



UNIVERSIDAD DE PANAMÁ
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO
PROGRAMA DE MAESTRÍA EN ECONOMÍA MONETARIA Y BANCARIA CON
ÉNFASIS EN EL ANÁLISIS ECONÓMICO Y FINANCIERO
DE LA GESTIÓN CREDITICIA.

PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA BANCA EN LÍNEA EN LA
COOPERATIVA DE SERVICIOS INTEGRALES
JOSÉ DEL CARMEN DOMÍNGUEZ, R.L.

PRESENTADO POR:
ARACELLIS EDITH MENDOZA SAAVEDRA.
7-710-2242.

MAGÍSTER:
JACINTA SOLÍS.

Trabajo final sometido a
consideración de la Facultad de
Economía para obtener el título de
Maestría en Economía Monetaria y
Bancaria.

2023.




REVISIÓN FINAL DEL TRIBUNAL EVALUADOR PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE MAESTRÍA EN ECONOMÍA MONETARIA Y BANCARIA CON ÉNFASIS EN ANÁLISIS ECONÓMICO Y FINANCIERO DE LA GESTIÓN CREDITICIA.

TÍTULO DEL PROYECTO: **PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA BANCA EN LÍNEA EN LA COOPERATIVA DE SERVICIOS INTEGRALES JOSÉ DEL CARMEN DOMÍNGUEZ, R.L.**


NOMBRE DEL PARTICIPANTE: ARACELLIS EDITH MENDOZA SAAVEDRA.

PROFESORA ASESORA:




MAGÍSTER JACINTA SOLÍS G.

PROFESORES JURADOS:



MAGÍSTER EDGAR VILLARREAL



MAGÍSTER JANNETH DE DOMINGUEZ

DEDICATORIA

Dedico este logro profesional, principalmente, a Dios, todopoderoso, por haberme permitido llegar a este momento tan importante en mi vida. A mis padres por estar siempre conmigo, ofreciéndome ánimos y fuerzas para seguir adelante, sin importar las adversidades. A mi hermano, por acompañarme y brindarme su apoyo incondicional; a mis profesores, gracias por su tiempo y la sabiduría que me transmitieron durante el desarrollo de mi formación profesional.

Gracias,

Aracellis Edith

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme salud y las fuerzas necesarias para superar los obstáculos presentes durante todo el periodo de estudios.

A mis padres, que, con su apoyo y demostración de amor, me han dado la fortaleza para seguir adelante y lograr mis objetivos.

A mi hermano, que con sus consejos me ha ayudado a afrontar los retos que se me han presentado a lo largo de mi vida.

A mi profesora asesora Jacinta Solís, por su orientación durante el desarrollo y culminación del proyecto.

A los demás profesores por compartir sus conocimientos y experiencias, a lo largo de mi carrera profesional.

Muchas gracias,

Aracellis Edith

ÍNDICE GENERAL

	Página
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	vi
ÍNDICE GENERAL.....	viii
ÍNDICE DE GRÁFICAS.....	xii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xiv
RESUMEN.....	xvi
SUMMARY.....	xviii
INTRODUCCIÓN.....	2
CAPÍTULO I: ASPECTOS GENERALES	
1.1. Descripción del proyecto.....	5
1.2. Antecedentes.....	5
1.3. Planteamiento del problema.....	6
1.4. Justificación e importancia.....	7
1.5. Objetivos de la investigación.....	9
1.5.1. Objetivo general.....	9
1.5.2. Objetivos específicos.....	9
1.6. Delimitación	9
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	
2.1. Aspectos generales de la empresa.....	11
2.1.1. Concepto.....	11
2.2. Socios de la cooperativa.....	11

	ix
2.3. Misión.....	11
2.4. Visión.....	11
2.5. Oferta de la empresa.....	12
2.5.1. Servicios o productos.....	12
2.5.1.1. Tipos de ahorros.....	12
2.5.1.2. Tipos de préstamos.....	13
2.5.1.3. Otros servicios de la cooperativa.....	15
2.5.1.4. Beneficios que ofrece la cooperativa	16
2.5.2. Usuarios.....	17
2.6. Marco legal.....	18
2.6.1. Organización.....	18
2.6.2. Estructura organizacional.....	19
2.6.3. Tipo de actividad y servicio.....	20
2.7. Propuesta de intervención para la empresa.....	20
2.7.1. Implementación de la banca en línea.....	20
2.7.2. Concepto de banca en línea.....	21
2.7.3. Tecnología requerida.....	21
 CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	
3.1. Metodología.....	24
3.1.1. Diseño utilizado.....	24
3.2. Hipótesis de investigación.....	25
3.3. Definición de las variables.....	25
3.3.1. Variable independiente.....	25

	x
3.3.2. Variables dependientes.....	25
3.3.3. Población.....	25
3.3.4. Muestra aleatoria simple.....	25
3.4. Instrumentos de investigación.....	25
3.5. Análisis de los resultados.....	26
3.5.1. Elaboración y validación.....	26
3.5.2. De las encuestas.....	27
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DESARROLLO DE LA PROPUESTA	
4.1. Referencias generales.....	35
4.2. Análisis de los costos de implementación.....	35
4.3. Análisis de los beneficios de implementación.....	36
4.4. Cronograma de actividades.....	38
CONCLUSIONES.....	40
RECOMENDACIONES.....	42
BIBLIOGRAFÍA.....	44
ANEXOS.....	46

ÍNDICE DE GRÁFICAS

Página

Gráfica N° 1. ¿Utiliza frecuentemente los productos y servicios que le brinda JOCADOM, R.L.....?	27
Gráfica N° 2. ¿Utiliza, correctamente, el computador y el teléfono inteligente?...	28
Gráfica N° 3. ¿Le gustaría que se implementara la banca en línea en JOCADOM, R.L.?	29
Gráfica N° 4. ¿Utiliza banca en línea en otros bancos o cooperativas?.....	30
Gráfica N° 5.¿Qué tipo de transacciones realizaría en banca en línea?.....	31
Gráfica N° 6.¿Con qué frecuencia utilizaría la banca en línea?.....	32
Gráfica N° 7.¿Le gustaría realizar sus transacciones en JOCADOM, R.L. desde la comodidad de su hogar?	33

ÍNDICE DE ANEXOS

Página

Anexo A. Infraestructura de la Cooperativa de S/I José del Carmen Domínguez, R.L.....	46
Anexo B. Logo de la cooperativa.....	47
Anexo C. Encuesta para medir el uso de Banca en Línea, por los clientes de la Cooperativa de Servicios Integrales José del Carmen Domínguez, R.L.....	48

RESUMEN EJECUTIVO

La tecnología ha cambiado nuestra forma de vivir y también ha trastocado la manera en que se realizan las operaciones en el sector bancario y financiero panameño. Hace algunos años se formaban largas filas en los bancos y cooperativas para realizar una operación financiera o simplemente, para cambiar un cheque. Actualmente, el uso de redes de comunicación como los modernos sistemas de información y aplicaciones móviles ofrecidos como productos por los bancos y cooperativas facilitan todos estos procesos. En este mismo enfoque, podemos señalar que, en la actualidad, el cooperativismo tiene categoría de 'sistema económico', porque cumple todas las características, pues se ha ido perfeccionando con el pasar del tiempo, de manera que ofrecen numerosos productos y servicios a sus clientes. Es por este motivo, que el principal objetivo de este proyecto es proporcionar a la Cooperativa José Del Carmen Domínguez, R.L., una propuesta para la implementación de la banca en línea, lo cual le permitirá ofrecer, a sus asociados y clientes, una herramienta útil para el manejo y control de sus cuentas y tener acceso en cualquier momento a los diferentes productos y servicios que ofrece la cooperativa.

SUMMARY

Technology has changed our way of life and has also disrupted the way in which operations are carried out in the Panamanian banking and financial sector. A few years ago, long lines were formed at banks and cooperatives to carry out a financial operation or simply to cash a check. Currently, the use of communication networks such as modern information systems and mobile applications offered as products by banks and cooperatives facilitate all these processes. In this same approach, we can point out that, currently, cooperativism has the category of 'economic system', because it meets all the characteristics, since it has been perfected over time, so that they offer numerous products and services to their members. customers. It is for this reason that the main objective of this project is to provide the José Del Carmen Domínguez, R.L. Cooperative with a proposal for the implementation of online banking, which will allow it to offer its associates and clients a useful tool for the management and control of their accounts and have access at any time to the different products and services offered by the cooperative.

INTRODUCCIÓN

Debido a los constantes avances tecnológicos y a la competencia que cada vez se hace más férrea en la oferta de servicios financieros, la propuesta de un modelo de banca por Internet servirá como apoyo fundamental para el mejoramiento de los servicios al afiliado. La implementación de una plataforma On-line novedosa y progresiva atraerá y retendrá a sus afiliados, sería atractiva y de fácil uso. Esta iniciativa beneficiaría, grandemente, a esta empresa cooperativa, ya que le aportaría valiosas ventajas para la comercialización de sus productos y servicios.

El modelo de banca por Internet proporcionará herramientas y estrategias que permitirán dirigir, de forma más factible, las operaciones financieras de los afiliados, minimizando costos de operación, papelería y nuevas sucursales, por lo que los motivará a hacer uso de este servicio y obtener así sustanciales beneficios. Naturalmente, se alcanzarán importantes ventajas respecto a los futuros competidores.

La propuesta del modelo de banca por Internet redundará, favorablemente, en el usuario, porque este realizará las transacciones desde cualquier computadora que tenga acceso a Internet. Esto le evitará desplazarse innecesariamente a la cooperativa, ahorrando, de esta forma, tiempo y dinero y dándole seguridad y una mayor eficiencia al momento de hacer sus transacciones.

Por todo lo anterior, consideramos necesaria la implementación de la banca en línea en toda empresa, pues esto contribuiría con su desarrollo y adaptación a las nuevas exigencias globales.

De esta manera, entonces, presentamos a continuación este trabajo que plantea en sus páginas las ventajas y funcionalidad de la banca en línea.

Para su mejor comprensión lo hemos estructurado en diferentes segmentos o capítulos. Así, en el primer capítulo, incluimos los aspectos generales del proyecto. Seguidamente, incorporamos una segunda sección donde analizamos su marco teórico; todo lo relacionado al marco metodológico lo incluimos en el tercer capítulo y ya, en el cuarto apartado, ampliaremos la presentación y desarrollo de la propuesta.

Finalmente, presentamos las conclusiones, recomendaciones, anexos y las fuentes bibliográficas.

CAPÍTULO I
ASPECTOS GENERALES

1.1. Descripción del Proyecto

Este proyecto tiene como finalidad presentar la propuesta para la implementación de la banca digital en la Cooperativa José Del Carmen Domínguez, R.L. (JOCADOM, R.L.). Esperamos sea evaluada con el propósito de convertirla en un servicio fundamental para los afiliados de la cooperativa. Esto para que sea utilizada como una herramienta que sirva de consulta, a fin de lograr un desarrollo y evolución del modelo de cooperativa en línea. Consideramos que de esta forma se logrará un mejoramiento, tanto en el servicio al afiliado, como en la competitividad. Por supuesto, esto traerá como resultado un incremento en la comercialización de productos y servicios, además del aumento del número de transacciones realizadas por Internet. No hay duda, que con esta implementación se obtendrán ventajas competitivas, se disminuirán los costos de operación y se adquirirá una opción más factible para los afiliados.

1.2. Antecedentes

Hace 66 años nació una empresa cooperativa que, con el transcurso de los años, se ha consolidado como un pilar del crecimiento económico de la sociedad santeña y, en consecuencia, de la familia panameña, en general.

En el año 1957, en Bella Vista de Guararé, se desarrolló un círculo de estudio de 37 lecciones que significó, a la postre, el inicio de la organización de la cooperativa. Fueron 35 personas las que tuvieron la gran visión de crear esta empresa con un capital de B/. 776.40.

El 6 de diciembre de 1957, se mostraron los primeros pasos para la organización de la cooperativa y fue su primer presidente el educador Pablo Durán.

Esta empresa se constituyó mediante la Escritura Pública N° 126 del 22 de marzo de 1958, inscrita en el Tomo 1, Folio 106, Asiento 23 de la Sección de Cooperativas.

Los fundadores dieron el nombre de José del Carmen Domínguez para rendirle tributo a un hombre ejemplar y dinámico en las actividades de la comunidad, oriundo de Guararé y una persona que desempeñó importantes posiciones a nivel municipal.

Su primer gerente fue el señor Alejandro Pinzón y luego, el señor Alcibíades Díaz e inició con un total de 35 asociados. Esta organización se ha destacado por su labor social y en varias ocasiones ha sido designada como “cooperativa modelo”.

1.3. Planteamiento del Problema

Conforme ha avanzado el tiempo y la tecnología, los bancos y las cooperativas necesitan adoptar servicios especializados y digitalizados que les permitan ofrecer, a sus clientes, la comodidad y confiabilidad necesaria para el manejo de sus recursos financieros.

La emergencia sanitaria provocada por la pandemia no solo ha afectado a nuestro país, sino al mundo entero. Esta situación obligó a las instituciones financieras a realizar las transacciones y a manejar las cuentas bancarias de manera virtual. Eso trajo como consecuencia el uso e incremento de la banca digital. Ante esta situación todas las organizaciones financieras, entre ellas las cooperativas, han tenido que adecuarse a las nuevas formas de negocio, ya que el mercado competitivo de este sector se está direccionado, cada vez más, por estas nuevas tecnologías, las cuales permiten estar más cerca de sus clientes y, de esta manera, ser más competitivos.

Formulación del Problema

Es imperativo que las empresas cooperativas adopten las nuevas herramientas tecnológicas. Esto es imprescindible para incorporar una nueva era digital, en donde los productos y servicios innovadores sean los componentes que determinarán la calidad que se les brinde a sus clientes. De realizar las innovaciones correspondientes, dependerá su desarrollo; de lo contrario, quedarán ancladas en el pasado con su correspondiente afectación.

1.4. Justificación e Importancia

Justificación

El continuo surgimiento de innovaciones tecnológicas en el sector bancario y financiero han dado lugar a la transformación del modelo tradicional de negocio bancario. La aplicación de las nuevas tecnologías de la información al negocio bancario y financiero ha permitido, en su momento, mejorar y cambiar la organización del negocio tradicional ofreciendo, en numerosas ocasiones, nuevos canales de distribución financiera.

Desde el punto de vista de la oferta de productos y servicios financieros, la Cooperativa José del Carmen Domínguez, R.L., contará con un medio global, a través del cual podrá dar a conocer sus productos y le permitirá, a sus asociados, terceros y clientes, acceder a una oferta más amplia y versátil, sin necesidad de dirigirse, personalmente, a las instalaciones de la empresa. Esto ayudará a reducir costos necesarios para materializar sus planes de consumo y reducir, de igual forma, la cantidad de personal que requiere para su funcionamiento. Adicional, la cooperativa ofrecerá servicios financieros que no demandan el intercambio físico del producto y cuya transacción puede materializarse, a través de un contrato

establecido electrónicamente. Dada la naturaleza virtual de los servicios financieros, es previsible que el desarrollo de la banca por internet tenga un gran impacto en esta empresa cooperativa.

Importancia

La implementación de la "banca en línea" en la Cooperativa José del Carmen Domínguez, R.L., se reviste de una gran importancia, pues por la experiencia vivida durante la pandemia, las instituciones financieras deben proporcionar una nueva oferta de productos y servicios que se adecue a las nuevas transformaciones y satisfaga la demanda de sus usuarios. Además, deben ser capaces de operar más rápidamente en el mercado que sus competidores. Estas deben alcanzar el mayor número de clientes y asociados posibles, independientemente de dónde se encuentren (oficina, casa, hotel, aeropuerto) o la forma como accedan a ellas (sucursales, teléfono fijo y móvil, computadoras). Para esto, requieren utilizar otros canales que se adapten a estas nuevas exigencias. Dichos canales aprovechan gran parte de la infraestructura de negocios actual y la adaptan a esta dinámica forma de hacer negocios. Uno de estos canales es la Internet.

La digitalización en el sector financiero es cada vez más fuerte; no obstante, no es cuestión de utilizar la Internet desde un punto de vista estrictamente tecnológico, sino, más bien, determinar cómo al emplearlo, podemos ayudar a adaptar el entorno bancario tradicional al incipiente entorno financiero virtual.

1.5. Objetivos de la Investigación

1.5.1. Objetivo general:

- Elaborar una propuesta para la implementación de la banca en línea en la Cooperativa José del Carmen Domínguez, R.L., que le permita ofrecer, a sus asociados, terceros y clientes, un servicio innovador y de calidad.

1.5.2. Objetivos específicos:

- Incrementar la comercialización de los productos y servicios que ofrece la cooperativa, a través de la banca por internet.
- Ofrecer al asociado, tercero y cliente, una herramienta que le permita monitorear y, a la vez, disponer de sus cuentas en cualquier momento.
- Permitir a los asociados, terceros y clientes, realizar consultas y transacciones sin la necesidad de dirigirse hasta la cooperativa.

1.6. Delimitación

La propuesta presentada está dirigida a la implementación de banca en línea en la Cooperativa José del Carmen Domínguez, R.L., ubicada en el corregimiento de Bella Vista, distrito de Guararé, provincia de Los Santos.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1. Aspectos Generales de la Empresa

2.1.1. Concepto

La Cooperativa de Servicios Integrales José del Carmen Domínguez, R. L., es una asociación cooperativa de primer grado que funciona con capital y número de asociados variables e ilimitados. Es de duración indefinida, sin fines de lucro, de responsabilidad limitada y constituida el 22 de marzo de 1958, mediante Escritura Pública No 126, expedida por el Notario del circuito de Los Santos, inscrita al Tomo 1, Folio 106, Asiento 23.

Es una empresa sólida, enmarcada bajo los reglamentos impartidos del cooperativismo, siendo una institución financiera imprescindible, forjadora de bases desde la plataforma trascendental que marcó la confianza y legalidad de esta. Ha logrado, con el pasar de los años, mantenerse fiel a su filosofía cooperativa y posee un dinámico sentido emprendedor, lo que le ha permitido ampliar los servicios que ofrece a sus asociados en todo el territorio nacional.

2.2. Socios de la Cooperativa

La cooperativa cuenta actualmente con 3,318 asociados y 8,682 clientes y terceros. Esto refleja un total de 12,000 clientes.

2.3. Misión

Ser una empresa sólida, que satisfaga las necesidades socioeconómicas y culturales de los asociados; con credibilidad que permita hacerle frente a los retos presentes y futuros que conlleva la globalización.

2.4. Visión

Garantizar a la cooperativa y a la población en general, productos y servicios de calidad que contribuyan al desarrollo socioeconómico de la región.

2.5. Oferta de la Empresa

2.5.1. Servicios o productos

2.5.1.1. Tipos de ahorros:

La Cooperativa José del Carmen Domínguez, R.L., ofrece diferentes servicios de ahorro a sus asociados y clientes externos. Estos servicios son los siguientes:

- **Ahorro corriente:** Es una cuenta que le permite a los asociados asentar en reserva, sumas de dinero que podrán retirar en cualquier momento en caso de necesidad. Genera una tasa de interés de 4%.
- **Ahorro de navidad:** Esta cuenta le garantiza al asociado y al no asociado enfrentar los gastos relacionados con las fiestas de fin de año. Los depósitos lo pueden hacer por ventanilla o por descuento y se regalan dos semanas gratis, una vez haya completado el saldo de 48 semanas al 30 de noviembre de cada año.
- **Ahorro social:** Cuenta de ahorro que le permite a dos o más personas poner en reserva sumas de dinero que pueden retirarse en cualquier momento (instituciones, sociedades, asociaciones). Genera una tasa de interés de 3.5%.
- **Ahorro escolar:** Son depósitos colectivos hechos por los estudiantes de las distintas escuelas y que son pagaderos a la fecha que las escuelas lo soliciten.
- **Depósito a plazo fijo:** Es un servicio que presta la cooperativa; ofrece tasas de interés atractivas y, en este caso, la cantidad para abrir la cuenta es

menos que la requerida en el mercado. La suma mínima para abrir una cuenta a plazo fijo es de B/. 1,000.00 a un término mínimo de un año.

- **Ahorro externo:** Cuentas que tienen las personas que no son asociadas en la cooperativa. Crea una tasa de interés de 2.5%.

2.5.1.2. Tipos de préstamos:

Los préstamos que se ofrecen a los asociados de la cooperativa son las siguientes:

- **Préstamo automático:** Es el que se puede conceder a una persona por el 90% de sus aportaciones, depósitos a plazo fijo o cualquier clase de ahorro no comprometido, siempre y cuando estos sean pignorados. Para este tipo de crédito no se exigirá garantía adicional, basta con la firma del pagaré y demás documentos. La cantidad máxima para prestar varía de acuerdo con lo que el asociado tenga en sus aportaciones.
- **Préstamo automático II sobre las aportaciones:** Es cuando un asociado tiene un crédito corriente con garantía hipotecaria y este cubre total o parcialmente el saldo del crédito pendiente.
- **Préstamo comercial:** Son todos aquellos cuya finalidad es para la construcción, instalación o ampliación de local para negocios, empresas o industrias; compra o instalación de maquinaria y equipo, compra de materia prima y materiales de negocio o industriales o capital de operaciones. La cantidad máxima para prestar es de B/. 10,000.00 más la capitalización.
- **Préstamo corriente:** Son aquellos que se pueden conceder a un asociado para la adquisición de bienes y servicios o aquellos que generen su propio

reembolso al prestatario, ya que su finalidad es la de promover el capital de operaciones y capital fijo. La cantidad máxima para prestar a los asociados es de B/. 10,000.00 más la capitalización.

- **Préstamo para vivienda:** Son aquellos destinados a solucionar el problema habitacional de los asociados. Este tipo de préstamos permite la reparación, mejoras y compra de casas, compra de lotes y otros relacionados con la vivienda. La cantidad máxima para prestar será de B/. 25.000.00 más capitalización.
- **Préstamo de urgencia comprobada:** Son aquellas que se pueden conceder a un asociado para atender necesidades de urgencias justificadas tales como un examen o gastos médicos, gastos educativos, gastos por accidentes, reparación de auto y equipo comercial y cualquier otra urgencia que se pueda incluir en este tipo de préstamo. La cantidad máxima para prestar es de B/ 800.00 previa autorización del gerente.
- **Préstamo agropecuario:** Son aquellos que generan su propio reembolso al prestatario, ya que su finalidad es la de proveer capital para operaciones a pequeños y medianos agricultores, ganaderos, artesanos, industriales y comerciantes para la producción de bienes.
- **Préstamo a corto plazo:** Dentro de esto se tomará en cuenta la siguiente información:
 - Como adelanto a la cosecha o venta de productos agropecuarios.
 - Para establecer proyectos avícolas.

- Proyectos agrícolas.
 - Compra de herramientas.
 - Proyectos de ganado vacuno para ceba.
 - Ampliación de inventario.
 - Compra de materia prima.
- **Préstamo a mediano plazo:** Dentro de este aspecto se considera la siguiente información:
 - Para mejorar la finca.
 - Compra de ganado vacuno o porcino.
 - Adquisición de gallinas ponedoras.
 - Para producción frutal.
 - Obtención de fincas.
 - Inversión en equipos.
 - Para proporcionar al asociado el valor de la inversión.

2.5.1.3. otros servicios de la cooperativa

La Cooperativa José del Carmen Domínguez brinda otros servicios a sus asociados. Por ejemplo:

- **Tarjeta de Crédito VISA FEDPA:** Esta tarjeta le brinda la oportunidad al asociado para obtener bienes o servicios de aquellas personas naturales o jurídicas con que se ha celebrado un convenio de afiliación.
- **Tarjeta de Ahorro COOPECARD:** Con ella se logra combinar el aspecto social con el económico de la población panameña integrada al sistema

cooperativo. Permite un porcentaje del valor de las compras de más de 200,000. Es gratuita para los asociados de las cooperativas.

2.5.1.4. Beneficios que ofrece la cooperativa

La Cooperativa José del Carmen Domínguez, R.L, ofrece beneficios a sus asociados siempre y cuando estén al día en las aportaciones y en los compromisos financieros adquiridos en la cooperativa.

- **Fondo funerario:** Cuando ocurre el fallecimiento de un asociado, se les entrega a los beneficiarios indicados en la tarjeta testamentaria la suma de B/. 300.00 y B/. 150.00 por muerte de padre o madre de asociado.
- **Asistencia educacional:** Mediante este programa la cooperativa le entrega al asociado la suma de B/. 100.00 anuales si es para escuela primaria y B/. 270.00 si es para premedia o media.

Fondos para lentes: A través de este fondo la cooperativa ofrece B/. 50.00 para la compra de lentes, previa presentación de exámenes y factura.

- **Fondos para hospitalización:** Cuando un asociado es internado por dos o más días en un centro hospitalario público o privado, la cooperativa lo apoyará con B/. 100.00. El mismo debe traer una certificación del hospital.
- **Seguros colectivos de vida:** La cooperativa asegura a todos los asociados que cumplan con los términos de la póliza hasta una suma de B/. 3000.00 por muerte natural y B/. 6000.00 por muerte accidental. Dentro del colectivo de vida se incluye el beneficio de gastos médicos por cáncer, hasta la suma de B/. 3000.00. Este beneficio se ofrece por partidas.

- **Pago del 50% de la minuta:** La cooperativa asume el costo del 50% de la minuta elaborada por el abogado, es decir, si la minuta cuesta B/. 75.00 el asociado solo tiene que pagar B/. 37.50.
- **Servicios de protección de préstamos y ahorros:** Con este servicio, el préstamo cubre la deuda que puede tener el asociado al momento de su fallecimiento. Este seguro cubre al asociado desde los 18 hasta los 80 años. El de ahorro tiene un límite de B/. 10,000.00 y cubre la suma ahorrada de un 100% hasta la edad de 54 años.

2.5.2. Usuarios

Los usuarios de la Cooperativa de Servicios Integrales José del Carmen Domínguez R.L., están distribuidos en los siguientes sectores económicos:

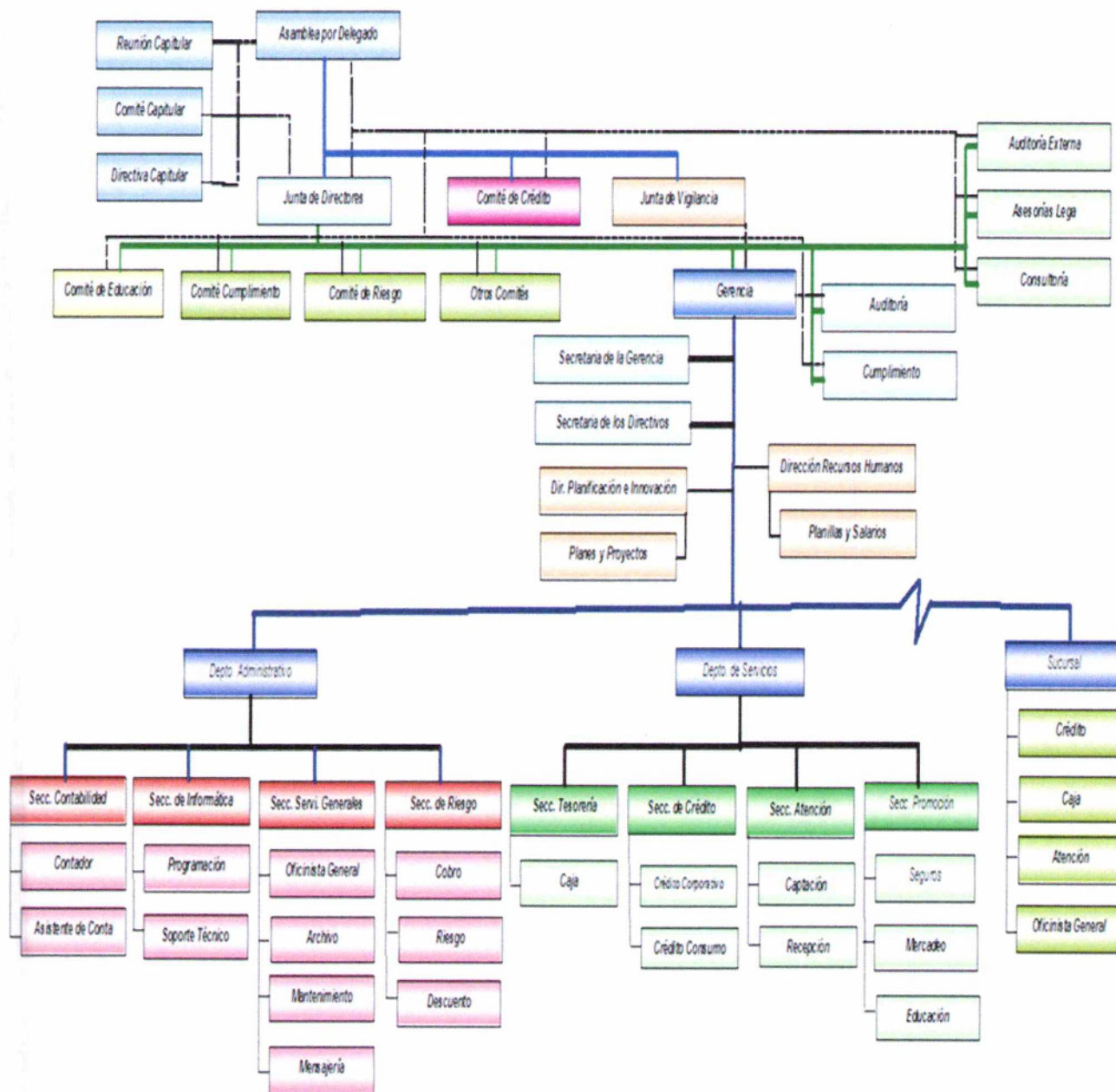
- Gobierno.
- Independientes.
- Empresa privada.
- Jubilados y pensionados.

2.6. Marco Legal

2.6.1. Organización

Organigrama funcional de la Cooperativa de Servicios Integrales José del

Carmen Domínguez, R.L.



2.6.2. Estructura organizacional

La administración, dirección y control interno de la Cooperativa José del Carmen Domínguez, R.L, descansa en una estructura administrativa y cada órgano tiene delineadas sus obligaciones, derecho y funciones.

- **Asamblea de delegados:** Es la máxima autoridad de la cooperativa y sus decisiones son obligatorias para los miembros presentes o ausentes. Según la Ley y el estatuto, por cada veinte asociados, se debe escoger un delegado por capítulo para la asamblea.
- **Junta de Directores:** Es la encargada de la administración y dirección de la cooperativa, da instrucciones al gerente y cuenta con 7 miembros y 2 suplentes.
- **Junta de Vigilancia:** Es la responsable de la fiscalización de las actividades económicas de la cooperativa y vela por el cumplimiento de los estatutos y las leyes. Está integrada por tres miembros y un suplente.
- **Comité de Crédito:** Organismo encargado de estudiar y aprobar las solicitudes de préstamos de los asociados. Consta de tres miembros y un suplente.
- **Gerencia:** Encargada de la administración del personal y orienta los controles pertinentes para la buena ejecución de la empresa, según directrices de la Junta Directiva y la Asamblea de Delegados.
- **Departamento Administrativo:** Debe crear, mantener y desarrollar sistemas de información, los modelos administrativos, las estadísticas y sistemas de archivos capaces de suplir las necesidades de información para

el control efectivo y eficiente de la estructura de la empresa. Debe mantener un eficiente y efectivo proceso de gestión para la recuperación de los activos y evaluación de los riesgos empresariales.

- **Departamento de Servicios:** Se encarga de mantener y ampliar la oferta de los productos de la cooperativa en el mercado. Además de desarrollar nuevos servicios y conservar un proceso de oferta que satisfaga las necesidades de los asociados y terceros.

2.6.3. Tipo de actividad y servicio

La Cooperativa de Servicios Integrales José del Carmen Domínguez, R. L., es una asociación cooperativa de primer grado. Es una empresa Cooperativa de intermediación financiera (ahorro y crédito).

La principal fuente de ingresos de la cooperativa es la recuperación de capital e intereses generados de su cartera de crédito y la captación de ahorros de sus asociados y terceros.

2.7. Propuesta de Intervención para la Empresa

2.7.1. Implementación de la banca en línea

Con la implementación de la banca en línea en la Cooperativa de Servicios Integrales José del Carmen Domínguez, R. L., el afiliado podrá acceder a las diferentes transacciones electrónicas de los distintos productos o servicios financieros que este tenga o tuviera en un futuro en la empresa.

Mediante este servicio, el afiliado, siempre y cuando esté habilitado para ello, podrá efectuar las siguientes operaciones:

- Activación del servicio de Banca Móvil.

- Consultas de cuentas, aportaciones, ahorros, préstamos, tarjetas de crédito y cualquier producto que, en el futuro, el afiliado contrate con la cooperativa.
- Transferir fondos entre cuentas propias y a terceros hasta los límites fijados por la cooperativa y notificado a el afiliado por los medios que la cooperativa estime conveniente.
- Pago de servicios y cualquier otra funcionalidad que, en el futuro, la cooperativa ofrezca a sus afiliados.

2.7.2. Concepto de banca en línea

Banca virtual, banca en línea, banca digital o banca electrónica, es la banca a la que se puede acceder mediante una red informática como Internet, una red privada, una línea telefónica u otros medios de comunicación que involucren el intercambio de mensajes digitales entre el cliente y la entidad financiera. Es un servicio que se presta a entidades con sucursales físicas o aquellas que solo operan a distancia de forma virtual (por Internet o por teléfono), como los neobancos.

La banca por Internet o en línea, comprende aquellas herramientas que ofrece una entidad para que sus clientes hagan sus operaciones bancarias a través de la computadora utilizando una conexión a la red Internet.

2.7.3. Tecnología requerida

Para poder acceder al servicio, el afiliado debe contar con una computadora o un dispositivo móvil apto para la tecnología requerida en su momento por la banca en línea y deberá poseer activo el servicio de telefonía celular, navegación a internet, plan de datos, acceso Wi-Fi, así como mantener actualizados, en la

cooperativa, los datos básicos necesarios para el suministro del servicio, en especial el número de celular y la cuenta de correo electrónico.

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

3.1. Metodología

La banca por Internet es una herramienta clave en una época en la que las personas no salen de casa sin sus dispositivos móviles. Este proyecto nace por la necesidad de ofrecer a los afiliados de la cooperativa, una herramienta que permita realizar operaciones financieras, a través de una computadora o dispositivo móvil, utilizando una conexión de internet.

Para el desarrollo del proyecto, se realizarán todos los procedimientos que involucra el análisis para la implementación del servicio de banca en línea en la cooperativa. Desde los estudios de mercado, contacto con empresas proveedoras que ofrezcan la instalación y adecuación del servicio, así como el análisis de la mejor oferta económica que asegure el buen manejo del patrimonio de los asociados de esta organización.

3.1.1. Diseño utilizado

El estudio que utilizaremos en el presente proyecto es de tipo descriptivo, ya que como lo señalan: Hernández, Fernández y Baptista (2003: 119), “los estudios descriptivos pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a los que se refieren”.

El diseño de la investigación es no experimental, pues solamente nos limitaremos a observar y evaluar los datos recolectados de la realidad o fuentes primarias, teniendo en cuenta que: Hernández, Fernández y Baptista (2006), afirman que, “el diseño de investigación no experimental es aquel que se realiza sin manipular deliberadamente las variables, observándose los fenómenos tal y como se dan, naturalmente, para después analizarlos”.

3.2. Hipótesis de Investigación

La implementación de la banca en línea en la Cooperativa de Servicios Integrales José del Carmen Domínguez, R. L., permitirá la captación de nuevos afiliados, así como una comunicación directa del afiliado con la cooperativa, con el fin de permitirle la realización de operaciones y transacciones bancarias habilitadas por la empresa y a solicitud del afiliado.

3.3. Definición de las Variables

3.3.1. Variable independiente

Implementación de la banca en línea en la Cooperativa de Servicios Integrales José del Carmen Domínguez, R.L.

3.3.2. Variables dependientes

- Mejoramiento del servicio al afiliado.
- Ventaja competitiva en la disminución de los costos de operación.

3.3.3. Población: La Cooperativa de Servicios Integrales José del Carmen Domínguez, R.L., actualmente cuenta con un total de 12,000 clientes.

3.3.4. Muestra aleatoria simple: Del total de clientes que mantiene la Cooperativa de Servicios Integrales José del Carmen Domínguez, R.L, se escogerán 50 socios al azar, como muestra.

3.4. Instrumentos de Investigación

Debido a la metodología de este proyecto, se utilizarán fuentes primarias y secundarias. Se aplicarán de la siguiente forma:

Fuentes primarias:

- **Encuestas:** Se aplicarán encuestas, tanto a colaboradores como clientes en general, con la finalidad de obtener información relevante para la introducción del proyecto de banca en línea en la Cooperativa José del Carmen Domínguez, R.L.

Fuentes secundarias:

- **Revisión bibliográfica:** Se revisará literatura relacionada con la elaboración de proyectos de intervención. Serán consultados libros y documentos sobre proyectos de implementación de banca en línea en bancos e instituciones financieras, entre ellas, cooperativas, financieras, etc.

3.5. Análisis de los Resultados**3.5.1. Elaboración y validación:**

Elaboración: Las preguntas de la encuesta se estructuraron de acuerdo con dos aspectos importantes: I Aspectos Generales y II Aspecto del Mercado.

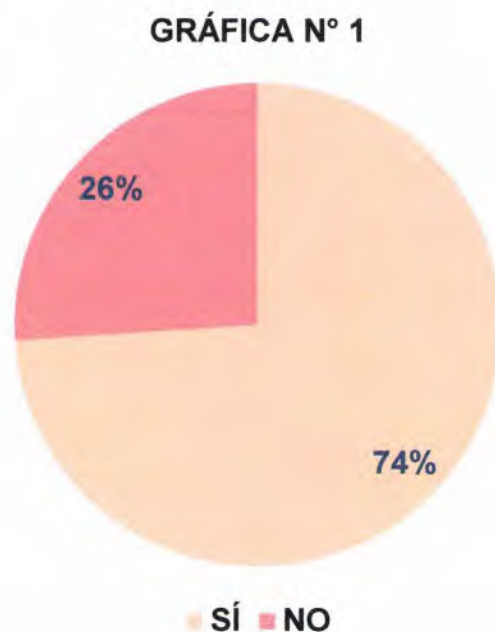
Validación: Antes de aplicar las encuestas se hizo entrega a un grupo de cinco (5) personas para determinar su grado de comprensión.

Luego de recopilar la información, se procedió a la tabulación de los datos obtenidos. Esto permitió realizar un análisis minucioso del mercado para la implementación de la banca en línea en la Cooperativa de Servicios Integrales José del Carmen Domínguez, R.L. Esta información fue tabulada en el programa Excel y en ella registramos los resultados en forma porcentual de cada una de las preguntas. Los resultados los representamos mediante gráficas de pastel.

3.5.2. De las encuestas

Gráfica N°1

Pregunta 1. ¿Utiliza frecuentemente los productos y servicios que le brinda JOCADOM, R.L.?



Fuente: Encuesta realizada a clientes de la Cooperativa José del Carmen Domínguez, R.L.

- El 74% de los encuestados (37 personas) indicaron que utilizan frecuentemente los productos y servicios que ofrece JOCADOM, R.L. y el 26% (13 personas) respondieron negativamente.

Gráfica N°2

Pregunta 2. ¿Utiliza, correctamente, el computador y el teléfono inteligente?

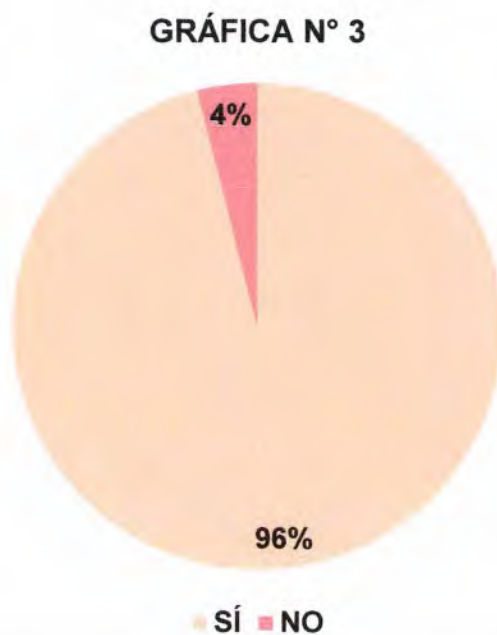


Fuente: Encuesta realizada a clientes de la Cooperativa José del Carmen Domínguez, R.L.

- El 82% de los encuestados (41 personas) indicaron que sí conocen el uso del computador y del teléfono inteligente y el 18% (9 personas) respondieron que no dominan esta tecnología.

Gráfica N°3

Pregunta 3. ¿Le gustaría que se implementara la banca en línea en JOCADOM, R.L.?

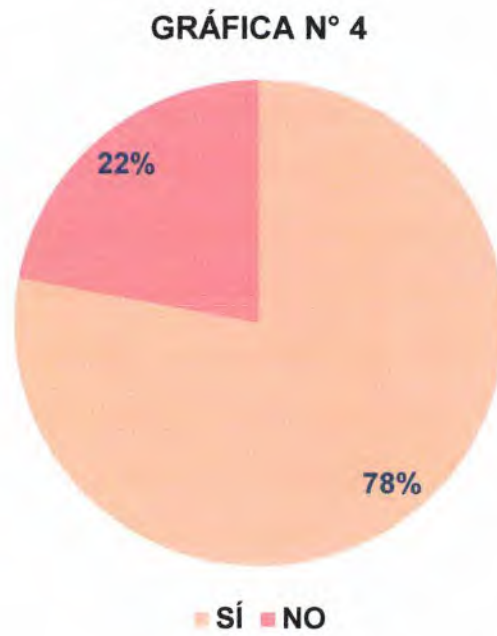


Fuente: Encuesta realizada a clientes de la Cooperativa José del Carmen Domínguez, R.L.

- El 96% de los encuestados (48 personas) respondió que les gustaría el servicio de banca en línea en JOCADOM, R.L., mientras que el 4% (2 personas) respondieron que no lo consideran necesario.

Gráfica N°4

Pregunta 4. ¿Utiliza banca en línea en otros bancos o cooperativas?



Fuente: Encuesta realizada a clientes de la Cooperativa José del Carmen Domínguez, R.L.

- El 78% de los encuestados (39 personas) admitió que utiliza banca en línea en otras empresas bancarias, mientras que el 22% (11 personas) no la utilizan.

Gráfica N°5

Pregunta 5. ¿Qué tipo de transacciones realizaría en banca en línea? Puede marcar más de una opción.

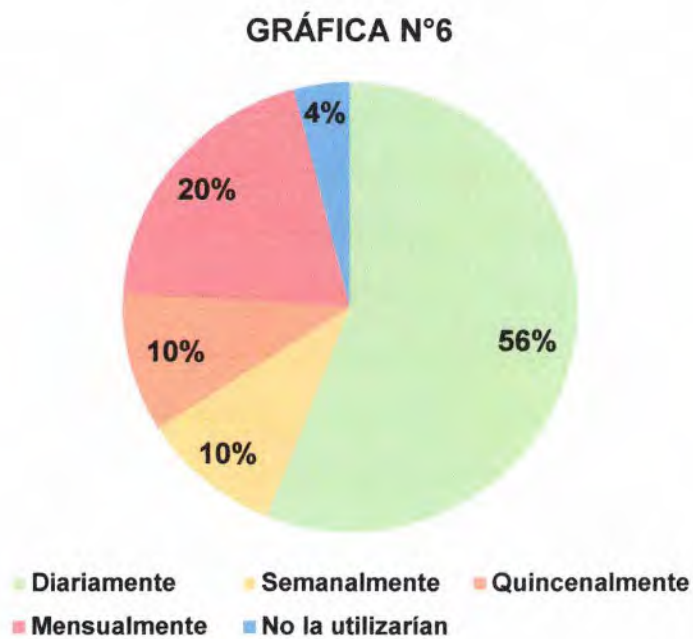


Fuente: Encuesta realizada a clientes de la Cooperativa José del Carmen Domínguez, R.L.

- El 60% de los encuestados (30 personas) utilizarían la banca en línea para pagar sus tarjetas de crédito, el 90% (45 personas) para transferencias, el 100% (50 personas) para revisar estado de cuenta, el 58% (29 personas) para el pago de préstamos y el 50% (25 personas) para ahorrar.

Gráfica N°6

Pregunta 6. ¿Con qué frecuencia utilizaría la banca en línea?

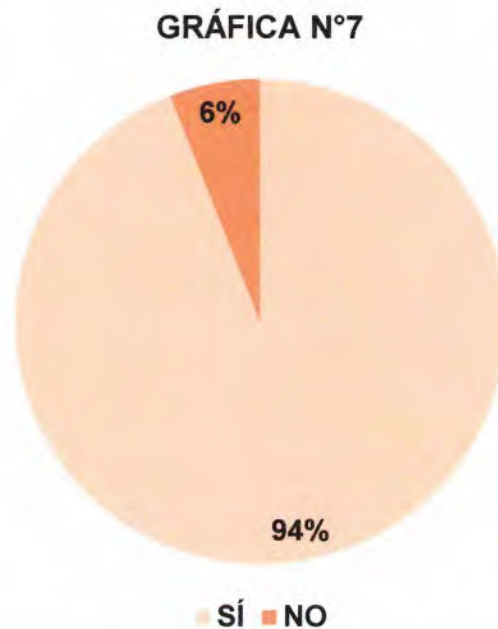


Fuente: Encuesta realizada a clientes de la Cooperativa José del Carmen Domínguez, R.L.

- El 56% (28 personas) utilizarían diariamente el servicio de banca en línea en JOCADOM, R.L., el 10% (5 personas) semanalmente, el 10% (5 personas) quincenalmente, el 20% (10 personas) mensualmente y el 4% (2 personas no la utilizarían).

Gráfica N°7

Pregunta 7. ¿Le gustaría realizar sus transacciones en JOCADOM, R.L. desde la comodidad de su hogar?



Fuente: Encuesta realizada a clientes de la Cooperativa José del Carmen Domínguez, R.L.

- El 94% (47 personas) les gustaría hacer sus transacciones desde la comodidad de su hogar o trabajo en la empresa bancaria JOCADOM, R.L. y al 6% (3 personas) no le gustaría.

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN Y DESARROLLO DE LA PROPUESTA

4.1. Referencias Generales

La "banca en línea" se constituye como una herramienta que ofrece una entidad financiera para que sus clientes hagan sus operaciones bancarias a través de la computadora, utilizando conexión a Internet. Esto representa una revolución, no solo en el aspecto del procesamiento de las transacciones, sino también en la atención al cliente.

Esta ofrece información en tiempo real respecto a las transacciones en las cuentas; información a la que se puede acceder – incluso -- desde un teléfono móvil. De esta manera se pueden controlar las finanzas fácilmente y conocer, además, la situación actual de las cuentas.

Esto también permite solucionar cualquier retraso en los pagos que se están esperando. Además, con una cuenta bancaria en línea, cada transacción queda registrada, de modo que se pueden verificar las transacciones pasadas para asegurarse de que todo esté en orden.

Este proceso será dirigido por el Departamento de Informática y es trabajo de todos los colaboradores; el mismo garantizará la proyección de la cooperativa a nivel nacional e internacional, pues a través del internet, desde cualquier parte del mundo y del país, el cliente podrá realizar sus transacciones.

4.2. Análisis de los Costos de Implementación

El presupuesto proyectado de los posibles costos de implementación del proyecto, se obtuvieron luego de ser analizado por profesionales experimentados en esta área. Por lo anterior, presentamos el siguiente cuadro que contiene los posibles costos para el desarrollo del proyecto.

Costos para la implementación del proyecto	
Detalle	Costo
Licencia de Banca en Línea Móvil	B/.10,000.00
Implementación de Banca en Línea	B/.5,000.00
Capacitación de usuarios y trabajadores	B/.5,000.00
Página web	B/.1,000.00
Certificado digital	B/.1,200.00
Mantenimiento anual	B/.5,800.00
TOTAL	B/.28,000.00

Fuente: Consultas a personal con experiencia, en el sector bancario y cooperativo.

4.3. Análisis de los Beneficios de Implementación

La banca por Internet es una herramienta clave en una época en la que ya no se sale de casa sin un teléfono celular y donde se consulta todo en Internet. Los servicios online están revolucionando la manera en la que los ciudadanos gestionan sus finanzas. La banca por Internet también ha conseguido cambiar el modelo de las relaciones entre el sector bancario-financiero y clientes. Cada día son más los clientes que se suman, a nivel mundial, a esta nueva era digital.

Definitivamente, esta es más transparente y cumple con ciertas condiciones que son muy sencillas y que mejorarán el coste habitual de los servicios. Es importante resaltar que dicho servicio está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Los principales beneficios que obtendrá la cooperativa al implementar la banca en línea son:

- Mejor posicionamiento frente a la competencia: Integrar el sistema de banca digital en la cooperativa, permitirá posicionarla como una de las instituciones de ahorro y crédito más innovadoras en la región, lo que atraerá más clientes de diferentes sectores económicos.
- Sistema más inclusivo, ya que permite el acceso a productos financieros a aquellos que, por motivos de salud, falta de tiempo o porque viven en zonas alejadas, no pueden acercarse a las sucursales para realizar trámites, consultas o compra de productos.
- Eficiencia y optimización de recursos: Se pueden reducir gastos de personal, servicios y equipos tecnológicos, puesto que el cliente no tendrá la necesidad de dirigirse hasta la cooperativa para realizar sus transacciones. De esta manera, disminuirá la cantidad de clientes a atender.
- Lograr la confianza y aceptación de clientes potenciales con la oferta de servicios financieros iguales a las ofrecidas por el sector bancario nacional.
- Ofrecer un servicio como valor agregado a sus asociados y clientes al realizar sus transacciones desde la comodidad de su hogar, oficina o desde cualquier lugar en el que encuentren, a través del uso de la banca en línea.
- Impulso para la captación de nuevos clientes, ya que, en la actualidad, la mayor parte de las transacciones financieras se realizan a través de banca en línea.

4.4. Cronograma de Actividades

PROYECTO: IMPLEMENTACIÓN DE BANCA EN LÍNEA - JOCADOM, R.L.												
ACTIVIDADES	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Fase N° 1: Organización, instalación y configuración.												
• Contrato con empresa proveedora.												
• Designación del equipo de trabajadores elegidos para el proyecto.												
• Definición de roles de los integrantes del equipo de trabajo responsable de la implementación.												
• Asignación de recursos adicionales requeridos para el desarrollo del proyecto.												
• Diseño y configuración de la banca en línea.												
Fase N° 2: Capacitación y pruebas.												
• Capacitación al personal involucrado.												
• Capacitación a usuarios.												
• Pruebas.												
Fase N° 3: Instalación y configuración de la infraestructura de producción.												
Fase N° 4: Inicio de operación												
• Publicidad respecto al nuevo servicio que implementará la cooperativa para sus asociados y clientes.												
• Lanzamiento de la nueva aplicación de banca en línea por todos los asociados y clientes.												

Fuente: Consultas a personal con experiencia, en el sector bancario y cooperativo.

CONCLUSIONES

- El proyecto de banca en línea se presenta como un valor agregado que se intenta ofrecer a la membresía de la cooperativa. Esto no representa una inversión de rendimiento financiero como tal, sino, más bien, una inversión en servicio con miras a satisfacer las necesidades de los clientes.
- El proyecto también puede ser una plataforma de impulso para la captación de nuevos clientes, pues actualmente la mayor parte de las transacciones financieras se realizan a través de la banca en línea. Esto, como consecuencia del congestionado vial que afecta a nuestro país, por las limitaciones de tiempo que tienen las personas o, simplemente, por la comodidad que se presenta al realizar todas las transacciones desde su hogar u oficinas.
- Las tendencias en servicios financieros cada vez se dirigen más al uso de la tecnología, a través de plataformas. En ellas existen innumerables solicitudes, transacciones, configuraciones etc., que realiza el cliente sin la necesidad de estar presente en la institución financiera. Con esto evita, también, las extensas filas para alcanzar la atención de un oficial en las empresas de intermediación.

RECOMENDACIONES

- Siendo el proyecto de banca en línea, un plan de oferta de servicios, sin la obtención directa o reflejada de un rendimiento financiero, donde se pueda medir el retorno cuantitativo de la inversión que se realice, se recomienda obtener dicha inversión para el mejor rendimiento cualitativo a través de una efectiva comunicación publicitaria. Esto considerando las funcionalidades de la banca en línea, incorporando las ventajas, alcances y similitudes que ofrece el servicio, de acuerdo con las ofertadas por la banca actual.
- Esto permitirá captar el interés o aceptación de clientes actuales y potenciales para la solicitud de la cooperativa como parte de sus principales instituciones financieras, ya que ofrece servicios modernos como debe hacerlo toda institución bancaria.
- Una buena publicidad podrá lograr la captación de nuevos asociados y lograr la fidelidad de los clientes actuales.

BIBLIOGRAFÍA

- Collado C.F., Lucio, P.B y Sampieri, R.H. (2000): Metodología de la investigación. Primera Edición. McGRAW - HILL INTERAMERICANA DE MÉXICO, S.A.
- Quiroz, C. (2010): Proyectos, formulación y evaluación. San José, Costa Rica. EDUVISIÓN.
- Baca G. (2006): Formulación y evaluación de proyectos informáticos. McGRAW – HILL DE MÉXICO, S.A.
- Cooperativa José del Carmen Domínguez [página web] [consulta: 07 de septiembre de 2022]. Disponible en: <http://www.jocadom.com/>
- Redalyc.La Banca Por Internet Como Innovación Tecnológica [en línea] consulta: 07 de septiembre de 2022]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/2741/274120280008.pdf>

ANEXOS

Anexo A

Infraestructura de la Cooperativa de S/I José del Carmen Domínguez, R.L.



La sede de la cooperativa está ubicada en Bella Vista de Guararé.

Anexo B

Logo de la cooperativa.



Imagen del logo oficial de la cooperativa.

Anexo C

Encuesta para medir el uso de Banca en Línea, por los clientes de la Cooperativa de Servicios Integrales José del Carmen Domínguez, R.L.

Encuesta para medir el uso de Banca en Línea, por los clientes de la Cooperativa de Servicios Integrales José del Carmen Domínguez, R.L.	
<p>Objetivo de la encuesta: determinar la demanda sobre el uso de la banca en línea, por los clientes de la Cooperativa de Servicios Integrales José del Carmen Domínguez, R.L.</p>	
<p>Indicaciones: Señale con una marca de cotejo (X) en cada pregunta la respuesta seleccionada por usted entre las alternativas dadas.</p>	
<p>I. Aspectos Generales:</p>	
<p>Sexo:</p> <p>Femenino _____</p> <p>Masculino _____</p> <p>_____</p>	<p>Sector económico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gobierno _____ • Empresa privada _____ • Jubilados _____ • Pensionados _____ • Independientes _____
<p>Rango de edad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 18 a 28 años _____ • 29 a 38 años _____ • 39 a 48 años _____ • 49 a 58 años _____ • 59 años en adelante _____ 	
<p>II. Aspectos del Mercado:</p>	
<p>1. ¿Utiliza frecuentemente los productos y servicios que le brinda JOCADOM, R.L.?</p> <p style="text-align: center;"> Sí _____ NO _____ </p>	
<p>2. ¿Domina bien el uso del computador o del teléfono inteligente?</p> <p style="text-align: center;"> Sí _____ NO _____ </p>	

Anexo C

Encuesta para medir el uso de Banca en Línea, por los clientes de la Cooperativa de Servicios Integrales José del Carmen Domínguez, R.L.

3. ¿Le gustaría que se implementara la banca en línea en JOCADOM, R.L.?

SÍ

NO

4. ¿Utiliza banca en línea en otros bancos o cooperativas?

SÍ

NO

5. ¿Qué tipo de transacciones realizaría con banca en línea? Puede marcar más de una opción.

- Pago de servicios _____
- Pago de préstamos _____
- Ahorros _____
- Transferencias _____
- Estados de cuentas _____

6. ¿Con qué frecuencia utiliza la banca en línea?

- Diariamente _____
- Muy poco _____
- No la utilizo _____

7. ¿Le gustaría realizar sus transacciones en JOCADOM, R.L. desde la comodidad de su hogar?

SÍ

NO
