 Nivel Operativo

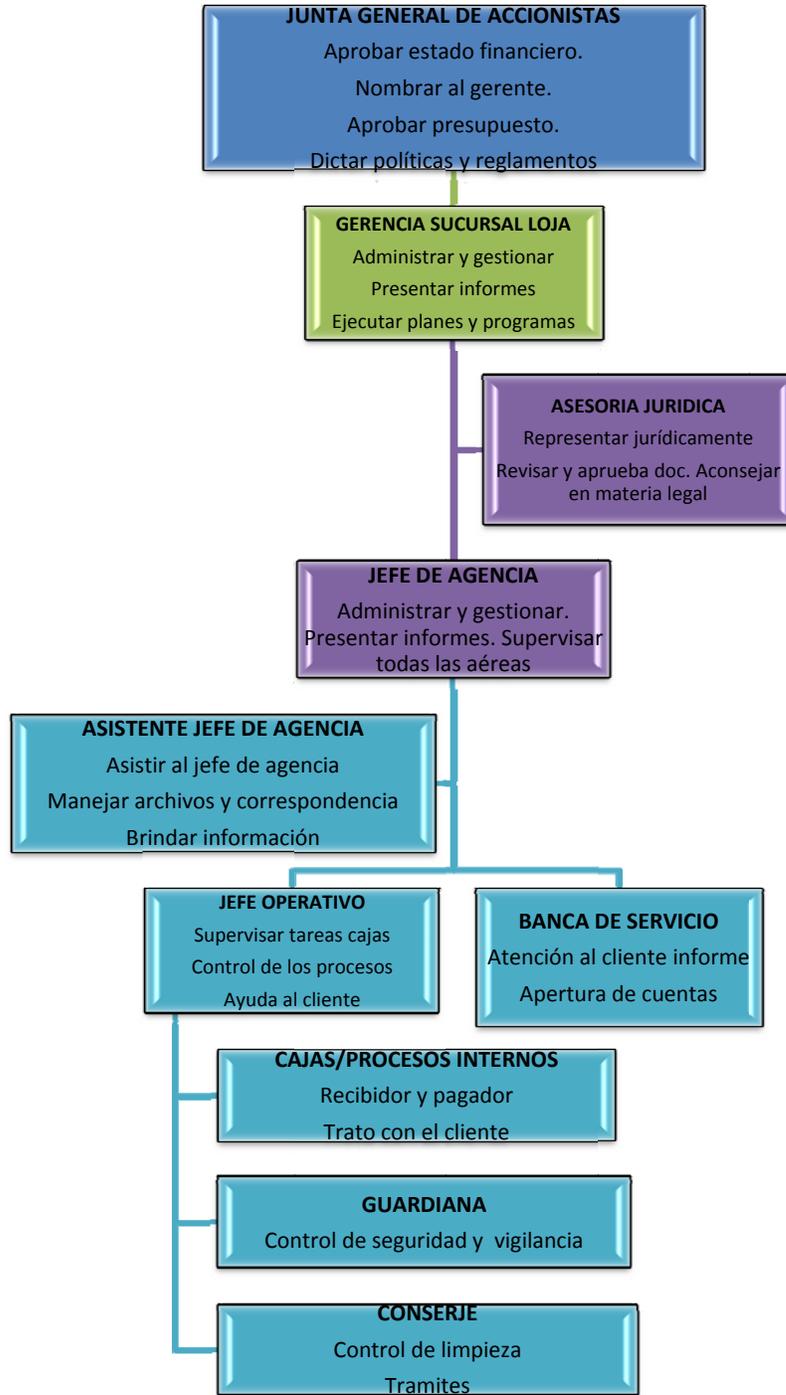
Conformado por el Jefe Operativo y sus dependientes son las cajeras. El Jefe Operativo estará encargado de supervisar y dirigir el buen funcionamiento de su área, así mismo será el ejecutor material de las órdenes emanadas del órgano director.

Gráfico #23
ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



Elaboración: Los Autores

Gráfico #24
ORGANIGRAMA FUNCIONAL



Elaboración: Los Autores

4.2 MANUAL DE FUNCIONES

El siguiente manual de funciones especifica actividades y responsabilidades que debe cumplir el empleado del banco, así como también establece un perfil de conocimientos básicos que deberá poseer cada uno de ellos para ocupar dichos cargos; a cada empleado se le ha asignado un código que lo realizo en función de:

- 31: es el número asignado para la sucursal Loja
- 3: es el número asignado a la cantidad de establecimientos funcionando del Banco de Guayaquil.
- 01: corresponde al número de empleado según su jerarquía.

Por ejemplo para el jefe de agencia se le asigna el código 31301

Tabla #19

	BANCO DE GUAYAQUIL AGENCIA SUR	
	MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES	CÓDIGO
		31301

I. INFORMACIÓN BÁSICA	
1. PUESTO:	Jefe de Agencia
2. JEFE:	Gerente Sucursal Loja
3. SUPERVISA A:	Gestor de gran público, jefe operativo
II. NATURALEZA DEL PUESTO	
Supervisar, organizar, dirigir, y controlar el buen manejo de la agencia con el fin de lograr los objetivos propuestos.	
III. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	
<ul style="list-style-type: none"> • Responsable de la administración general de la agencia del banco • Define objetivos, planes organización dirección y control de las diferentes gestiones para cumplir con los lineamientos de la sucursal. • Delega funciones a los subalternos. • Supervisa el desarrollo eficiente de todos los departamentos y productos del banco. • Presenta al gerente de la sucursal proyectos y presupuestos de la agencia. • Responsabilidad en toda el área administrativa, económica y operativa en el desarrollo de las actividades. 	
IV. REQUISITOS MÍNIMOS	
<ul style="list-style-type: none"> - Título en Economía o Ingeniería Comercial - Experiencia mínima tres años - Cursos de computación en Word y Excel - Buena presencia - Facilidad para relacionarse con el cliente - Gran capacidad de liderazgo. 	

Revisado por:	Aprobado por:
Fecha: Enero 2011	Fecha: Enero 2011

Tabla #20

	BANCO DE GUAYAQUIL AGENCIA SUR	
	MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES	CÓDIGO
		31302

I. INFORMACIÓN BÁSICA	
1. PUESTO:	Asistente de Jefe de Agencia y banca transaccional
2. JEFE:	Jefe de Agencia
3. SUPERVISA A:	No aplica
II. NATURALEZA DEL PUESTO	
Realiza todo lo concerniente a la elaboración y control de los documentos de la empresa, manejo y archivo de los documentos de la organización.	
III. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	
<ul style="list-style-type: none"> • Brindar información al cliente • Pasar comunicados al jefe de agencia • Recibo y envió de correspondencia • Archivo de la correspondencia recibida y enviada • Archivo de oficios recibidos y enviados • Archivo de documentos del personal que labora en la entidad • Emitir facturas y vales para el pago a los proveedores de los bienes y servicios adquiridos • Responsable de controlar debidamente la documentación importante de la empresa y organización del archivo. • Apertura de cuentas de ahorros y corrientes • Actualización de firmas • Responsable de ingresar información del nuevo cliente y a la vez informar al cliente. 	
IV. REQUISITOS MÍNIMOS	
<ul style="list-style-type: none"> - Instrucción superior titulada en Secretariado Ejecutivo - Experiencia mínima 1 año - Agilidad y responsabilidad. - Curso de computación en Word y Excel - Excelentes relaciones humanas 	

Revisado por:	Aprobado por:
Fecha: Enero 2011	Fecha: Enero 2011

Tabla #21

	BANCO DE GUAYAQUIL AGENCIA SUR	
	MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES	CÓDIGO
		31303

I. INFORMACIÓN BÁSICA	
1. PUESTO:	Jefe Operativo
2. JEFE:	Jefe de Agencia
3. SUPERVISA A:	Cajeras (os) y procesos internos, guardián y conserje
II. NATURALEZA DEL PUESTO	
Supervisar y controlar el área de cajas para su normal funcionamiento, realizar todo lo referente a las actividades de procesos internos así como autorizaciones de cheques, etc.	
III. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	
<ul style="list-style-type: none"> • Supervisa el área de cajas • Manejo de la bóveda y distribución del disponible • Atención al cliente en recepción y pagos • Ejecutar tareas asignadas por órganos superiores • Responsable del disponible efectivo de bóveda, control y normal funcionamiento del área de cajas. • Entrega de chequeras y tarjetas de débito. 	
IV. REQUISITOS MÍNIMOS	
<ul style="list-style-type: none"> - Título universitario en Administración de Empresas, Economía, Tecnología Bancaria - Tres años de experiencia en banca. - Conocimientos de computación en Word y Excel 	

Revisado por:	Aprobado por:
Fecha: Enero 2011	Fecha: Enero 2011

Tabla #22

	BANCO DE GUAYAQUIL AGENCIA SUR	
	MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES	CÓDIGO
		31304

I. INFORMACIÓN BÁSICA	
1. PUESTO:	Cajero /a
2. JEFE:	Jefe Operativo
3. SUPERVISA A:	No aplica
II. NATURALEZA DEL PUESTO	
Trato directo con el cliente, mediante la recepción y pago de transacciones por ventanilla.	
III. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	
<ul style="list-style-type: none"> • Recepción de depósito o pagos de servicios a terceros. • Pagos de cheques o retiros de ahorros. • Cuadre diario del efectivo. • Es responsable del dinero que recepta o que paga por ventanilla y de ingresar correctamente al sistema la información obtenida. 	
IV. REQUISITOS MÍNIMOS	
<ul style="list-style-type: none"> - Bachiller - Curso de computación - Buena presencia 	

Revisado por:	Aprobado por:
Fecha: Enero 2011	Fecha: Enero 2011

Tabla #23

	BANCO DE GUAYAQUIL AGENCIA SUR	
	MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES	CÓDIGO
		31305

I. INFORMACIÓN BÁSICA	
1. PUESTO:	Guardián
2. JEFE:	Jefe Operativo
3. SUPERVISA A:	No aplica
II. NATURALEZA DEL PUESTO	
Encargado de las actividades de vigilancia de oficinas y áreas de la agencia.	
III. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	
<ul style="list-style-type: none"> • Mantener permanentemente vigilada la agencia. • Controlar el ingreso y egreso de personas en la empresa • Informar a sus superiores sobre acontecimientos que atenten con la seguridad de la agencia • Garantizar la protección de las personas y los bienes de la agencia. • Responsable de la seguridad y vigilancia de la agencia del banco. 	
IV. REQUISITOS MÍNIMOS	
<ul style="list-style-type: none"> - Título de Bachiller - Haber cumplido con el servicio militar obligatorio - Experiencia mínima 2 años - Curso de preparación física y defensa personal 	

Revisado por:	Aprobado por:
Fecha: Enero 2011	Fecha: Enero 2011

Tabla #24

	BANCO DE GUAYAQUIL AGENCIA SUR	
	MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES	CÓDIGO
		31306

I. INFORMACIÓN BÁSICA	
1. PUESTO:	Conserje
2. JEFE:	Jefe Operativo
3. SUPERVISA A:	No aplica
II. NATURALEZA DEL PUESTO	
Encargado de las actividades de tramitación administrativa y limpieza de todas las áreas de la agencia.	
III. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	
<ul style="list-style-type: none"> • Entrega de documentos entre las áreas de la agencia. • Mantener limpia el área física de la agencia • Remitir correspondencia a clientes • Responsable de la limpieza de la agencia y de la documentación recibida o entregada entre las áreas y el exterior. 	
IV. REQUISITOS MÍNIMOS	
<ul style="list-style-type: none"> - Título de Bachiller - Experiencia no necesaria. 	

Revisado por:	Aprobado por:
Fecha: Enero 2011	Fecha: Enero 2011

CAPÍTULO V

5. EL ESTUDIO FINANCIERO DEL PROYECTO

5.1. INTRODUCCIÓN

El estudio financiero analiza la viabilidad financiera del proyecto. Se sistematiza la información monetaria de los estudios precedentes y se analiza su financiamiento con lo cual se está en condiciones de efectuar su evaluación.

El objetivo central es determinar las necesidades de recursos financieros, las fuentes y las condiciones de ellas, las posibilidades de tener acceso real a dichas fuentes. Igualmente debe determinar, en el caso de que se use financiación, los gastos financieros y los pagos de capital propios al préstamo. El otro propósito es el análisis de la liquidez de la organización y la elaboración de proyecciones financieras.¹⁸

El estudio financiero de los bancos refleja aspectos importantes de la gestión bancaria, tales como: la política de activo, las fuentes de financiamiento utilizadas, el nivel de solvencia y los principales componentes del resultado económico. Como en cualquier otro tipo de actividad, los estados financieros son un elemento indispensable tanto para evaluar la situación actual de una entidad con respecto a su plan estratégico futuro, como para compararla con sus competidores.

5.2. INVERSIÓN

La inversión es todo desembolso de recursos financieros para adquirir bienes concretos durables o instrumentos de producción, denominados bienes de equipo, y que la empresa utilizará durante varios años para cumplir su objeto social.

Las inversiones dentro de este proyecto están determinadas por el tipo de recursos necesarios para la instalación y puesta en marcha del proyecto. Los montos estimados del proyecto han sido elaborados con las diferentes cotizaciones del mercado y en las diferentes casas de comercio. Cabe señalar que mucha de la información obtenida en los presupuestos está basada según información emitida de acuerdo a normas y reglamentos del Banco de Guayaquil.

¹⁸Varela, R (2001): "Innovación Empresarial Arte y ciencia en la creación de empresas"

Las decisiones de inversión se relacionan con la determinación de la cantidad de capital de trabajo y activos fijos que la empresa utilizará para llevar a cabo sus operaciones.¹⁹

La toma de decisiones entraña un compromiso o resolución de hacer, dejar de hacer algo, o de adoptar o rechazar una actitud.

Tenemos inversiones previas a la puesta en marcha del proyecto e inversiones durante la operación.

5.2.1. Inversiones Previas a la Puesta en Marcha

Se pueden agrupar en tres tipos:

- Activos fijos
- Activos intangibles
- Capital de trabajo

Se debe elaborar un calendario de desembolso de las inversiones previas a la puesta en marcha, a los efectos de expresarlas a valores en el momento cero del proyecto (mediante un costo financiero o de oportunidad).

5.2.1.1. Inversiones en Activo Fijo

Son las inversiones realizadas en bienes tangibles que se utilizarán en el proceso de transformación de insumos o sirven de apoyo a la operación normal del proyecto.

Se trata básicamente de recursos naturales, terrenos, obras civiles, equipos e instalaciones, infraestructura de servicios de apoyo, etc.

A efectos contables, estarán sujetos a depreciación y amortización (salvo los terrenos).

¹⁹León, O (1999): "Administración Financiera fundamentos y aplicaciones"

**Tabla #25
Infraestructura**

Equipos de computación	68.066
(Ver anexo 3)	
Total computación	68.066
Mobiliarios y equipos	
Mobiliarios(ver anexo 4)	19.458
Centrales y Aparatos telefónicas	3.682
Sistema Eléctrico	17.255
Equipo de climatización	14.596
Adecuación	76.312
Equipos y Enseres	12.198
Sistema de Seguridad	5.753
Letreros	4.403
Equipos de video	19.724
Señalización	6.620
Total mobiliarios y equipos	180.000
Total infraestructura	248.066

Fuente: VP Sucursales y Agencias

Elaboración: Los Autores

5.2.1.2. Inversiones en Activos Intangibles

Son las inversiones realizadas sobre activos constituidos por servicios o derechos adquiridos. Se encuentran comprendidos los gastos de organización, las patentes y licencias, los gastos de puesta en marcha, capacitación, sistemas de información, etc.

**Tabla #26
Inversiones en activos intangibles**

RUBRO	VALOR
Permisos de funcionamiento	200
Instalación de Servicios Básicos	700
Estudio del proyecto	2.500
Total infraestructura	3.400

Fuente: VP Sucursales y Agencias

Elaboración: Los Autores

5.2.1.3. Resumen de las Inversiones Previstas

Tabla #27
Inversión total

RUBRO	VALOR
Activo Fijo	68.066
Activo Diferido	3.400
Activo Circulante	180.000
TOTAL INFRAESTRUCTURA	251.466

Fuente: VP Sucursales y Agencias

Elaboración: Los Autores

5.3. INGRESOS CORRIENTES

5.3.1. Estructura Financiera

La estructura financiera consiste en la forma en la que se van a financiar los activos de una empresa, incluye las deudas a corto y a largo plazo, así como el capital contable de los accionistas.

La tasa de crecimiento de las ventas nos da una idea de cómo se verán afectadas las utilidades por acción en relación a las deudas que tengamos, por ejemplo si incrementamos las ventas se incrementan las utilidades, pero también se incrementan los gastos fijos y también se deberían incrementar los rendimientos de los dueños del capital.

La relación entre el endeudamiento y la estabilidad del flujo de efectivo están muy relacionadas, es decir mientras mayores sean las ventas las opciones de crédito que tenga la empresa serán mejores, y si las ventas disminuyen y necesita efectivo rápidamente las opciones se reducen y los intereses serán más altos.

Tabla #28
Estructura Financiera

RUBROS	DATOS	AÑO 1
ACTIVOS		
COMERCIAL	30%	525.000
TASA (PRESUPUESTO)		9%
CONSUMO	50%	875.000
TASA (PRESUPUESTO)		14%
VIVIENDA	20%	350.000
TASA (PRESUPUESTO)		10%
TOTAL ACTIVOS		1.750.000
PASIVOS		
A LA VISTA	75%	1.080.000
TASA (PRESUPUESTO)		1%
PLAZO	25%	360.000
TASA (PRESUPUESTO)		5%
TOTAL PASIVOS		1.440.000
<u>PRESUPUESTO OPERATIVO</u>		
+ INGRESOS FINANCIEROS		210.525
- GASTOS FINANCIEROS		28.156
= MARGEN FINANCIERO		182.370
+ INGRESOS POR SERVICIOS (%PASIVOS)		10.800
TRANSACCIONES POR MES		

Fuente: VP Sucursales y Agencias

Elaboración: Los Autores

Como lo muestra la tabla #28 los ingresos por los servicios bancarios que ofrecerá la agencia han sido obtenidos de la siguiente manera:

- Colocación de créditos comerciales (30%), consumo (50%) y vivienda (20%). Con los cuales se estima obtener en el primer año \$ 210.525 por concepto de ingresos financieros.

- La tasa de interés para cada segmento son las siguientes: comercial 9,27%; consumo 14,33%; y, vivienda 10,41%.(Para todo el proyecto)
- Mientras que de ingresos por servicios en el primer año se espera obtener \$ 10.800, (con un promedio mensual de 5.000 transacciones a razón de \$ 0,18 c/u).
- Los ingresos tanto financieros como por servicios proyectados para los diez años de vida útil del proyecto los podemos analizar en el siguiente cuadro.

Tabla #29
Proyección de ingresos para diez años

AÑOS	INGRESOS FINANCIEROS	INGRESOS POR SERVICIOS
1	210.525,00	10.800,00
2	263.157,00	11.880,00
3	276.315,00	12.960,00
4	290.130,00	14.040,00
5	304.637,00	15.120,00
6	319.869,00	16.200,00
7	335.862,00	17.280,00
8	352.655,00	18.360,00
9	370.288,00	19.440,00
10	388.803,00	21.600,00
TOTAL	3.112.241,00	157.680,00

Fuente:Flujo de caja

Elaboración: Los autores

5.4. COSTOS CORRIENTES

5.4.1. Presupuesto Operativo

El presupuesto operativo proporciona una apreciación global de los costos de operar una empresa. En otros términos, el presupuesto operativo nos da una apreciación global de los gastos e ingresos diarios, mensuales o anuales de la empresa.

Para un presupuesto de operaciones es necesario subdividir estos costos en cuatro grupos:

Costo primo: son todos aquellos insumos o materiales transformados a través de un proceso con la finalidad de crear un producto o servicio que satisfaga las necesidades del cliente.

Costo del servicio: los conforman aquellos costos que se generan para producir el servicio.

Gasto de la operación: lo conforman las depreciaciones de bienes muebles, gastos para el funcionamiento del local, sueldo y salarios, útiles y suministros de oficina.

Costos de venta: son costos generados por concepto de publicidad y propaganda

Tabla #30
Presupuesto operativo

RUBROS	MENSUAL	ANUAL	AÑO 1
- GASTOS OPERATIVOS MENSUALES	8.061	96.729	96.729
GASTOS PERSONAL	4.075	48.900	48.900
Jefe de Agencia	1.500	18.000	
Jefe Operativo	790	9.480	
Servicio al Cliente(2)	495	5.940	
Recibidores - Pagadores (3) * sin horas extras	1.290	15.480	
GASTOS GENERALES	2.786	33.429	33.429
Mantenimiento y reparac. muebles y enseres	55	665	
Mantenimiento y reparac. equipos oficinas	27	329	
Teléfono	260	3.126	
Energía	311	3.729	
Agua	22	262	
Servicio de Guardianía	1.100	13.200	
Materiales y útiles de oficina	144	1.727	
Impresos y Papelería	96	1.152	
Comunicaciones	400	4.800	
Arrendamiento de equipos(microfilmadoras)	370	4.440	
ARRENDAMIENTO	1.200	14.400	14.400
- GASTO OVERHEAD:		47.687	47.687
METROS²	180	2.478	2.478
# PERSONAS	7	42.192	42.192
TRX PROMEDIO	5.000	2.181	2.181
OPERACIONES PROMEDIO	180	835	835
- AMORTIZACIONES Y DEPRECIACIONES			49.613

Fuente: VP Sucursales y Agencias

Elaboración: Los Autores

Como lo muestra la tabla #30 los gastos operativos en los que incurrirá la Agencia hay que tomar en cuenta las siguientes consideraciones:

- La tasa de interés presupuestada para captaciones a la vista es de 0,91%, mientras que para captaciones a plazo es de 5,10%.
- El costo por arrendamiento del local donde funcionara la nueva agencia será de \$ 1.200 mensuales para el primer año y proyectado un incremento anual del 5% para todo el proyecto.
- Realizar las 5.000 transacciones en el primer año tendrán un costo de \$ 2.181 y proyectado un incremento anual del 5%.

5.5. EGRESOS TRIBUTARIOS

Impuesto a la renta de industria y comercio

- Se debe calcular el egreso correspondiente al impuesto a las utilidades (impuesto a la renta).

Para su estimación deberán tenerse en cuenta algunos gastos contables que no constituyen movimientos de caja, pero que permiten reducir la utilidad contable sobre la cual deberá pagarse el impuesto correspondiente.

- A los efectos de su cálculo se debe proyectar el Estado de Resultados del proyecto, y se aplica el porcentaje del impuesto correspondiente sobre las ganancias. Tasa actual.
- Impuesto al patrimonio: El monto anual a pagar se estima aplicando la tasa del gravamen sobre el Patrimonio Neto de la empresa, lo cual surge de los Estados de Situación proyectados. Tasa actual.

5.6. TRATAMIENTO DE LAS AMORTIZACIONES

Depreciación: desgaste por el uso, la obsolescencia o agotamiento del bien de capital. Relación con la amortización.

Puesto que la inversión se realiza al principio la amortización no implica un desembolso en efectivo, sino uno contable que permite ir recuperando el capital invertido y tiene efectos fiscales.

Su tratamiento en el flujo de fondos.

Para el cálculo de las amortizaciones, en los estudios de viabilidad se acepta generalmente la convención de que es suficiente aplicar el método lineal, sin valor residual. Las cuotas anuales uniformes se determinan como el cociente entre el valor de adquisición o construcción del bien y el número de años de vida útil que se prevé para el mismo. Cuota anual = (Valor inicial) / (Años de vida).

Tabla #31
Amortizaciones y depreciaciones

AÑOS	
1	49.613,00
2	49.613,00
3	49.613,00
4	49.613,00
5	49.613,00
TOTAL	248.065,00

Fuente: Flujo De Caja

Elaboración: Los Autores

5.7. FINANCIAMIENTO

Es el conjunto de recursos monetarios financieros para llevar a cabo una actividad económica, con la característica de que generalmente se trata de sumas tomadas a préstamo que complementan los recursos propios.

El proyecto hará únicamente uso de fuentes internas de financiamiento, es el banco en su matriz quien incluirá dentro de su presupuesto la creación de la nueva agencia. En el caso de los bancos el peso de financiación no recae en una sola fuente, sino que lo comparten los depósitos y las entidades de crédito, esta institución recurre a un autofinanciamiento mediante emisión de acciones previa aprobación en la asamblea general de accionistas.

Identificar las fuentes de recursos financieros necesarios para la ejecución y operación del proyecto, y asegurar los mecanismos a través de los cuales fluirán esos recursos hacia los usos específicos.

5.8. ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS

Muestra los resultados obtenidos en un periodo económico, para lo cual se compara los rubros de ingresos con los egresos incurridos en un periodo. Este estado tiene como finalidad principal demostrar cuál es la utilidad o pérdida que se ha obtenido durante un periodo económico y como se ha producido, cuyos resultados sirven para obtener mediante un análisis conclusiones que permitan conocer sobre cómo se desenvuelve la empresa y hacer previsiones para el futuro.

Tabla #32
PÉRDIDAS Y GANANCIAS (P&G)

RUBROS	DATOS	PRESUPUESTO	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	AÑO 6	AÑO 7	AÑO 8	AÑO 9	AÑO 10	
PRESUPUESTO OPERATIVO													
+ INGRESOS FINANCIEROS			210.525	263.157	276.315	290.130	304.637	319.869	335.862	352.655	370.288	388.803	
- GASTOS FINANCIEROS			28.156	30.971	33.787	36.602	39.418	42.234	45.049	47.865	50.680	56.311	
= MARGEN FINANCIERO			182.370	232.186	242.528	253.528	265.219	277.635	290.813	304.791	319.608	332.491	
+ INGRESOS POR SERVICIOS (%PASIVOS)			10.800	11.880	12.960	14.040	15.120	16.200	17.280	18.360	19.440	21.600	
TRANSACCIONES POR MES													
- GASTOS OPERATIVOS MENSUALES 8.061			96.729	96.729	101.566	106.644	111.976	117.575	123.454	129.627	136.108	142.913	150.059
GASTOS PERSONAL 4.075			48.900	48.900	51.345	53.912	56.608	59.438	62.410	65.531	68.807	72.248	75.860
GASTOS GENERALES 2.786			33.429	33.429	35.101	36.856	38.699	40.634	42.665	44.799	47.039	49.390	51.860
ARRENDAMIENTO 1.200			14.400	14.400	15.120	15.876	16.670	17.503	18.378	19.297	20.262	21.275	22.339
- GASTO OVERHEAD:			47.687	47.687	50.071	52.574	55.203	57.963	60.861	63.905	67.100	70.455	73.977
- AMORTIZACIONES Y DEPRECIACIONES			50.293	50.293	50.293	50.293	50.293	-	-	-	-	-	
= MARGEN NO FINANCIERO			(183.909)	(190.050)	(196.552)	(203.433)	(210.712)	(168.115)	(176.251)	(184.848)	(193.928)	(202.437)	
= P&G ANTES DE PIT			(1.539)	42.136	45.976	50.095	54.507	109.520	114.562	119.943	125.680	130.055	
+ PIT FINANCIERO 6,53%			94.048	103.453	112.857	122.262	131.667	141.072	150.477	159.881	169.286	188.096	
- PIT FINANCIERO 6,53%			114.294	142.868	150.011	157.512	165.387	173.657	182.340	191.457	201.029	211.081	
= P&G LUEGO PIT FINANCIERO			(21.786)	2.720	8.822	14.846	20.787	76.935	82.699	88.368	93.937	107.069	
+ INGRESO PIT OPERATIVO (%INGRESOS SERVICIOS) 50%			5.400	5.940	6.480	7.020	7.560	8.100	8.640	9.180	9.720	10.800	
- GASTO PIT OPERATIVO (%INGRESOS SERVICIOS) 50%			5.400	5.940	6.480	7.020	7.560	8.100	8.640	9.180	9.720	10.800	
= P&G OPERATIVO			(251.466)	(21.786)	2.720	8.822	14.846	20.787	76.935	82.699	88.368	93.937	107.069

Fuente: Flujo De Caja

Elaboración: Los Autores

5.9. EVALUACIÓN FINANCIERA

La evaluación es una apreciación valorativa sobre la conveniencia de asignar recursos a cierto uso. Esa apreciación se basará en un conjunto de métodos que tienen por finalidad dar racionalidad económica a las decisiones en materia de inversión.

5.9.1. FLUJO DE CAJA

El flujo de caja es la herramienta que permite determinar las necesidades reales de capital en los distintos momentos de desarrollo del negocio. Compara los ingresos efectivamente recibidos y los egresos efectivamente pagados.²⁰

El flujo de caja se lo debe realizar mensualmente, durante la etapa de construcción, montaje y al menos un año de operación. Cubriendo un periodo fiscal completo (enero-diciembre).

La presupuestación del efectivo es una forma eficaz de planificar y controlar las salidas de éste, de evaluar las necesidades del mismo y hacer uso provechoso de su excedente. Un objetivo básico es planificar la posición de liquidez de la empresa como un elemento para determinar las futuras necesidades de obtención de préstamos y las oportunidades de inversión.

Para la determinación del flujo de caja se toman como principales factores los ingresos, el capital sea este propio o por medio de financiamiento, total de valores residuales de inversiones, activos fijo, activo diferido, activo circulante y el presupuesto de operación al que se le restara los valores correspondientes a depreciaciones y amortizaciones.

El flujo de caja se construye bajo el criterio de lo percibido vs. criterio de lo devengado. El concepto de ingresos y egresos es financiero y no contable.

El flujo de caja tiene las siguientes características:

- Futuras- Se prescinde de los flujos pasados, dado que son irrelevantes en el sentido de que no pueden ser modificados por la decisión que se adopte. Costos evitables vs. costos inevitables o hundidos.
- Anuales- El año es la unidad de tiempo sobre la que se organiza la información proyectada.

²⁰Varela, R (2001): "Innovación Empresarial Arte y ciencia en la creación de empresas"

De forma implícita se supone que los flujos se materializan el último día de cada año. Caso del año 0.

El flujo de caja está compuesto por la vida útil u horizonte del proyecto, que es el horizonte de tiempo por el cual se extienden las proyecciones financieras asociadas a la inversión, lo suficientemente extenso como para cubrir las consecuencias relevantes de la decisión. Tomamos como criterios los valores de referencia más comunes: 10 años es el horizonte de tiempo más utilizado y 5 años es el horizonte mínimo.

Tabla #33
FLUJO DE CAJA

RUBROS	DATOS	PRESUPUESTO	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	AÑO 6	AÑO 7	AÑO 8	AÑO 9	AÑO 10
+ INGRESOS FINANCIEROS			210.525	263.157	276.315	290.130	304.637	319.869	335.862	352.655	370.288	388.803
- GASTOS FINANCIEROS			28.156	30.971	33.787	36.602	39.418	42.234	45.049	47.865	50.680	56.311
= MARGEN FINANCIERO			182.370	232.186	242.528	253.528	265.219	277.635	290.813	304.791	319.608	332.491
+ INGRESOS POR SERVICIOS (%PASIVOS) TRANSACCIONES POR MES			10.800	11.880	12.960	14.040	15.120	16.200	17.280	18.360	19.440	21.600
- GASTOS OPERATIVOS MENSUALES	8.061	96.729	96.729	101.566	106.644	111.976	117.575	123.454	129.627	136.108	142.913	150.059
GASTOS PERSONAL	4.075	48.900	48.900	51.345	53.912	56.608	59.438	62.410	65.531	68.807	72.248	75.860
GASTOS GENERALES	2.786	33.429	33.429	35.101	36.856	38.699	40.634	42.665	44.799	47.039	49.390	51.860
ARRENDAMIENTO CONCESIÓN	1.200	14.400	14.400	15.120	15.876	16.670	17.503	18.378	19.297	20.262	21.275	22.339
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- GASTO OVERHEAD: - AMORTIZACIONES Y DEPRECIACIONES		47.687	47.687	50.071	52.574	55.203	57.963	60.861	63.905	67.100	70.455	73.977
			49.613	49.613	49.613	49.613	49.613	-	-	-	-	-
= MARGEN NO FINANCIERO			(183.229)	(189.370)	(195.872)	(202.753)	(210.032)	(168.115)	(176.251)	(184.848)	(193.928)	(202.437)
= P&G ANTES DE PIT			(859)	42.816	46.656	50.775	55.187	109.520	114.562	119.943	125.680	130.055
+ PIT FINANCIERO	6,53%		94.048	103.453	112.857	122.262	131.667	141.072	150.477	159.881	169.286	188.096
- PIT FINANCIERO	6,53%		114.294	142.868	150.011	157.512	165.387	173.657	182.340	191.457	201.029	211.081
= P&G LUEGO PIT FINANCIERO			(21.106)	3.400	9.502	15.526	21.467	76.935	82.699	88.368	93.937	107.069
+ INGRESO PIT OPERATIVO (%INGRESOS SERVICIOS)	50%		5.400	5.940	6.480	7.020	7.560	8.100	8.640	9.180	9.720	10.800
- GASTO PIT OPERATIVO (%INGRESOS SERVICIOS)	50%		5.400	5.940	6.480	7.020	7.560	8.100	8.640	9.180	9.720	10.800
= P&G OPERATIVO		(248.066)	(21.106)	3.400	9.502	15.526	21.467	76.935	82.699	88.368	93.937	107.069

Fuente: VP de Sucursales y
Agencias
Elaboración: Los Autores

5.9.2 Valor Actual Neto (VAN)

Este método (VAN) consiste en determinar el valor de los flujos presentes de costo e ingresos generados a través de la vida útil del proyecto.

EL VAN resulta de la sumatoria de los beneficios netos multiplicados por el factor descontando a una tasa de interés pagada por beneficiarse el préstamo a obtener.

Si el VAN es mayor o igual a cero, el proyecto o inversión es conveniente, en caso que no sea así no es conveniente.

Tabla #34
Valor actual neto

AÑOS	FLUJO NETO	FACTOR ACT.	VALOR ACTUALIZADO
		12,5%	
0	251.466,00		
1	28.507,00	0,888889	25.339,56
2	53.014,00	0,790123	41.887,60
3	59.115,00	0,702332	41.518,35
4	65.139,00	0,624295	40.665,96
5	71.088,00	0,554929	39.448,79
6	76.935,00	0,493270	37.949,74
7	82.699,00	0,438462	36.260,40
8	88.368,00	0,389744	34.440,93
9	93.937,00	0,346439	32.543,48
10	107.069,00	0,307946	32.971,49
			363.026,30
			251.466,00
			111.560,30

Fuente: VP Sucursales y Agencias

Elaboración: Los Autores

V.A.N. = Sumatoria Flujo Neto - Inversión

V.A.N. = 363.026,30 - 251.466,00

V.A.N. = 111.560,30

5.9.3 Tasa Interna de Retorno (TIR)

Se define a la TIR como aquella tasa que iguala el valor presente de los flujos de ingreso con la inversión inicial. Es la tasa de descuento que hace que el valor presente neto sea cero, es decir que el valor presente de los flujos de caja que genera sea exactamente igual a la inversión neta realizada.

Tabla #35
Tasa interna de retorno

AÑOS	FLUJO NETO	ACTUALIZACIÓN			
		FACTOR ACT.	VAN MENOR	FACTOR ACT.	VAN MAYOR
		19,00%		21,30%	
0	-251.466,00		-251.466,00		-251.466,00
1	28.507,00	0.840336	23.955,44	0,824402	23.501,24
2	53.014,00	0.706165	37.436,62	0,679639	36.030,39
3	59.115,00	0.593416	35.079,78	0,560296	33.121,90
4	65.139,00	0.498669	32.482,78	0,461909	30.088,32
5	71.080,00	0.419049	29.786,03	0,380799	27.067,21
6	76.935,00	0.352142	27.092,07	0,313932	24.152,34
7	82.699,00	0.295918	24.472,12	0,258806	21.403,00
8	88.368,00	0.248671	21.974,52	0,213360	18.854,22
9	93.937,00	0.208967	19.629,72	0,175895	16.523,02
10	107.069,00	0.175602	18.801,57	0,145008	15.525,86
			19.244,66		-5.198,50

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

$$TIR = 19,00 + 2,30 \left(\frac{19.244,66}{19.244,66 - (-5.198,50)} \right)$$

TIR = 20,81%

Fuente: Flujo de caja
Elaboración: Los Autores

En nuestro proyecto tenemos una TIR de 20,81%

5.9.4 Relación Beneficio-Costo

Es el cociente entre los flujos de fondos actualizados a la tasa de retorno requerida y el valor actual de la inversión.

Este indicador permite determinar cuál será la cantidad obtenida en calidad de beneficio por cada dólar invertido. Si la relación beneficio costo resultara mayor a uno se puede realizar el proyecto, si resulta igual a uno es indiferente realizar el proyecto y si resulta menor a uno se debe rechazar el proyecto.

Tabla #36
Relación beneficio/costo

AÑOS	ACTUALIZACIÓN COSTO TOTAL			ACTUALIZACIÓN INGRESOS		
	COSTO	FACTOR ACT.	COSTO ACTUALIZADO	INGRESO	FACTOR ACT.	INGRESO ACTUALIZADO
		12,50%			12,50%	
1	247.910,00	0,88889	220.364,44	276.418,00	0,88889	245.704,89
2	282.625,00	0,79012	223.308,64	335.639,00	0,79012	265.196,25
3	296.270,00	0,70233	208.079,89	355.385,00	0,70233	249.598,24
4	310.652,00	0,62430	193.938,51	375.790,00	0,62430	234.603,85
5	325.806,00	0,55493	180.799,18	396.886,00	0,55493	220.243,53
6	341.772,00	0,49327	168.585,94	418.707,00	0,49327	206.535,68
7	358.591,00	0,43846	157.228,67	441.290,00	0,43846	193.489,07
8	376.305,00	0,38974	146.662,75	464.672,00	0,38974	181.103,28
9	394.957,00	0,34644	136.828,67	488.894,00	0,34644	169.372,15
10	413.518,00	0,30795	127.341,28	520.587,00	0,30795	160.312,76
	TOTAL COSTO :		1.763.137,97	TOTAL INGRESO:		2.126.159,70

**RELACIÓN
BENEFICIO
COSTO =**

$$\frac{\text{INGRESO ACTUALIZADO } 2.126.159,70}{\text{COSTO ACTUALIZADO } 1.763.137,97} = \boxed{1,21}$$

R.B.C. = 1,21

Fuente: Flujo de caja

Elaboración: Los Autores

La relación beneficio costo nos refleja que por cada dólar invertido se obtendrá 0,21centavos de dólar, lo que indica que se puede realizar el proyecto.

5.9.5 Periodo de Recuperación de la Inversión.

Como su nombre lo dice este indicador nos permite saber en qué tiempo se recuperara la inversión es decir con qué rapidez el proyecto recuperara el capital original.

Tabla #37
Periodo de recuperación de capital

AÑOS	INVERSIÓN	FLUJO NETO
0	251.466,00	
1		28.507,00
2		53.014,00
3		59.115,00
4		65.139,00
5		71.088,00
6		76.935,00
7		82.699,00
8		88.368,00
9		93.937,00
10		107.069,00
TOTAL:		725.871,00

Fuente: VP Sucursales y Agencias

Elaboración: Los Autores

$$\text{P.R.C.} = \frac{\text{FLUJO NETO - INVERSIÓN}}{\text{FLUJO NETO (Ultimo año)}}$$

$$\text{P.R.C.} = \frac{725.871,00 - 251.466,00}{107.069,00}$$

P.R.C. = 4,43 años

$$0,43 \times 12 = 5,16 \text{ meses}$$

$$0,16 \times 30 = 4 \text{ días}$$

La inversión se recuperará en 4 años, 5 meses y 4 días

5.10 ANÁLISIS DE SENSIBILIDAD

Las actividades en la formulación y evaluación de proyectos se apoyan en una serie de predicciones de variada naturaleza pero que se caracteriza por la falta de certeza.

La carencia de certeza sobre los flujos de fondos genera una situación de incertidumbre o riesgo que crece en el tiempo.

Riesgo: Es la variabilidad de los fondos del proyecto, pero al que se asocia para cada estrategia posible una distribución de probabilidad de los resultados.

Incertidumbre: Se caracteriza por una situación en la que los resultados se saben pero no se puede asociar una distribución de probabilidad.

5.10.1 Análisis de sensibilidad –definición

Para poder establecer la vulnerabilidad ante el aumento o disminución de los costos e ingresos, es necesario realizar un análisis de sensibilidad, ya que existen determinadas variables del entorno que pueden generar variaciones en los precios, lo cual afectaría la factibilidad del proyecto.

El análisis de sensibilidad es un método para tratar la incertidumbre. El objetivo es la observación de los cambios sobre las variables de decisión para la evaluación producida por las variables críticas en la determinación del proyecto. La evaluación será sensible a las variaciones de los parámetros, si al tomar las variaciones y aplicar el criterio de evaluación se modifica la decisión inicial.

Para la toma de decisiones debemos tomar en cuenta los siguientes criterios:

- Cuando el coeficiente de sensibilidad es > 1 el proyecto es sensible.

- Cuando el coeficiente de sensibilidad es = a 0 el proyecto no sufre ningún efecto.
- Cuando el coeficiente de sensibilidad es < a 1 el proyecto no es sensible.

De los resultados obtenidos tenemos que al incrementar 10% en los costos y disminuir un 10% en los ingresos, el proyecto no será sensible ante dichos cambios.

Tabla #38
Análisis de sensibilidad con el incremento de 10% en los costos

AÑOS	COSTO TOTAL ORIGINAL	COSTO TOTAL ORIGINAL	INGRESO ORIGINAL	ACTUALIZACIÓN				
				FLUJO NETO	FACTO R ACT.	VALOR ACTUAL	FACTO R ACT.	VALOR ACTUAL
		10,00%			5,00%		9,00%	
				-251.466,00		-251.466,00		-251.466,00
1	247.910,00	272.701,00	276.418,00	3.717,00	0,95238	3.540,00	0,91743	3.410,09
2	282.625,00	310.887,50	335.639,00	24.751,50	0,90703	22.450,34	0,84168	20.832,84
3	296.270,00	325.897,00	355.385,00	29.488,00	0,86384	25.472,84	0,77218	22.770,15
4	310.652,00	341.717,20	375.790,00	34.072,80	0,82270	28.031,78	0,70843	24.138,03
5	325.806,00	358.386,60	396.886,00	38.499,40	0,78353	30.165,29	0,64993	25.021,97
6	341.772,00	375.949,20	418.707,00	42.757,80	0,74622	31.906,53	0,59627	25.495,08
7	358.591,00	394.450,10	441.290,00	46.839,90	0,71068	33.288,24	0,54703	25.623,03
8	376.305,00	413.935,50	464.672,00	50.736,50	0,67684	34.340,46	0,50187	25.462,94
9	394.957,00	434.452,70	488.894,00	54.441,30	0,64461	35.093,35	0,46043	25.066,29
10	413.518,00	454.869,80	520.587,00	65.717,20	0,61391	40.344,66	0,42241	27.759,66
						33.167,49		-25.885,93

$$NTIR = T_m + Di \left(\frac{VAN_{MENOR}}{VAN_{MENOR} - VAN_{MAYOR}} \right)$$

$$NTIR = 5 + 4 \left(\frac{33167,49}{\dots} \right)$$

$$33.167,49 + (-25885,93)$$

NTIR = 7,25%

TIR DEL PROYECTO = 20,83%

1) DIFERENCIA DE TIR

Dif. Tir. = Tir proy. - Nueva Tir

Dif. Tir. = **13,58%**

Fuente: Flujo de caja

Elaboración: Los Autores

2) PORCENTAJE DE VARIACIÓN

% Var. = (Dif. Tir / Tir del proy.) * 100

% Var. = **65,21%**

3) SENSIBILIDAD

Sensib. = % Var. / Nueva Tir

Sensibilidad = **8,999**

Tabla #39

Análisis de sensibilidad con la disminución de 10% en los ingresos

AÑOS	COSTO TOTAL ORIGINAL	INGRESO ORIGINAL	INGRESO ORIGINAL	ACTUALIZACIÓN				
				FLUJO NETO	FACTO R ACT.	VALOR ACTUAL	FACTOR ACT.	VALOR ACTUAL
			10,00%		2,00%		6,00%	
				-				
				251.466,00		-251.466,00		-251.466,00
1	247.910,00	276.418,00	248.776,20	866,20	0,9804	849,22	0,9434	817,17
2	282.625,00	335.639,00	302.075,10	19.450,10	0,9612	18.694,83	0,8900	17.310,52
3	296.270,00	355.385,00	319.846,50	23.576,50	0,9423	22.216,66	0,8396	19.795,28
4	310.652,00	375.790,00	338.211,00	27.559,00	0,9238	25.460,26	0,7921	21.829,31
5	325.806,00	396.886,00	357.197,40	31.391,40	0,9057	28.432,16	0,7473	23.457,48
6	341.772,00	418.707,00	376.836,30	35.064,30	0,8880	31.136,09	0,7050	24.718,95
7	358.591,00	441.290,00	397.161,00	38.570,00	0,8706	33.577,51	0,6651	25.651,25
8	376.305,00	464.672,00	418.204,80	41.899,80	0,8535	35.761,08	0,6274	26.288,45
9	394.957,00	488.894,00	440.004,60	45.047,60	0,8368	37.693,82	0,5919	26.663,61
10	413.518,00	520.587,00	468.528,30	55.010,30	0,8203	45.127,61	0,5584	30.717,46
						27.483,22		-34.216,51

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

$$NTIR = 2 + 4 \left(\frac{27.483,22}{27.483,22 + 34.216,51} \right)$$

NTIR = 3,78%

TIR DEL PROYECTO = 20,83%

1) DIFERENCIA DE TIR

Dif.Tir. = Tir proy. - Nueva Tir
Dif.Tir. = **17,05%**

2) PORCENTAJE DE VARIACIÓN

% Var. = (Dif. Tir / Tir del proy.) *100
% Var. = **81,84%**

3) SENSIBILIDAD

Sensib. = % Var./ Nueva Tir
Sensibilidad = **21,642**

Fuente: Flujo de caja

Elaboración: Los Autores

Una vez terminada la evaluación económica financiera del proyecto de implementación de la Agencia Sur del Banco de Guayaquil Sucursal Loja, podemos concluir:

CONCLUSIONES

- El estudio de mercado realizado indica el incremento de comercios en el sector sur de la ciudad, lo cual evidencia la necesidad de la apertura de nuevas agencias financieras, ya que un 63.11% de las personas encuestadas mantienen relaciones financieras con las diferentes entidades financieras de la ciudad, existiendo un 36.89% de clientes por captar.
- El 59.87% de la población mantiene relaciones comerciales con el Banco de Guayaquil, los cuales demandan los servicios del Banco de Guayaquil y por ende la apertura de una nueva agencia.
- De las tres alternativas ofrecidas para la ubicación de la nueva agencia bancaria, un 87.28% de la población estima conveniente que debería estar localizada en la Av. Manuel Agustín Aguirre y Mercadillo.
- En lo que se refiere al estudio financiero se presenta la inversión y el financiamiento necesarios para la implementación de la agencia, procediendo a un análisis a través de indicadores económicos y se determina la sensibilidad del proyecto.
- El VAN resultante es de 111.560,30 que es mayor a 0 por lo que se acepta la inversión.
- El rendimiento real de la inversión es de 20,81% (TIR), siendo satisfactorio para la realización del proyecto.
- La relación beneficio costo nos refleja que por cada dólar invertido se obtendrá 0,21 centavos de dólar, lo que indica que se puede realizar el proyecto.
- La inversión se recuperara en cuatro años, cinco meses y cuatro días.
- De los resultados obtenidos tenemos que al incrementar 10% en los costos y disminuir un 10% en los ingresos, el proyecto es sensible ante dichos cambios.
- Por último podemos concluir que la hipótesis planteada, respecto de la demanda de clientes del Banco de Guayaquil, justifica la apertura y funcionamiento de una nueva agencia, la cual dará un mejor servicio. Además, los objetivos tanto general como específicos, fueron desarrollados y alcanzados.

RECOMENDACIONES

Al término del presente trabajo de investigación nos permitimos realizar las siguientes recomendaciones:

- Con el fin de mantener la buena imagen que la marca Banco de Guayaquil ha logrado posicionar tanto en el mercado local, nacional e internacional. Creemos importante recomendar que el proceso de selección del personal se lo debe realizar tomando como nicho a los profesionales en formación de nuestra universidad.
- El personal seleccionado deberá contar con una capacitación previa, para de esta manera brindar un servicio de calidad a los clientes.
- El departamento de mercadeo del Banco de Guayaquil, deberá realizar con anticipación, una buena campaña de promoción de la nueva agencia. Tanto en los medios de comunicación locales como nacionales.
- Con el afán de dar un mejor servicio tanto por comodidad como por seguridad, recomendamos que la nueva Agencia deberá contar con un área de parqueo

BIBLIOGRAFÍA

Banco Central del Ecuador (2010), tomado de www.bce.fin.ec

Banco de Guayaquil (2010): “Informe trimestral al 30 septiembre 2010”, Departamento de Mercadeo.

Bernard, Y., Colli J.C. y Lewandowski, D. (1981): “Diccionario Económico y Financiero”

Grande, I (2005): “Marketing de los Servicios”, ESIC Editorial

Ilustre Municipio de Loja (2010): tomado de www.esquel.org.ec

Instituto Nacional de Estadísticas y Censos de Ecuador – INEC (2009): tomado de www.inec.gov.ec

Jácome, H. y Mayoral, F. M. (2009): “Análisis de coyuntura económica: Una Lectura de los principales componentes de la economía ecuatoriana durante el año 2008” Gráficas Araujo.

Jany, J (2005): “Investigación Integral de mercados”, Mc Graw Hill

Jaramillo, C (2008): “Plan de negocios para la producción y comercialización de galletas de soya en la ciudad de Loja”

León, O (1999): “Administración Financiera fundamentos y aplicaciones”, Prensa Moderna Impresores S.A.

Municipio de Loja (2010): tomado de www.loja.gov.ec

Servicio de Rentas Internas (2007): “Las más pagadoras”, Revista Gestión

Superintendencia de Bancos y Seguros (2007): “Las de mayor crecimiento económico”, Revista Gestión

Superintendencia de Bancos y Seguros (2007): “Las más dinámicas”, Revista Gestión

Superintendencia de Bancos y Seguros (2007): “Las más financiadas”, Revista Gestión

Superintendencia de Bancos y Seguros (2007): “Las menos morosas”, Revista Gestión

Superintendencia de Bancos y Seguros (2009): tomado de www.superban.gov.ec

Varela, R (2001): “Innovación Empresarial Arte y ciencia en la creación de empresas”, Prentice Hall

ANEXO 1



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA
La Universidad Católica de Loja

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Estimado Señor(a), valoramos su colaboración y sinceridad, por medio de este cuestionario podremos determinar la factibilidad de aperturar una nueva agencia del Banco de Guayaquil al Sur de la ciudad de Loja, al mismo tiempo que estaremos en condiciones de recomendar los servicios con los que debería contar esta agencia según las necesidades de la comunidad.

A. DATOS GENERALES:

- a. Lugar y Fecha: _____
- b. Sexo: M | F
- c. Estado Civil: Soltero [] Casado [] Otro []
- d. Edad: [] años
- e. Nivel de educación: Primario []
 Secundario []
 Superior []
 Ninguno []

B. DATOS ESPECÍFICOS:

1. ¿Utiliza algún servicio de los que ofrecen las instituciones financieras en la ciudad de Loja?

Si | No

2. ¿Es cliente de alguna institución financiera? Si | No | Mencione cuales:

3. ¿Utiliza algún servicio que brinda el Banco de Guayaquil?

Si | No

4. ¿Considera necesario que se abra una nueva agencia del Banco de Guayaquil en el sector sur de la ciudad?

Si | No

5. En cuál de las siguientes áreas del sector Sur de la ciudad, cree usted conveniente la ubicación de la nueva agencia del Banco de Guayaquil?

Av. Manuel Agustín Aguirre y Mercadillo []

Centro Comercial La Pradera []

Redondel de la Tebaida []

6. ¿Usted cree que una nueva agencia bancaria debería contar con los mismos servicios que se encuentran en una sucursal?

Si | No |

Por qué? -----

7. ¿De los siguientes servicios seleccione los que usted considera más importantes en una agencia bancaria?

- Depósitos y retiros []
- Tarjetas de crédito []
- Créditos []
- Inversiones []
- Pago de servicios básicos []

8. ¿Considera necesario un cajero automático en la nueva agencia aperturada?

Si | No |

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

**ANEXO 2
INVERSIÓN**

Equipos de computación	68.066
TOTAL COMPUTACIÓN	68.066
Permisos de funcionamiento	200
Instalación de Servicios Básicos	700
Estudio del proyecto	2.500
TOTAL INTANGIBLES	3.400
MOBILIARIOS Y EQUIPOS	
Mobiliarios	19.458
Centrales y Aparatos telefónicas	3.682
Sistema Eléctrico	17.255
Equipo de climatización	14.596
Adecuación	76.312
Equipos y Enseres	12.198
Sistema de Seguridad	5.753
Letreros	4.403
Equipos de video	19.724
Señalización	6.620
TOTAL MOBILIARIOS Y EQUIPOS	180.000
TOTAL INVERSIÓN	251.466

Fuente: VP Sucursales y Agencias

Elaboración: Los Autores

**ANEXO 3
EQUIPOS DE COMPUTACIÓN**

DENOMINACIÓN	CANT	VAL. UNIT	VAL. TOTAL
Computadoras	5	950,00	4.750,00
Laptop	1	1250,00	1.250,00
Impresoras Lexmar/Ventanillas	3	350,00	1.050,00
Impresora LX-1070	1	216,00	216,00
Impresora Multifunción	1	800,00	800,00
UPS	1	10000,00	10.000,00
Equipo Servidor	1	50000,00	50.000,00
Total:			68.066,00

Fuente: Varios almacenes de la ciudad

Elaboración: Los Autores

**ANEXO 4
PRESUPUESTO PARA MOBILIARIO**

DENOMINACIÓN	CANT	VAL. UNIT	VAL. TOTAL
Archivadores	3	125,00	375,00
Archivadores Aéreos	3	125,00	375,00
Escritorio	1	1500,00	1.500,00
Sillas Serv.Cliente	4	60,00	240,00
Sillas Giratorias Ejecutivas	4	250,00	1.000,00
Sillas Giratorias Ventanillas	3	125,00	375,00
Sillas Cafetería	4	30,00	120,00
Papeleras	4	25,00	100,00
Basureros	8	25,00	200,00
Mesa Cafetería	1	100,00	100,00
Muebles Cafetería	1	500,00	500,00
Mesón/Ventanilla	1	7500,00	7.500,00
Mesón/Serv. Cliente	1	4800,00	4.800,00
Mesas impresoras	4	125,00	500,00
Mesa Recuento	1	253,00	253,00
Mesón/Papeletas	2	760,00	1.520,00
Total:			19.458,00

Fuente: Varios almacenes de la ciudad

Elaboración: Los Autores