



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ESCUELA DE INGENIERÍA EN MARKETING

CARRERA INGENIERÍA COMERCIAL

TESIS DE GRADO

Previa a la obtención del Título de:

INGENIEROS COMERCIALES

TEMA:

**ELABORACIÓN DE UN PROYECTO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN
DE UNA OFICINA MÓVIL PARA AMPLIAR LA COBERTURA EN
MICROCRÉDITOS Y CAPTACIÓN DE NUEVOS SOCIOS EN LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA, EN LA
PROVINCIA DE CHIMBORAZO CANTÓN RIOBAMBA DURANTE EL PERIODO
2013.**

Andrés Fernando Zambrano García

Carlos Xavier Zambrano Peñafiel

Riobamba – Ecuador

2013

CERTIFICADO DEL TRIBUNAL

Certifico que el presente trabajo ha sido revisado en su totalidad, quedando autorizada su presentación.

Ing. Víctor Manuel Betancourt Soto

Director de Tesis

Ing. Milton Ignacio Sanmartín Martínez

Miembro del Tribunal de Tesis

CERTIFICADO DE AUTORÍA

Las ideas expuestas en el presente trabajo de investigación y que aparecen como propias son en su totalidad de absoluta responsabilidad de los autores.

Andrés Fernando Zambrano García

Carlos Xavier Zambrano Peñafiel

AGRADECIMIENTO

A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo por habernos acogido en nuestros años de estudio.

A nuestros queridos docentes por habernos impartido sus conocimientos sabiduría y enseñanza impartidas en las aulas durante nuestra vida politécnica.

A nuestros padres y familia por su cariño su esfuerzo y apoyo incondicional en todo momento de nuestras vidas.

A la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Por permitirnos realizar este proyecto en su institución.

Y a todas las personas que de una u otra forma nos han apoyado.

Andrés y Carlos

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de tesis en primer lugar a Dios por ser mi fortaleza en todo momento.

A mi madre Marcia por darme la vida, apoyándome incondicionalmente con todo su amor, sacrificio y esfuerzo durante toda mi vida.

A mis queridas tías Aida y Herminia que han sido como unas segundas madres para mi inculcándome valores, respeto y responsabilidades que me han servido para crecer como persona de bien en el mundo.

Andrés Zambrano

DEDICATORIA

Doy gracias a Dios por sobre todas las cosas porque él me ha permitido tener vida y salud, ya que estos factores importantes me permitieron culminar este proyecto.

Dedico también este trabajo con todo mi amor, respeto admiración y cariño a mis queridos padres Klever y Leonor por darme la vida y su gran sacrificio durante mi vida estudiantil.

A mis queridos Abuelitos Carlos (+) y Rosita por haberme apoyado en todo momento con sus consejos y su comprensión durante todos estos años que he vivido junto a ellos.

Carlos Zambrano

ÌNDICE DE CONTENIDO

Portada	I
Certificación del tribunal	II
Certificación de autoría	III
Agradecimiento	IV
Dedicatoria	V
Índice de contenido	VI
Índice de tablas	VII
Índice de cuadros	VIII
Índice de figuras	IX
Índice de anexos	X

Introduccìon	1
CAPÌTULO I	2
1. Generalidades.....	2
1.1. Antecedentes	2
1.2. Reseña històrica	3
1.2.1. Sus primeros pasos	3
1.2.3. Intervenciòn. Renace la esperanza.....	4
1.2.4. Pedro Morales: de interventor a gerente.....	4
1.3. Ubicaciòn geogràfica	5
1.4. Visiòn	6
1.5. Misìon	6
1.6. Conceptos de oficina mòvil	7

1.7. Principios cooperativos	7
1.8. Productos financieros que ofrece la Cooperativa Riobamba Ltda.....	9
1.9. Organigrama estructural	10
1.10. Comisión de créditos	12
1.11. Mejora en los procesos y administración de riesgos.....	13
CAPÍTULO II.....	14
2. Diagnóstico	14
2.1. Análisis del macro entorno.....	14
2.1.1. Variable económica	14
2.1.2. Variable sociocultural.....	16
2.1.3. Variable tecnológica.....	17
2.1.4. Variable ambiental	19
2.2. Análisis del micro entorno	20
2.2.1 competencia.....	20
2.2.3. Proveedores.....	22
2.3. Análisis interno de la Cooperativa Riobamba Ltda.	23
2.4. Objetivo general.....	34
2.5. Objetivos específicos	34
2.6. Análisis foda de la oficina móvil	36
CAPÍTULO III.....	38
3. Estudio de mercado	38
3.1.1. Objetivo.....	38
3.1.2. Perfil del usuario	38
3.1.3. Universo.....	39
3.1.4. Muestra.....	40

3.1.5. Método de muestreo	41
3.1.6. Tabulación de la encuesta	41
3.1.7. Gestión de seguridad.....	50
Debe poseer los siguientes recursos técnicos y tecnológicos:	50
3.1.8. Ciclo de vida	52
3.1.9. Precio.....	52
3.1.10. Plaza.....	53
3.1.11. Gestión de publicidad	54
3.1.12. Canal de distribución	55
3.1.12. Estrategias del servicio de oficina móvil.....	56
3.2. Estudio técnico.....	57
3.2.1. Objetivo.....	57
3.2.2. Tamaño óptimo del proyecto.....	57
3.2.3. Localización óptima	61
CAPITULO IV	65
4.- estructura organizacional funcional de la oficina móvil	65
4.1. Manual de funciones del talento humano de la oficina móvil	66
4.2. Políticas de la oficina móvil para la captación de socios y microcréditos inmediatos.....	69
4.3. Sistema operativo de la oficina móvil.....	70
4.4. Análisis de captación de socios	70
4.5. Análisis del microcrédito	71
CAPITULO V	73
5. Estudio financiero	73
5.1. Objetivo.....	73

5.1.1. Activo tangible.....	73
5.1.2. Activo intangible.....	74
5.1.3. Costo de mano de obra del servicio.....	74
5.1.4. Proyección de los costos anuales de mano de obra.....	75
5.1.5. Costos indirectos del servicio.....	76
5.1.6. Equipo.....	76
5.1.7. Inversión de la oficina móvil.....	77
5.1.8. Estado de pérdidas y ganancias.....	78
5.1.9. Flujo neto de caja.....	79
5.1.10. Calculo del van.....	80
5.1.11. Calculo del tir.....	81
5.1.12. Periodo de la recuperación de la inversión.....	82
5.1.13 relación beneficio / costo.....	83
5.1.14. Rentabilidad / ventas.....	84
5.1.15 punto de equilibrio.....	84
CAPÍTULO VI.....	87
6. Conclusiones y recomendaciones.....	87
6.1. Conclusiones.....	87
6.2. Recomendaciones.....	88
Resumen.....	89
Summary.....	90
Bibliografía.....	91
Linkcografía.....	92

ÍNDICE DE GRÁFICOS

No.	Título	Pág.
1:	PIB del Ecuador año 2009 - 2011.....	15
2:	Distribución de captaciones a diciembre 2012.....	26
3:	Cartera de productos 2012.....	27
4:	Rentabilidad de 2010- 2012.....	33
5:	Nivel de conocimiento de la oficina móvil.....	41
6:	Nivel de los servicios más requeridos por los comerciantes.....	42
7:	Montos estimados para el microcrédito.....	43
8:	Cobro de servicios básicos en la oficina móvil.....	44
9:	Seguridad de la oficina móvil.....	45
10:	Necesidad de rampas para discapacitados.....	46
11:	Si los comerciantes formarían parte del servicio financiero móvil.....	47
12:	Días de mayor requerimiento por los comerciantes del mercado la Esperanza de la oficina móvil.....	48
13:	Aceptación de la aprobación de microcréditos.....	49
14:	Estado de resultados.....	78

ÍNDICE DE CUADROS

No.	Título	Pág.
1:	Integrantes del comité de crédito de la COAC Riobamba Ltda.....	12
2:	Valores del pib desde el año 2009 al 2012.....	14
3:	Tasas de interés BCE.....	20
4:	Productos y servicios de la competencia.....	21
5 :	Captaciones 2012.....	28
6:	Gestión contable 2012.....	32
7:	FODA de implementación de la oficina móvil.....	37
8:	Total de locales fijos y circundantes.....	39
9:	Servicio financiero.....	52
10:	Montos mínimo y máximo del microcrédito.....	53

11: Localización óptima.....	61
12: Manual de funciones del talento humano.....	68
13: Activos de la oficina móvil.....	73
14: Activos intangibles de la oficina móvil.....	74
15: Costos de mano de obra de la oficina móvil.....	74
16: Costos anuales del servicio.....	75
17: Costos indirectos de la oficina móvil.....	76
18: Equipo de la oficina móvil.....	76
19: Inversión de la oficina móvil.....	77
20: Flujo neto de caja.....	79
21: Periodo de recuperación de la inversión.....	82
22: Rentabilidad / ventas.....	84
23: Punto de equilibrio.....	85

ÍNDICE DE FIGURAS

No.	Título	Pág.
1:	Ubicación de la Cooperativa Riobamba Ltda.....	5
2:	Organigrama estructural.....	11
3:	Trípticos para la oficina móvil.....	54
4:	Medios para publicidad.....	55
5:	Canal de distribución.....	55
6:	Furgoneta de la oficina móvil.....	57
7:	Equipos internos de la oficina móvil.....	58
8:	Interior de caja de la oficina móvil.....	59
9:	Exterior de la oficina móvil.....	60
10:	Flujo grama del tiempo de respuesta en el servicio apertura de cuentas.....	63
11:	Flujo grama del tiempo de respuesta en el servicio microcréditos inmediato.....	64
12:	Punto de equilibrio.....	86

ÍNDICE DE ANEXOS

No.	Título	Pág.
1:	Realizando el estudio de mercado conjuntamente con el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.....	93
2:	Oficina móvil financiera.....	94
3:	Pruebas internas de caja de la oficina móvil.....	95
4:	Encuesta realizada a los comerciantes del mercado la Esperanza.....	96

INTRODUCCIÓN

Las Cooperativas en la actualidad están sometidas a constantes cambios e innovaciones en todos sus productos y servicios financieros, debido a la gran demanda que existe tanto en el mercado local como nacional, por tanto la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Necesita implementar un nuevo servicio financiero móvil que trata de acercarse más a la población en lo que se refiere a microcréditos inmediatos y captación de nuevos socios.

El objetivo principal de este proyecto es ampliar la cobertura de los servicios de microcréditos inmediatos y captación de nuevos socios, por lo tanto el primer capítulo hablaremos sobre los antecedentes generales de la cooperativa los servicios que oferta a los socios, su estructura organizacional el comité de microcrédito, en el segundo capítulo trataremos del diagnóstico, el análisis del macro entorno y micro entorno, la situación actual y la implementación del FODA de la oficina móvil, En el tercer capítulo daremos a conocer nuestra propuesta para lo cual partiremos de la investigación de mercados, la gestión de publicidad y la gestión de seguridad , el estudio técnico refiriéndonos a la localización, al tamaño óptimo, en el cuarto capítulo esta la estructura funcional, organizacional, las políticas del microcrédito y captación de socios de la oficina móvil, y los análisis de los microcréditos y captación de los socios.

El quinto capítulo se dará a conocer sobre el estudio financiero donde se analizara la inversión inicial del proyecto, las proyecciones para los próximos 5 años, el periodo de tiempo de recuperación de la inversión, el punto de equilibrio. Y finalmente en el sexto capítulo se dará a conocer las respectivas conclusiones y recomendaciones de nuestro proyecto de factibilidad que se aplicó en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.

CAPÍTULO I

1. GENERALIDADES

1.1. Antecedentes¹

La Cooperativa Riobamba es historia, nace hace 35 años de servicio y vale hacer reminiscencia de toda esa riquísima trayectoria que atesora la Institución recordemos que cuando don Pedro Morales, hace 27 años asume el reto de la gerencia de una Cooperativa por liquidarse, y mantenernos en nuestra memoria una oficina muy pequeña que funcionaba en las calles Colón y Primera Constituyente, donde unos pocos pioneros a la cabeza del actual gerente, solo soñaban con ver a su Cooperativa en otro sitio.

Esta lucha en el tiempo no ha sido fácil, el resultado de éxito de la Cooperativa ha sido marcado a pulso con la pasión, esfuerzo y entereza de su gerente, de los empleados con los que inicio ese reto y de todo ese talento humano que se ha ido sumando a una filosofía de servicio especialmente a los sectores más vulnerables.

Y es que desde la administración de Pedro Morales con liderazgo indiscutible empieza a instituirse una cultura organizacional con valores, principios sólidos con una forma de pensar y filosofía de solidaridad bien definidas, a diferencia de la banca que solo piensa en la rentabilidad económica a obtener. Aquí se enfoca el ser humano como tal, a ese ser humano que tiene dignidad y consideramos que el socio no es un número más de cuenta más sino un ser protagónico de su Cooperativa.

La Cooperativa Riobamba, gracias a su esfuerzo y trabajo tesonero pero fundamentalmente a una labor social transparente, ética, luego de haber estado ubicada entre las Cooperativas pequeñas, consigue un sueño para muchos inalcanzable, como es posicionarse entre las líderes a nivel local, provincial y nacional, además de constituirse en un referente importante a nivel

¹Morales, Pedro. Solidaridad y Economía Popular

latinoamericano, lo que es un orgullo y un gran reto para la organización e inclusive para sus socios que son sus verdaderos dueños.

Los directivos valoran el esfuerzo de sus empleados, esa perseverancia, ese sentido de trabajo en equipo de solidaridad, son elementos fundamentales que han permitido día a día servir de mejor manera a los socios.

1.2. Reseña Histórica²

Para inicios de 1977, la Obra Social y Cultura Dolores Sopeña, OSCUS creada en 1964, empieza a dar a la comunidad sus primeros artesanos titulados. Surge entonces la necesidad de crear una Cooperativa de Ahorro que ayude a este grupo de flamantes artesanos en la instalación de sus talleres. Así, bajo la tutela de Carmelina López religiosa riobambeña y del Dr. Humberto Gallegos, connotado jurista, el 12 de octubre de 1978, con 17 socios nace la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba, “Lo Nuestro” nombre y slogan escogidos acertadamente para dar identidad local a esta institución, que desde ese momento se proyectó con la idea de servir a la ciudadanía.

1.2.1. Sus primeros pasos

Doña Elva Vallejo fue la primera gerente, designada por la asamblea. A través de un importante trabajo de promoción, comenzó la ardua tarea de buscar socios. La cooperativa inicia sus labores en el mismo edificio que OSCUS. Meses después habré su primera oficina en un local arrendado, ubicado en las calles Primera Constituyente y Juan Montalvo, frente a la desaparecida Plaza Román, donde se comercializaba productos agrícolas. La acogida de la ciudadanía riobambeña no se hizo esperar. En 1979 se otorga el primer crédito. En 1980 se cierra el mercado Román y los comerciantes son reubicados en el mercado la Condamine

² Morales, Pedro. Solidaridad y Economía Popular

a donde se traslada la oficina. Para 1983, la Cooperativa ya contaba con 700 socios.

Más tarde, en plena etapa de crecimiento, hubo que enfrentar inteligentemente la presencia de Cooperativas de otras provincias.

1.2.3. Intervención. Renace la Esperanza

Ante el cierre de sus operaciones, el Ministerio de Bienestar Social, a través de la Sub dirección de Cooperativas, tuvo que actuar, y el 23 de abril de 1985, Pedro Morales fue designado interventor.

Con la sola misión de liquidar la Institución en caso de no hallar soluciones que le permitan seguir funcionando, o buscar la alternativa d una posible solución.

1.2.4. Pedro Morales: De Interventor a Gerente

Luego que el Ministerio de Bienestar Social decidiera levantar la intervención, la Cooperativa retoma con brío su nuevo rumbo. La nueva presidenta, María Cuesta, realiza la propuesta a Don Pedro Morales para que continúe colaborando con la Institución, ahora en calidad de gerente. Y aunque esa designación no estaba entre sus planes, asumió el reto consiente de su afán de servicio a los más desprotegidos: familias pobres, especialmente mujeres, a quienes la banca tradicional les había negado la posibilidad de superarse.

El auge de la Cooperativa Riobamba hasta convertirse en la mejor Cooperativa de Ahorro y Crédito entre las más grandes y medianas del país, fue posible solo a través de los éxitos de la gestión desarrollada por su personal administrativo y el liderazgo de Pedro Morales, lo que genero la confianza de la ciudadanía en su Cooperativa y permitió consolidar una organización fuerte, y financieramente sólida.

El desarrollo de la Cooperativa Riobamba como referente de la economía popular y solidaria empezó en 1985, con la incorporación de un mensaje claro y oportuno: "Impulsamos su Desarrollo" y el creer en la gente, en las potencialidades individuales de los socios y en su gran capacidad creadora y sobre todo en el dinamismo de su personal administrativo y el liderazgo gerencial.

1.3. Ubicación Geográfica

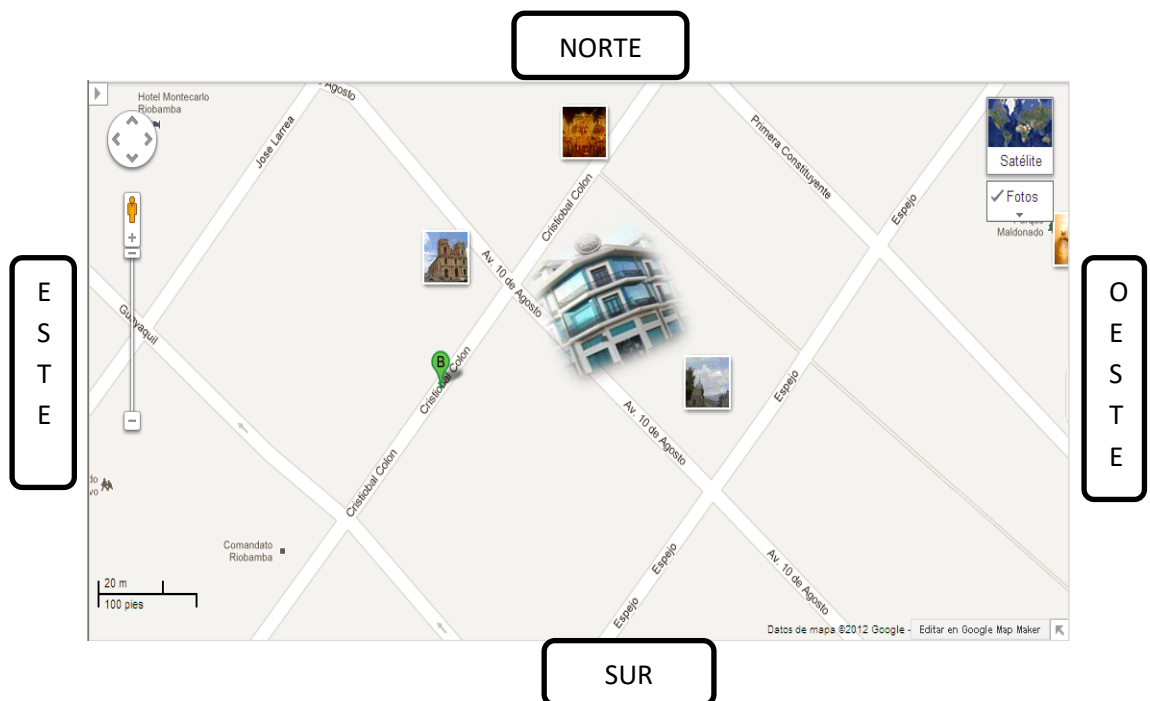


Figura Nº 1: Ubicación de la Cooperativa Riobamba Ltda.

Fuente: COAC Riobamba Ltda.

La matriz principal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Se encuentra ubicada en el centro de la ciudad de Riobamba, en las calles 10 de Agosto y Colón.

Con el crecimiento experimentado desde la rehabilitación de la “Cooperativa Riobamba” nace la necesidad de brindar servicios a los socios ubicados fuera del cantón Riobamba.

En el año 2001 se realiza la apertura de la oficina Alausí e inicia un proceso de expansión que permite la inauguración de nuevas oficinas en los Cantones Guano, Chunchi, y Cumanda.

Debido a la acogida y demanda de los socios y con la visión de emprender nuevos productos, el ámbito de trabajo se extiende también fuera de la Provincia a las ciudades de Quito y Cuenca.³

1.4. Visión

Consolidarnos en una cooperativa con una estructura económica, tecnológica y administrativa, adecuada a las normas de prudencia y solvencia financiera, orientada a la prestación de servicios especializados en micro finanzas, con cobertura nacional, que cuenta con directivos y personal comprometidos, y consolidada como una alternativa de la Economía Popular y Solidaria en beneficio de nuestros socios y la comunidad.

1.5. Misión

Brindar servicios financieros eficientes y oportunos, fomentando el desarrollo social y económico de nuestros cooperados y la comunidad con honestidad y transparencia.

³ Archivo COAC Riobamba Ltda.

1.6. Conceptos de Oficina Móvil

- Una oficina móvil es una unidad de negocio con idéntica capacidad funcional que una oficina física tradicional, con la particularidad de poder acercarse allá donde el cliente se encuentre, de forma sencilla y eficaz.
- Una oficina móvil es un elemento de trabajo que nos permite realizar los procesos y servicios de una manera más efectiva, garantizando el tiempo de respuesta, en todas las transacciones que realice el socio.
- La oficina móvil es aquella que optimiza los movimientos financieros que requieran los socios cumpliendo con todas sus necesidades.
- La oficina móvil es un elemento rodante que facilita movilizarnos por puntos estratégicos buscando nuevos mercados, socios, incrementando así la confiabilidad de todos los clientes y futuros socios que requieran de nuestros servicios.

1.7. Principios Cooperativos

La COAC Riobamba Ltda. Aplica los principios de Rochdale, pues se proyecta hacia la Economía Solidaria, y cumple con los principios de estructura democrática, servicio a los cooperativistas o asociados y metas sociales.

- En cuanto a los principios de estructura democrática la COAC Riobamba Ltda. cumple con la adhesión libre y voluntaria pues la cooperativa es una organización voluntaria, abierta para todas aquellas personas dispuestas a utilizar sus servicios y aceptar las responsabilidades que conlleva la condición de socios, sin discriminación de género, raza, clase social, posición política o religiosa.

- La cooperativa cumple con el principio de servicio a los cooperativistas o asociados, pues los servicios que les brinda están encaminados a mejorar el bienestar económico y social de todos los miembros.
- También la cooperativa cumple con las metas sociales, pues brinda educación, entrenamiento e información. La cooperativa proporciona educación y entrenamiento a sus socios, a sus dirigentes electos, gerentes y empleados, de tal forma que contribuyan eficazmente a su desarrollo.
- La cooperación entre cooperativas es esencial en la COAC pues sirven a sus socios eficazmente y fortalecen el movimiento cooperativo, trabajando de manera conjunta por medio de estructuras locales, nacionales, regionales e internacionales.⁴

⁴ Archivo de la Cooperativa Riobamba Ltda.

1.8. Productos Financieros que Ofrece la Cooperativa Riobamba Ltda.

1.8.1. Productos del Pasivo

- Cuenta de Ahorros.
- Certificado de Depósito a Plazo Fijo.
- Manejo de Fondos - Ahorro de Cesantía.

1.8.2. Productos del Activo

- Créditos Institucionales.
- Créditos de Consumo.
- Créditos para Vivienda.
- Crédito Comercial.
- Microcréditos.

1.8.3. Pagos y Transferencia

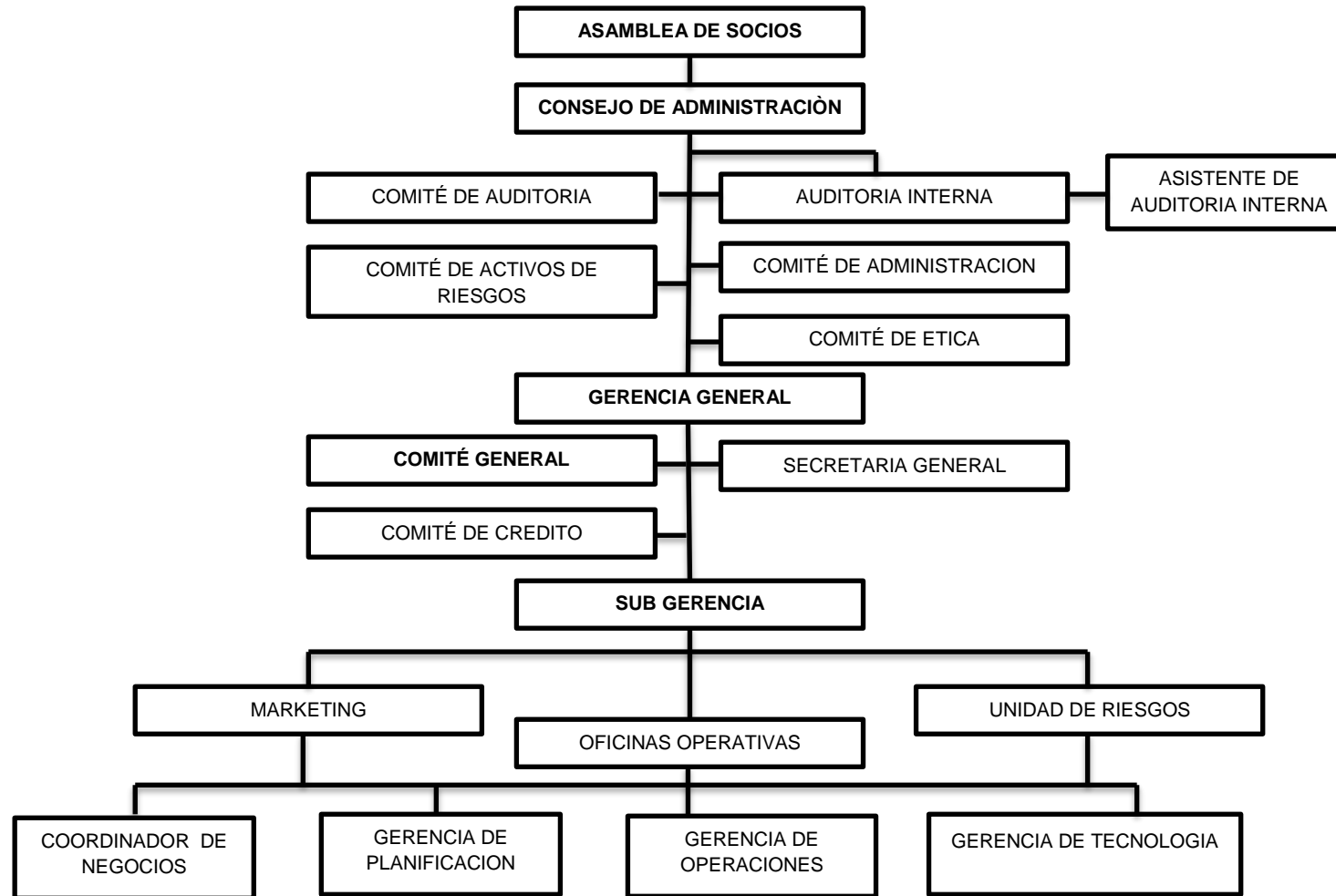
- Pago de Nóminas de Personal.
- Tarjeta de Cajero Automático.
- Transferencia de Dinero desde el Exterior.
- Beneficios Sociales creados para su necesidad.
- Pago del bono de desarrollo humano.
- Pago de pensión jubilar y montepío.
- Pago de matrículas y pensiones escolares.
- Pago de agua potable de Riobamba.

1.9. Organigrama Estructural

La Estructura Organizacional se realiza con la finalidad de establecer el marco en el que se desenvuelve la cooperativa, de acuerdo con el cual las tareas son divididas, agrupadas, coordinadas y controladas, en donde los miembros de la Cooperativa trabajan juntos de forma óptima para el logro de objetivos.

Figura N° 2: Organigrama Estructural

Fuente: COAC Riobamba Ltda.



1.10. Comisión De Créditos

De acuerdo a la estructura de organización, la administración del servicio de crédito de la cooperativa, será responsabilidad directa del Gerente General y del Jefe de Crédito, en coordinación con los Jefes de Agencias al momento de que la oficina móvil recorra los distintas zonas quienes designaran a los oficiales de crédito encargados de dar el respectivo seguimiento y aprobación del mismo donde se encuentre ubicada la oficina móvil en la ciudad.

Responsables:

- Jefe de Crédito
- Jefe de Agencia
- Oficial de Crédito

El Consejo de Administración y el Comité General de Crédito se reunirán mensualmente o con frecuencia, requeridos para revisar los informes de cartera.

OFICINA MOVIL	INTEGRANTES	FUNCIÓN	MONTOS
Comité De Crédito	Lic. Pedro Morales Lic. Sonia López Coordinadores de Oficinas Móviles	PRESIDENTE VOCAL VOCAL	Desde \$ 200.00 a \$500.00 en adelante Independiente de la garantía

Cuadro N° 1: Integrantes del comité de crédito de la Cooperativa Riobamba.

Fuente: COAC Riobamba Ltda.

1.11. Mejora en los Procesos y Administración de Riesgos

Para mejorar el servicio de microcréditos es necesario dar facilidad a los socios para que no dejen de lado sus trabajos y puedan realizar su documentación más cerca, a su vez el microcrédito será más rápido al momento de otorgarlo.

Para ir mejorando este nuevo servicio en procesos y administración de riesgos se deberá tomar en cuenta ciertos parámetros:

- Definir políticas específicas para manejar tasas, montos, correctamente en todos los servicios financieros que se brinden a los socios.
- Minimizar el riesgo crediticio que puede efectuarse al momento de brindar el crédito (corto plazo).
- El riesgo crediticio es dirigido a comerciantes que sean ambulantes y no a los que tengan locales fijos, o formen parte ya de la cooperativa.
- Trabajar los créditos con la central de riesgos, obteniendo un buen puntaje en el BURÒ para otorgar el crédito el cual debe ser de un mínimo valor de 800 (puntaje).
- Se debe trabajar con montos pequeños por el riesgo crediticio en función a la demanda de crédito. Y a la seguridad que implica llevar grandes sumas de efectivo en los distintos lugares que se ubicara la oficina móvil.

CAPÍTULO II

2. DIAGNÓSTICO

2.1. Análisis del Macro Entorno

2.1.1. Variable Económica

A partir de de la publicacion nº 80, las cuentas nacionales trimestrales, a precios constantes toman la suma anual de los agregados macroeconomicos. Que según su resultado el país en el año 2011 el PIB se ubico en \$ 61.121 millones y su crecimiento de comparacion con dos años anteriores fue de 8%. Acontinuacion se detallara el incrmto del PIB desde el año 2009 al 2012.

Año	Millones USD	Crecimiento
2009	54,81	1%
2010	56,603	3,30%
2011	61,121	8%
2012	69,00	4.21%

Cuadro Nº 2: Valores del PIB desde el año 2009 al 2012.

Fuente: BCE.

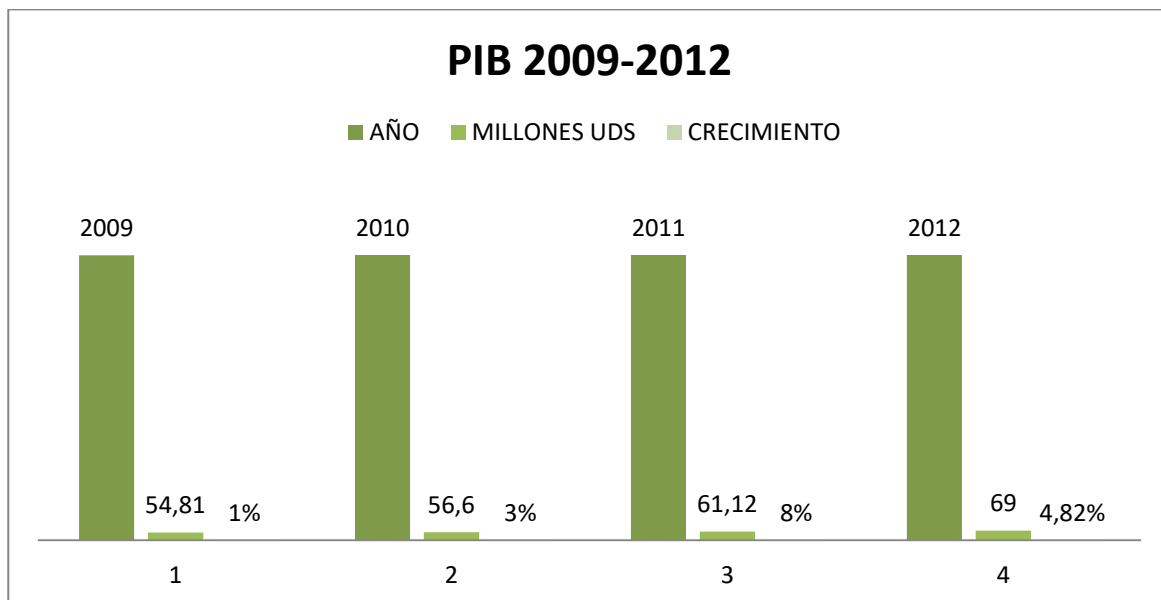


Gráfico N° 1: PIB del Ecuador año 2009 - 2011.

Fuente: BCE.

La variable económica de la Cooperativa Riobamba según el análisis macroeconómico del PIB del 2011 con 8% de crecimiento económico respecto al del año 2012 cerró con claras señales de desaceleración económica, pero crece cada vez más lento el consumo de los hogares, los depósitos, el crédito y el sector externo.

- Entre sus aspectos más relevantes que hace notar la cooperativa es el haber constituido el patrimonio propio de más de 75 mil familias a quienes han confiado en la institución. El crecimiento de la economía ecuatoriana perdió fuerza a pesar de que el PIB del 2011 creció en 8% y generó \$61.121 millones de dólares con comparación al del 2012 que tuvo un PIB del 4.82% lo que hace notar que este año 2013 estima una expansión del 3.98%.

- La vulnerabilidad fiscal mantiene una excepción por el incremento salarial a los servidores públicos, lo que incide en una mayor capacidad de consumo, también en este periodo se ha permitido el ingreso de nuevos servidores públicos.
- La cooperativa como parte del Sistema Financiero Popular y Solidario viene sirviendo a sus asociados por más de treinta y cinco años a nivel local, Provincial y Nacional, han fortalecido su estructura económica y financiera, por los resultados económicos alcanzados en el ejercicio del 2012, con la suma de esfuerzos, responsabilidad de la dirección y administración de la institución.

2.1.2. Variable Sociocultural

En el ámbito social, los grupos poblacionales atendidos por el gobierno continúan con capacidad de gastar y comprar por el beneficio de bonos, subsidios, asistencia social y demás ayudas económicas, mientras que la clase media se verá obligada a aumentar el endeudamiento ya que el salario mínimo vital, que este año se ubica en \$318,00 continua sin llegar a los niveles requeridos para sustentar el gasto de la canasta básica que es de \$ 601.60 dólares.

El comportamiento del sector comercial estará ligado a dar atención prioritaria a la base de la pirámide de consumidores, ofreciéndoles productos en presentaciones con menor contenido a precios bajos. Las casas comerciales seguirán ampliando el crédito como la vía más rápida para dinamizar la rotación de los productos que ubican en el mercado, así mismo el sector bancario y cooperativo deberá impulsar las líneas de crédito para inyectar capital en los sectores claves de la economía, entre ellos consumo e inmobiliario.

Por lo que la cooperativa realiza actividades para vincularse con la sociedad, como rifas de vehículos anuales en cada una de las agencias principales de la cooperativa, útiles escolares, fundas de caramelos en navidad, auspicios para las diferentes actividades deportivas y culturales, pensando siempre en el beneficio del socio y la colectividad, mitigando las necesidades de las familias ecuatorianas.

La cooperativa ha participado en diversos actos culturales y deportivos programados por los gobiernos autónomos descentralizados de los Cantones y Parroquias, en donde se encuentra presente la institución, para de esta manera vincularse con la colectividad.

Otro tema pendiente que tiene el gobierno con la sociedad es la inseguridad que va en aumento, a pesar de que se están tomando medidas para combatirla, las mismas no han sido suficientes para frenar la ola delictiva que vive el país hace más de tres años y que deja un balance negativo en el sector comercial que constantemente es afectado económicamente por las grandes pérdidas, puesto que casi nunca logran recuperar la mercadería sustraída.

Con la reestructuración del sistema judicial y la integración de la nueva Corte Nacional de Justicia, se ha creado una gran expectativa en la ciudadanía quienes esperamos un cambio positivo para que al fin se administre justicia la con transparencia, eficiencia y agilidad.

2.1.3. Variable Tecnológica

Ecuador se ubicó en la posición 108 en cuanto a la capacidad de desarrollar y aprovechar las TIC's, de acuerdo al global information Technology Report (GITR) 2010 - 2012 presentado por el foro económico mundial, que cada año compara y analiza la capacidad tecnológica de 138 países. Que refleja el uso real que los ciudadanos, empresas y gobierno hacen de las tecnologías, el país se sitúa en el puesto 98. Puntualmente, a nivel empresarial, donde se toma en cuenta su capacidad para incorporar la tecnología en su producción diaria, se ubica en el puesto 109, Las cifras, si bien comparándolos con otros países suenan

desalentadoras, factores como las políticas de inclusión digital en el país podría mejorar a largo plazo el acceso y uso de las tecnologías en el Ecuador.

Recordemos que el país incrementó 3,3 puntos en cuanto al uso de Internet, según los datos obtenidos en la encuesta que se realizó a hogares ecuatorianos en diciembre de 2012 y los datos de registros administrativos provenientes del Ministerio de Telecomunicaciones (MINTEL). Por lo que la cooperativa Riobamba viene implementado el sistema operativo Topaz Microfinance, el cual es un sistema moderno que facilita la rapidez y eficacia permitiendo solucionar los requerimientos establecidos por los entes de control mencionados anteriormente por lo que ha permitido realizar las siguientes actividades.

- El cambio de plan de cuentas, la nueva reclasificación de cartera, y las nuevas adecuaciones de crédito y cajas. Esta plataforma de multimedia incorpora mejoras para el sistema operativo en todos los procedimientos que se realicen para así brindar un mejor servicio a los socios.
- La seguridad tecnológica es otro de los puntos importantes por lo que ha previsto cumplir con la normativa 2148 establecida por la superintendencia de bancos, brindando la seguridad a los socios y a su vez las operaciones de la institución a través de inhibidores de señal celular implementado en todas las oficinas.
- La tecnología es una herramienta fundamental en el ámbito del desarrollo del país y la cooperativa ya que permite buscar el bien público por lo que es un eje primordial para seguir creciendo.

2.1.4. Variable Ambiental

Ecuador apoya el diseño e implementación de políticas, estrategias e instrumentos legales y económicos innovadores, que tomen en cuenta la importancia de los servicios ambientales y la salud de los ecosistemas para el desarrollo sustentable, tanto a nivel local como nacional. Mediante la provisión de asistencia técnica y financiera, y el apoyo a plataformas de análisis y diálogo, colaboramos con diferentes aliados estratégicos, públicos y privados, en el desarrollo de nuevas herramientas de planificación y gestión ambiental mediante campañas de concientización de la limpieza de la ciudad y del país. Implementación de campañas publicitarias de concientización y cuidado del medio ambiente para un mañana mejor el ecosistema de la población.

Es por eso que la cooperativa Riobamba, para el cuidado del medio ambiente maneja adecuadamente los documentos de archivo. Los que no se utiliza se lo recicla mediante una clasificación, el uso de materiales amigables con el ambiente y el reciclaje, son parte de la filosofía de trabajo de la cooperativa. Siendo esta una pionera en el manejo de reciclaje de papel. Los controles de calidad son los más altos en el mercado acorde a las exigencias del Gobierno, inversionistas y socios.

2.2. Análisis del Micro Entorno

2.2.1 Competencia

Para analizar a la competencia nos fijaremos en las tasas de interés que maneja el Banco Central del Ecuador en especial los microcréditos, para ello se fijó los nuevos techos permitidos para los bancos, cooperativas, sociedades financieras y mutualistas, así como para bancos públicos.

BCE	Tasa máxima consumo	Tasa máxima de vivienda	Tasa máxima de microempresas (200.000 a 1'000.000)
Porcentaje de interés	16.30%	11.33%	10.21% - 11.83%

Cuadro N° 3: Tasas de interés del BCE.

Fuente: BCE.

Según el BCE, los préstamos de consumo no podrán ser otorgados a una tasa por encima del 16,30%. Un financiamiento de ese tipo incluye los bienes adquiridos para el consumo de las familias o personas, como las compras con tarjeta. El crédito para vivienda no podrá exceder un interés del 11,33% anual. Para las pequeñas y medianas empresas (pymes), el costo máximo del dinero que se otorgue a ese segmento para el desarrollo de sus actividades, es de 11,83%. Para el productivo empresarial (entre 200.000 y 1'000.000 de dólares), 10,21% y para el productivo corporativo (superior a 1'000.000), 9,33%.

Para la microempresa, la tasa también se ajusta de acuerdo con el monto prestado por el pequeño empresario. El de acumulación ampliada (más de \$ 10 mil) tiene una tasa tope de 25,50%; para el de acumulación simple (ventas entre 3.000 y 10 mil dólares), 27,50%. Para el de acumulación minorista (hasta 3 mil dólares), la tasa es de 30,50%. La tasa de interés en la Cooperativa Riobamba es inferior al de otras instituciones financiera con el 17%.

Productos y servicios de la competencia

Banco del Pichincha	COAC Riobamba Ltda.	COAC Acción Rural
<p>Canales electrónicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Banca Electrónica Banca Telefónica Banca Celular Cajeros Automáticos Nexo Kioskos y Autoservicios Autobancos <p>Productos de interés:</p> <ul style="list-style-type: none"> Tarjeta de débito Xperta internacional Tarjeta E- Key <p>Informativo Black Berry</p> <p>Crédito Maestrías:</p> <ul style="list-style-type: none"> De 15.000 a 40.000 <p>Ahorro Futuro:</p> <ul style="list-style-type: none"> La cuota compromiso mínima mensual de ahorro es de \$10 Plazo mínimo de permanencia desde 36 meses. 	<p>Productos del Pasivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> Cuenta de Ahorros. Certificado de Depósito a Plazo Fijo. Manejo de Fondos Ahorro de Cesantía. <p>Productos del Activo:</p> <ul style="list-style-type: none"> Créditos Institucionales. Créditos de Consumo. Créditos para Vivienda. Crédito Comercial. Microcréditos. <p>Pagos y Transferencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Tarjeta de Cajero Automático. Pago del bono de desarrollo humano. Pago de pensión jubilar y montepío. Pago de matrículas y pensiones escolares. Pago de agua potable de Riobamba. 	<p>Ahorro:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ahorro Futuro Ahorro Seguro Ahorro Mi sueño Seguro <p>Créditos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Individual Emergente Solidario Asociativo Ventanilla Rural <p>Inversiones</p> <p>Remesas</p> <p>Ventanillas compartidas</p>

Cuadro Nº 4: Productos y servicios de la competencia.

Fuente: Autores.

2.2.2. Usuarios

- Los principales usuarios de la Cooperativa Riobamba Ltda. Son todos los socios y personal con los que se conforma una unidad de trabajo, para el desarrollo y crecimiento activo de la población.

2.2.3. Proveedores

- La cooperativa siempre ha ido buscando la integración del movimiento cooperativo y por esta razón sigue participando en:
- La asociación nacional de cooperativas, en la Red Latinoamericana, en la caja central cooperativa FINANCOOP, en la cooperativa de servicios solidario exequial, en la Coopseguros del Ecuador, en la Federación Latinoamericana de Cooperativas de Ahorro y Crédito.
- El primer organismo que colaboro con la institución fue la federación de cooperativas de ahorro y crédito FECOAC, otro vínculo a nivel internacional es la confederación de cooperativas de Alemania CONCAFDGRV, COOPSEGUROS del Ecuador, otro vínculo fuerte con el que cuenta la institución es la confederación latinoamericana de cooperativas de ahorro y crédito COLAC.
- Todos estos entes financieros son quienes ayudan a la cooperativa en caso de que pueda quebrar financieramente la Cooperativa Riobamba Ltda. además de ir innovando en todas sus líneas de servicios y productos financieros que ofertan al mercado local y nacional.

2.3. Análisis Interno de la Cooperativa Riobamba Ltda.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Con una administración con liderazgo aplicando principios y valores y una profunda convicción social ha logrado mantener una imagen sólida y fortalecer su estructura financiera y administrativa, situación que ha merecido el reconocimiento de importantes organismos y sobre todo incrementar la confianza de los socios que son la razón de existir de la institución.

Dentro del aspecto económico financiero es una institución líder a nivel local provincial y nacional ratificada por la revista gestión y la corporación EKOS empresas que han galardonado la gestión administrativa y financieros alcanzados en el 2012.

Políticas de crédito se enmarca en la concesión de los principales rubros:

- Microcrédito
- Comercial
- Vivienda
- Consumo

Con un trabajo planificado la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. En el año 2012 alcanzó los \$179.466.570 de activos con un margen de crecimiento del 18% lo cual se considera un resultado muy importante. Además se logró obtener una morosidad del 1.27% inferior al sistema financiero con una cobertura del 177.22%. La gestión de la cooperativa se basa en la prudencia y solvencia financiera, permitiendo de esta manera cautelar los ahorros de todos sus socios.

Aspecto social continua manteniendo la política de realizar varios sorteos y reconocer la confianza de sus socios que realizan:

- Depósitos de ahorros
- Pagos puntuales por la concesión de créditos
- Depósito a plazo fijo

En el aspecto deportivo y cultural ha participado en diferentes actos y manifestaciones culturales a nivel local y nacional siendo esto un vínculo con la sociedad.

El talento humano con el crecimiento de la estructura orgánica institucional se ha incrementado el nuevo personal joven mediante procesos de selección para de esta manera contar con el personal altamente calificado de acuerdo a nuestra cultura organizacional.

La gestión integral de riesgos durante el año 2012 en coordinación con el área de riesgos evaluó los factores de riesgos siendo estos los siguientes:

El riesgo estratégico con la finalidad de realizar un adecuado seguimiento de dichos eventos de la unidad de riesgos incluye en sus reportes mensuales información sobre la tendencia del entorno macroeconómico, microeconómico, el sistema financiero y así poder analizar las afectaciones que podría tener la cooperativa en la variación de las mismas.

El riesgo de liquidez durante el año 2012 las reservas de liquidez institucional estuvieron sobre los niveles mínimos establecidos, se han contado con un importante monto de superávit superior a 15 millones de dólares disponibles para destinarlos a la concesión de préstamos.

Los riesgos de mercado y las tasas de interés se mantuvieron sin variaciones durante todo el año 2012 sin embargo se utiliza el análisis de brechas de plazos y sensibilidad patrimonial para analizar el impacto de movimientos de tasas de interés sobre los ingresos financieros.

El riesgo de crédito también es mitigado por la gran diversificación de la cartera de los asociados que operan en una gama amplia de sectores por lo que sus fluctuaciones de los mercados globales son limitadas.

El riesgo operativo conjuntamente se debe trabajar con el área de sistemas para aprobar el plan de continuidad de negocios definiendo las políticas procesos y procedimientos para asegurar la continuidad de las operaciones de la cooperativa para cualquier eventualidad externa que podría presentarse.

Perspectivas para el año 2013

Trae nuevos e importantes desafíos para la institución bajo la nueva superintendencia de economía popular y solidaria, el principal objetivo a alcanzarse es fortalecer y mejorar las mitologías de evaluación de los diversos riesgos que afronta la cooperativa y así poder mitigarlos. En el año 2012 las captaciones consolidadas han alcanzado un crecimiento de los 18% distribuidos en ahorros 55% y en depósitos a plazo fijo en 45% considerando así que esto es el reflejo del esfuerzo y compromiso de los socios de mantener sus ahorros e inversiones con un sentido solidario en la financiera. Además que el capital social fue del 9%.

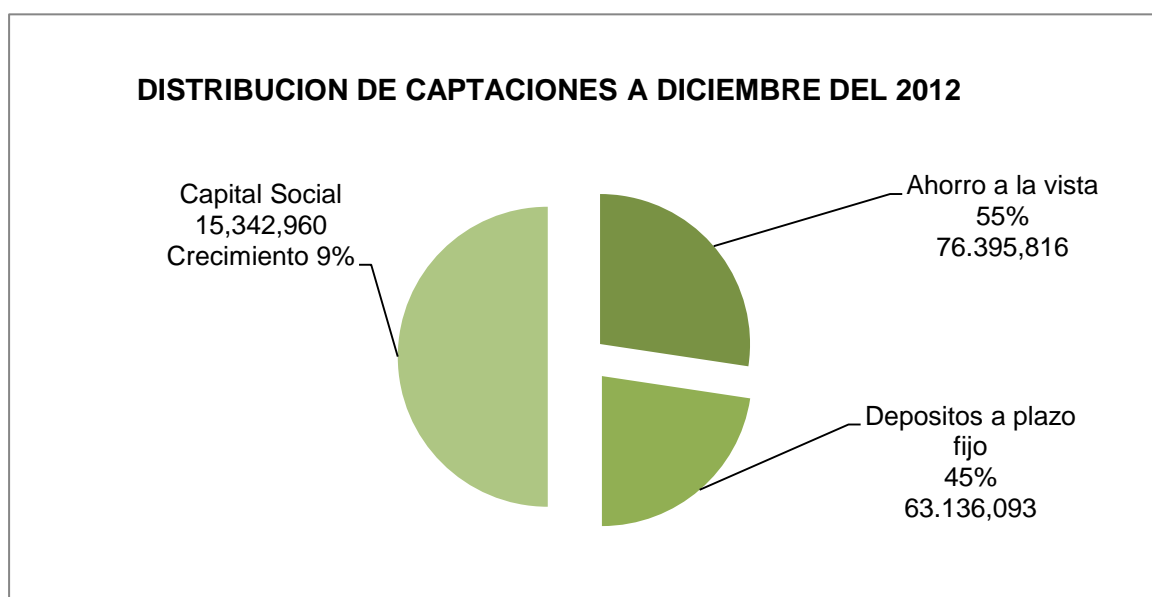


Gráfico N° 2: Distribución de captaciones a diciembre 2012.

Fuente: COAC Riobamba Ltda.

Los ahorros a la vista tiene un promedio del 4%, mientras que las tasas de interés a plazo fijo van del 6.75% hasta el 9.50%.

Considerando así que las tasas de interés son competitivas, con relación especialmente a la banca y a las del mercado financiero en el que se desenvuelve la cooperativa.

Dentro de las operaciones de crédito nuestro principal activo de la cartera de créditos creció en un 24.20% en relación a la año 2011 que se logró a través de la fijación de tasas de interés competitivas y flexibilidad en los requisitos. Este crecimiento permitió que la participación respecto al total de activos sea del 74.99% comparado con el 71.26% del 2011.

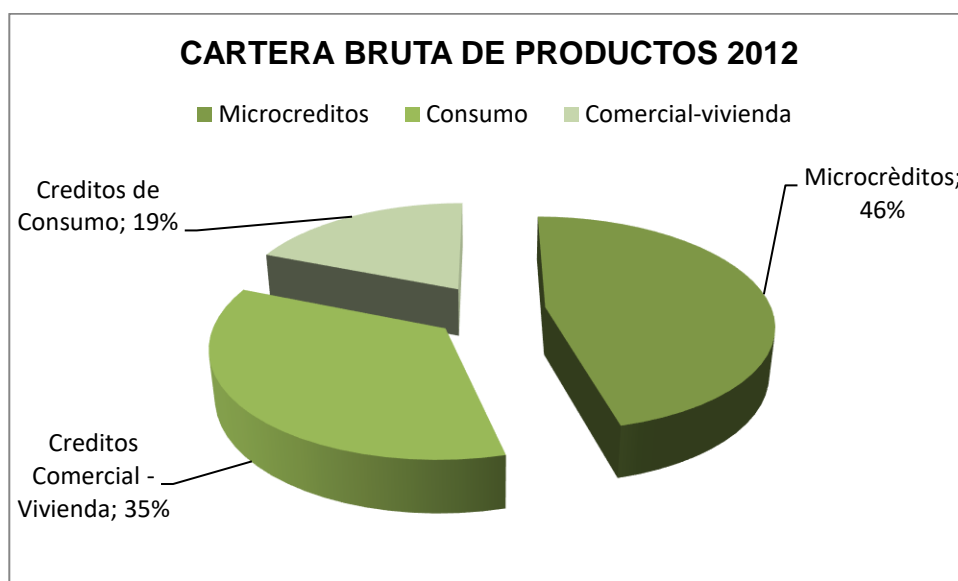


Gráfico Nº 3: Cartera de productos 2012.

Fuente: COAC Riobamba Ltda.

Cabe indicar que la cartera bruta, está estructurada principalmente por créditos para la microempresa con el 45.68%, seguida por los créditos de consumo con el 35.01%, mientras que el restante es del 19.31% que corresponde al segmento de vivienda y comercial. Seguidamente la COAC Riobamba oriento sus recursos al fortalecimiento de los microempresarios lo cual ha permitido un crecimiento del 26.42% con respecto al del 2011 pasando de 48.6 millones de dólares a \$61.5 millones de dólares. Esto a su vez permitió alcanzar un 24.20% de cartera bruta comparados con diciembre del 2011.

La solidez institucional ha permitido ofrecer a los socios y clientes productos de captación como ahorros a la vista, ahorro infantil, ahorro promedio, ahorro fondos de reserva y depósitos a plazo fijo que combinan adecuadamente a un bajo nivel de riesgo con una rentabilidad atractiva.

Comportamiento de captaciones año 2012

	Dic. 2011	Mar. 12	Jun 2012	Sep. 2012	Dic. 2012	%
AHORRO A LA VISTA	69.363,589	68.151,870	71.245,503	72.608,228	76.395,815	10%
PLAZO FIJO	48.822,140	53.561,528	56.271,856	59.789,495	63.136,093	29%
TOTAL	118.185,729	121.713,398	127.517,359	132.397,723	139.531,908	18%

Cuadro N° 5 : Captaciones 2012.

Fuente: COAC Riobamba Ltda.

En este año 2012 las captaciones consolidadas han alcanzado un crecimiento de un 18% con relación al 2011, siendo su distribución del 55% en ahorro a la vista y un 45% en plazo fijo. Este resultado se ve reflejado al esfuerzo de los socios por mantener sus ahorros en la cooperativa.

Es gratificante resaltar las políticas de captaciones con que la cooperativa ha venido trabajando durante este tiempo.

- Horario de atención interrumpido
- Apertura de cuenta sin costo
- Asumir el impuesto al rendimiento financiero

Se ve necesario también enfocar además los beneficios que reciben los socios al pertenecer a la cooperativa como son:

- Disponibilidad inmediata de sus ahorros
- Acceso a créditos oportunos
- Seguro de desgravamen
- Seguro exequial
- Servicio médico

Los servicios adicionales que la cooperativa brinda actualmente a sus socios son:

- Pago de nóminas a través del sistema de pagos interbancarios
- Transferencias interbancarias
- Pago de bono de desarrollo humano
- Servicio de cajero automático
- Cobro de agua potable
- Cobro del soat
- Remesas
- Cobro de pensiones

A la vez se mantienen incentivos permanentes para los socios como son:

- Entrega de utiles escolares
- Incentivo en las tasas de interes activas y pasivas
- Rifas semestrales
- Entrega de fundas de caramelos

El objetivo primordial de la gestion de procesos y mejoramiento continuo es fortalecer la capacidad operativa de la cooperativa a través de la administración integral de procesos con el fin de estandarizar y generar una cultura de gestion eficiente y determinar criterios de seguimiento que son los siguientes:

- Verificar la correcta aplicación de los procedimientos definidos a través del manual de procesos y procedimientos operativos o cadena de valor logrando así la estandarización en todas sus oficinas operativas.
- Determinar el grado de conformidad en la aplicación de los procesos
- Socializar permanentemente los cambios o acciones correctivas en las visitas de seguimiento a todo el personal de la cooperativa a través de reuniones de trabajo.
- Identificar oportunidades de mejora que permitan reducir tiempos de espera y recursos incrementado al mismo tiempo la productividad y la competitividad.

La gestión en marketing es constante, diálogo que mantienen con los socios es ir recogiendo sus inquietudes y necesidades, han generado un altísimo sentido de pertenencia con la cooperativa que en el 2012 se ubicó como la institución más competitiva de mayor desarrollo institucional y una verdadera alternativa de desarrollo social y solidario. Este trabajo se fundamenta en los siguientes aspectos.

- Mantener diálogos con los asociados y colectividad
- Incentivo a los ahorros mediante el pago de tasas de interés competitivas en depósitos, ahorros y plazos fijos.
- Ventanillas compartidas para que se puedan realizar depósitos, retiros, y pagos de crédito de nuestros socios.
- Pago de bono de desarrollo humano
- Servicios de entrega y envío de remesas
- Mensajes sms para consultas y notificaciones a los socios
- Recaudación del impuesto del RISE, matrículas y formulario físico.

La gestión contable al cierre del 2012, los resultados de crecimiento alcanzados en el balance financiero determinan la fortaleza financiera en los principales rubros tenemos.

Rubro	Año – 2011	Año - 2012	Crecimiento %
ACTIVOS	152.058,647	179.466,570	18%
Cartera de créditos	105.879,534	131.544,890	24%
PASIVOS	129.377,901	153.526,840	19%
Depositos de ahorro	69.179,688	76.221,959	10%
Depositos a plazo	48.822,140	63.136,093	29%
PATRIMONIO	22.680,746	25.939,730	14%
Capital social	14.069,794	15.342,960	9%

Cuadro Nº 6: Gestión contable 2012.

Fuente: COAC Riobamba LTDA.

Al analizar la evolución de la rentabilidad de la Cooperativa Riobamba Ltda, podemos determinar que se alcanzado una adecuada eficiencia con respecto al manejo de las operaciones realizadas, además estos resultados se han obtenido por la efectiva intermediación financiera efectuada durante el ejercicio, el comportamiento es creciente de acuerdo al gráfico que se presenta a continuación.

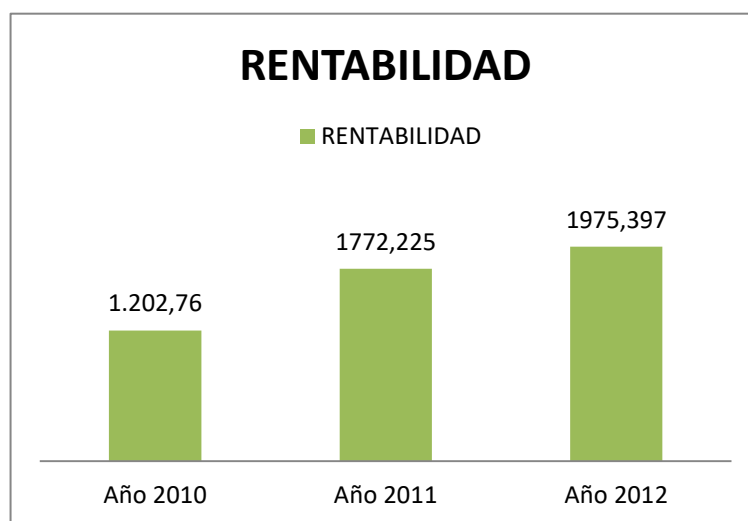


Gráfico N° 4: Rentabilidad de 2010- 2012.

Fuente: COAC Riobamba Ltda.

Las proyecciones del 2013 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.

- La cooperativa pasara al control de la nueva superintendencia del sistema financiero de economía popular y solidaria a partir de enero del 2013.
- Fortalecer la estructura tecnológica de acuerdo a los avances de la informática y nuevas exigencias técnicas de las micro finanzas.
- Promover servicios móviles en las ciudades de Cuenca, Quito, y Riobamba con oficinas móviles, para una atención eficiente a los socios en sus propios lugares de comercio y trabajo (furgonetas equipadas).

- Conceder el servicio mortuario exequial para todos los cooperarios.
- Participar en encuentros nacionales e internacionales del movimiento cooperativo.
- Integrarse a actividades sociales culturales y recreativas en la comunidad.
- Proyectar nuevas políticas de actividades sociales de acuerdo a los requerimientos del balance social.

2.4. Objetivo General

Elaboración de un proyecto de factibilidad para la creación de una oficina móvil para ampliar la cobertura en microcréditos y captación de nuevos socios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. En la Provincia de Chimborazo Cantón Riobamba durante el periodo 2013.

2.5. Objetivos Específicos

- Brindar un servicio de calidad en la oficina móvil en los servicios que se va a ofrecer, con un menor tiempo de espera al realizar las aperturas de cuentas o microcréditos a todos los socios.
- Realizar un estudio de mercado mediante encuestas para obtener datos, registros e información sobre las necesidades y expectativas actuales que tienen los clientes en cada uno de nuestros servicios para así poder mejorar e implementar nuevas estrategias que permitan desarrollar y/o expandirnos a nuevos mercados a través de la oficina móvil.

- Contar con la seguridad y resguardo necesario para el traslado del dinero que llevara en su interior la oficina móvil.
- Realizar un convenio con una aseguradora confiable en caso, de pérdida del dinero establecido en la oficina móvil para su funcionamiento.
- Trabajar conjuntamente con todos los departamentos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. estando consiente de todos los riesgos que conlleva realizar este proyecto.

2.6. Análisis FODA de la Oficina Móvil

Fortalezas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none">• Prestigio y confianza institucional.• Sistema informático Topaz.• Implementación del nuevo servicio financiero móvil.• Fidelizar a cada uno de nuestros socios, mediante el marketing Neurolingüístico.• Confianza de los socios al momento de realizar aperturas de cuentas y créditos.• Convenio con una aseguradora, para garantizar la devolución del efectivo en caso de robo o pérdida.• Contar con la seguridad necesaria al momento de traslado de efectivo.	<ul style="list-style-type: none">• Avance tecnológico.• Nuevos nichos de mercado.• Servicio móvil y publicidad para la cooperativa.• Apertura de créditos rápidos o inmediatos en los mercados de la ciudad de Riobamba.• Crecimiento de la cooperativa en nuevos mercados.• Desarrollo local.• Convenios institucionales.

Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> • Falta de flexibilización en políticas y requisitos de crédito. • Falta de monitoreo de riesgos del mercado. • Falta de capacitación en tecnología de crédito. • La calidad del servicio requiere ser fortalecida. • Mayor organización por parte de los departamentos de marketing, créditos y riesgos. • El servicio financiero es nuevo. • Falta de capacitación, al momento del manejo del sistema móvil. 	<ul style="list-style-type: none"> • La competencia por parte de otras cooperativas, Bancos que se encuentran en el sector. • Tendencia a la baja de tasas de interés. • Inseguridad por los altos niveles de delincuenciales. • Personas que prestan efectivo a los comerciantes sin ningún permiso y documentación legal. • Falta de publicidad en sectores más alejados de la ciudad de Riobamba.

Cuadro N° 7: FODA de Implementación de la oficina móvil.

Fuente: Autores.

CAPÍTULO III

3. ESTUDIO DE MERCADO

3.1.1. Objetivo

Dar a conocer el nuevo servicio financiero que se va a brindar en la oficina móvil y a su vez determinar el segmento al cual estará dirigido, la gestión de publicidad y la gestión de seguridad con la que va a contar, para de esta manera poder cubrir todas las necesidades y requerimientos de los actuales y futuros socios.

3.1.2. Perfil del Usuario

El nuevo servicio financiero está dirigido específicamente a los comerciantes del mercado la Esperanza y población circundante que cuenten con locales fijos, ingresos económicos estables, para la realización y pago de los microcréditos, ya que este servicio trata de llegar directamente al socio.

3.1.3. Universo

El universo está conformado de la siguiente manera:

Técnica de investigación: Encuesta.

POBLACIÓN

AÑO 2013			
MERCADO	LOCALES FIJOS Y CIRCUNDANTES		ENCUESTAS
LA ESPERANZA	Puestos fijos	460	$(460 \cdot 110) / 530 = 95$ encuestas //.
	Locales circundantes	70	$(70 \cdot 110) / 530 = 15$ encuestas //.
	Total	530	n = 110 encuestas //.

Cuadro Nº 8: Total de locales fijos y circundantes.

Fuente: Administración del Mercado la Esperanza.

3.1.4. Muestra

El universo del proyecto debido a la naturaleza del servicio está establecido en función del mercado la Esperanza, contando con una muestra exacta.

La fórmula que se adoptó para la misma es de la población finita:

$$n = \frac{Z^2 * P * Q * N}{e^2 (N-1) + Z^2 * P * Q}$$

Dónde:

n = Tamaño de la muestra.

N = Tamaño del universo (número de puestos del mercado la esperanza).

E = Margen de error 5%.

P = Nivel de ocurrencia del a 90%

Q = Probabilidad de fracaso 10%

Z = Valor estandarizado 1.96.

$$n = \frac{(1.96)^2 * (90%) * (10%) * (530)}{(5\%)^2 (530-1) + (1.96)^2 * (90%) * (10%)}$$

$$n = 183244432 / (0.0025) * (529) + 3.816$$

$$n = 183.244432 / 1.6682$$

$$n = 110 // \text{encuestas.}$$

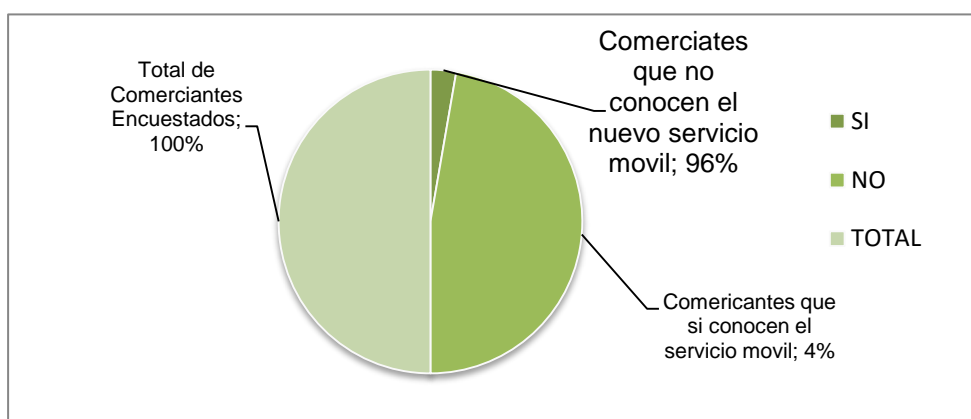
3.1.5. Método de Muestreo

- El método de muestreo que se utilizó para la realización de las encuestas fue el método probabilístico estratificado proporcional. En el cual nosotros dividimos al mercado la Esperanza en grupos homogéneos con respecto al nuevo servicio financiero móvil que se ofertara.

3.1.6. Tabulación de la Encuesta

1.- ¿Ha escuchado usted sobre las oficinas móviles en la ciudad de Riobamba?

Gráfico N° 5: Nivel de conocimiento de la oficina móvil.



Fuente: Mercado la Esperanza.

Elaborado por: Autores.

Interpretación

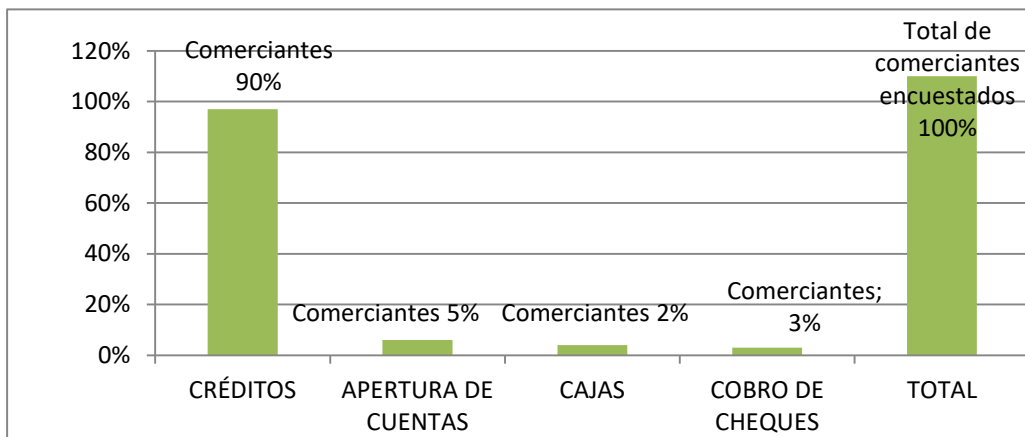
- El 96% de los comerciantes del mercado la esperanza menciono que no conoce acerca de la oficina móvil mientras que tan solo un 4% ha escuchado hablar sobre este nuevo servicio.

Conclusión

- La mayoría de comerciantes no conocen sobre este tipo de oficina móvil, mientras que solo el 4% menciono que si conoce sobre la oficina móvil, ya que la cooperativa 4 de Octubre está realizando algo similar pero no ha llegado con las expectativas requeridas por los comerciantes.

2.- ¿Con que servicios deberá contar la oficina móvil?

Gráfico N° 6: Nivel de los servicios más requeridos por los comerciantes.



Fuente: Mercado la Esperanza.

Elaborado por: Autores.

Interpretación

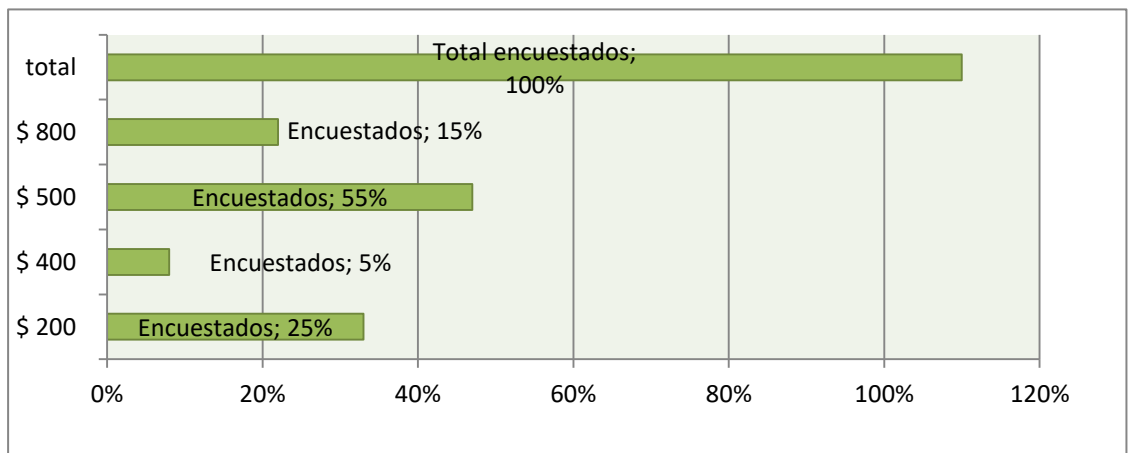
- Un 90% los comerciantes menciono que necesita de créditos inmediatos un 5% apertura de cuentas, 2% atención de cajas y tan solo 3% cobro de cheques.

Conclusión

- La mayoría de comerciantes necesitan créditos inmediatos para el incremento diario de su local. Y esto a su vez esto será un éxito total ubicar la oficina móvil en este mercado, ya que esto permitirá que los comerciantes no abandonen sus lugares de trabajo.

3.- La oficina móvil realizara microcréditos con montos mínimos y máximos de \$200.00 hasta \$800.00.

Gráfico N° 7: Montos estimados para el microcrédito.



Fuente: Mercado la Esperanza.

Elaborado por: Autores.

Interpretación

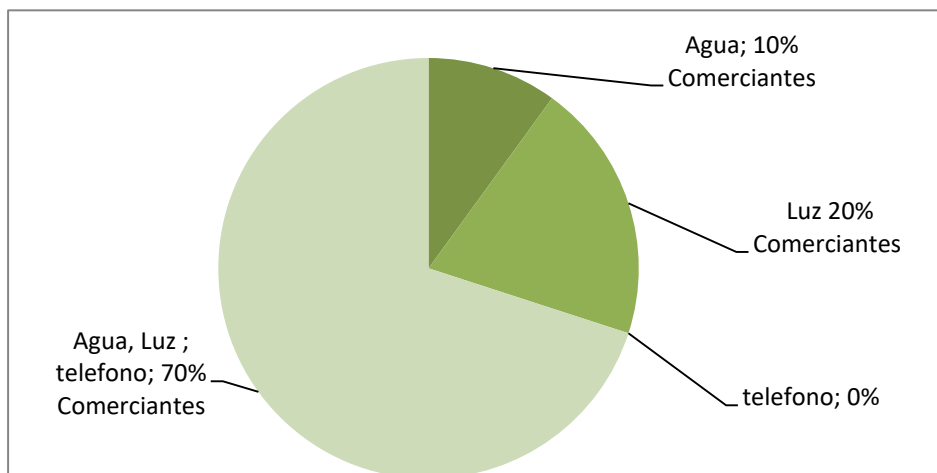
- El 55% de los comerciantes necesitara microcréditos inmediatos de \$500 el 25% de \$200 el 15% de \$800 el 5% de \$400.

Conclusión

- El mayor monto requerido por los comerciantes es de \$500 dólares para el incremento diario de su negocio.

4.- ¿Qué servicios básicos debería cobrarse en la oficina móvil?

Gráfico N° 8: Cobro de los servicios básicos en la oficina móvil.



Fuente: Mercado la Esperanza.

Elaborado por: Autores.

Interpretación

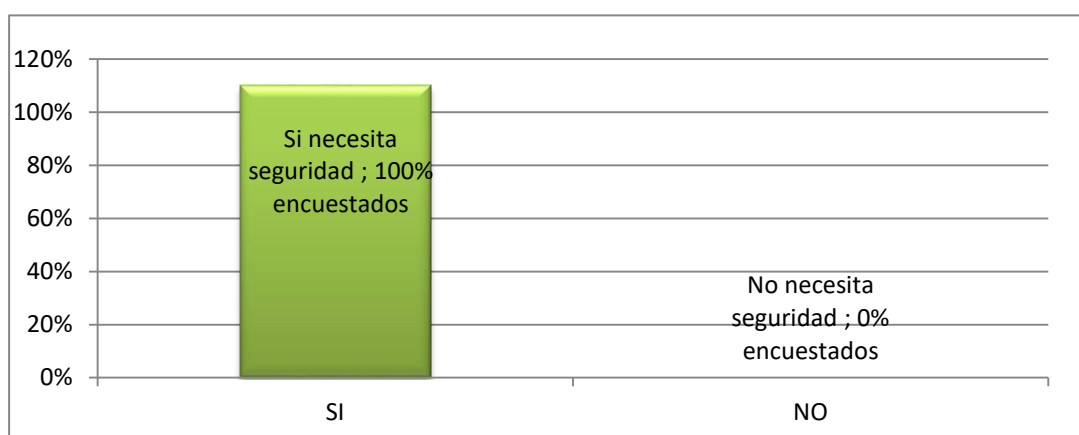
- Un 70% prefieren pagar los tres servicios básicos que irse a los tradicionales sitios de cobranzas de cada uno de ellos, un 10% solo pagaría del agua y un 20% la luz.

Conclusión

- La mayoría de comerciantes requieren que se cobren los tres servicios básicos para no abandonar su puesto de trabajo ya que esto les puede generar pérdidas en las ventas.

5.- ¿Para el traslado de la oficina móvil se necesita contar con personal de seguridad capacitado?

Gráfico N° 9: Seguridad de la oficina móvil.



Fuente: Mercado la Esperanza.

Elaborado por: Autores.

Interpretación

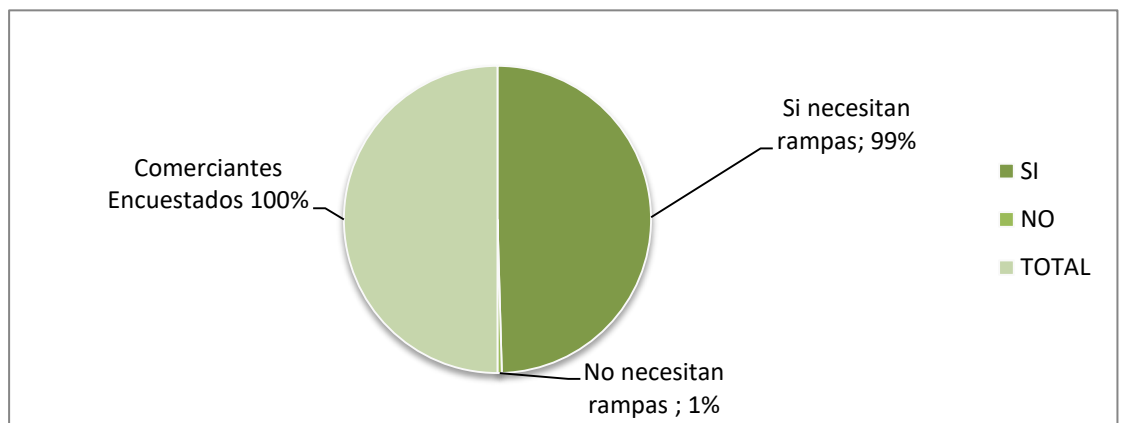
- El 100% de los comerciantes del mercado la Esperanza menciono que la oficina móvil necesitara obligadamente de seguridad privada y el apoyo de la Policía Nacional.

Conclusión

- Que de ninguna manera la cooperativa puede operar sin el resguardo de un miembro de seguridad privada y policial.

6.- ¿Cree usted que la oficina móvil debe contar con rampas para personas discapacitadas?

Gráfico N° 10: Necesidad de rampas para discapacitados.



Fuente: Mercado la Esperanza.

Elaborado por: Autores.

Interpretación

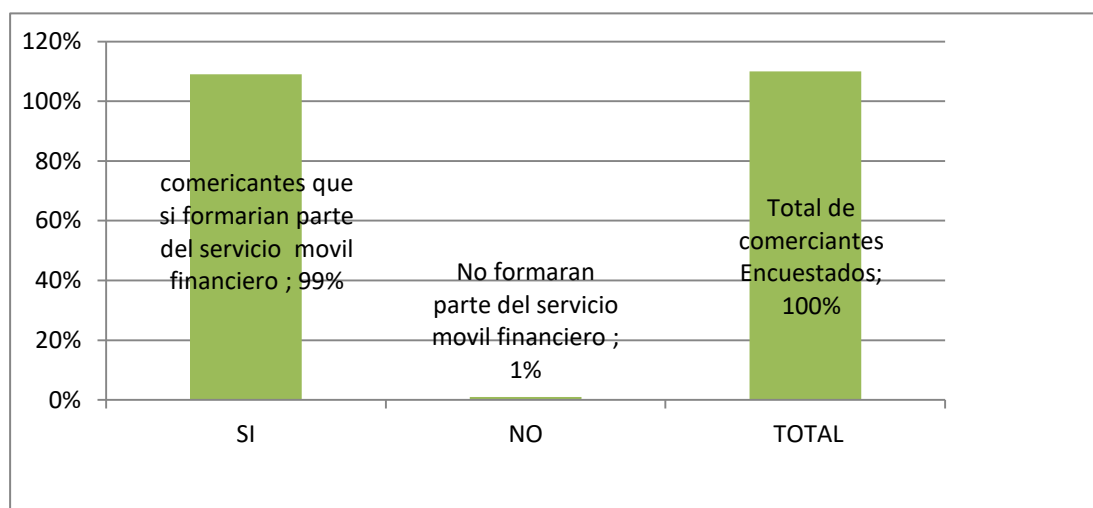
- El 99% de los comerciantes menciono que si se necesitara de una rampa para las personas discapacitadas. Y solo 1% menciono que no debería utilizarse.

Conclusión

- Es algo primordial que la oficina móvil posea este tipo de rampas para personas discapacitadas ya que hoy en día está en la constitución, la atención a estas personas.

7.- ¿Usted formaría parte de este servicio que ofrece la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. A la ciudadanía?

Gráfico N° 11: Si los Comerciantes formarían parte del servicio financiero móvil.



Fuente: Mercado la Esperanza.

Elaborado por: Autores.

Interpretación

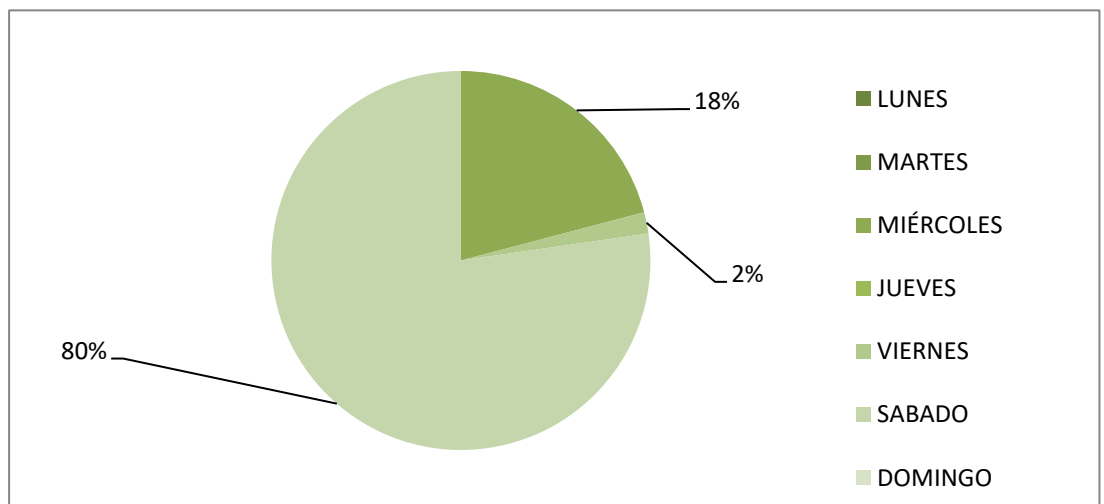
- El 99% de los comerciantes encuestados, formara parte del servicio que brindara posteriormente la oficina móvil. Solo el 1% no pertenecería porque son adultos mayores.

Conclusión

- Este nuevo servicio implementado por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Será de gran acogida por los comerciantes y las personas que acuden diariamente al mismo.

8.- ¿Qué día tendrá mayor apertura para los socios la oficina móvil?

Gráfico N ° 12: Días de mayor requerimiento por los comerciantes del mercado la Esperanza de la oficina móvil.



Fuente: Mercado la Esperanza.

Elaborado por: Autores.

Interpretación

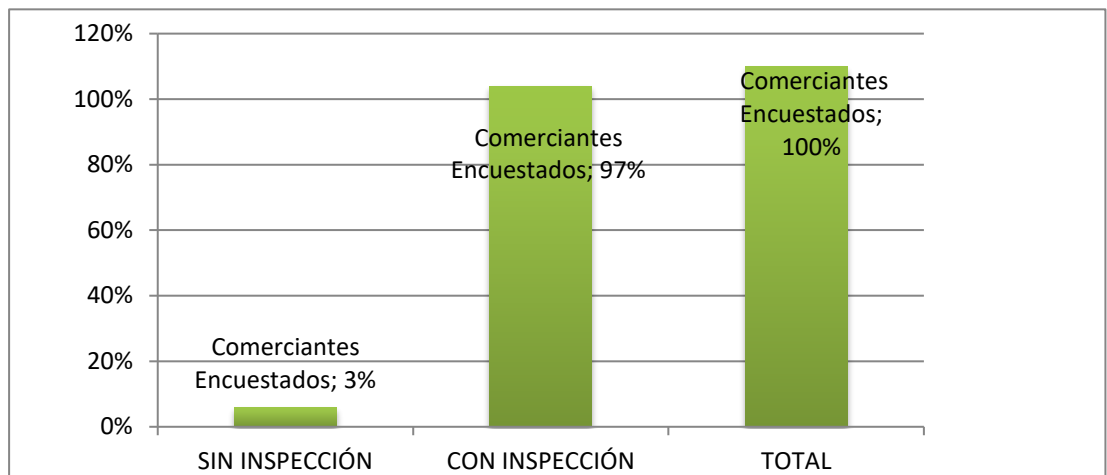
- El día sábado el 80% de los encuestados nos informó que tendrá mayor apertura para los socios la oficina móvil, mientras que el 18% dice el miércoles, el 2% viernes, el resto de días no por el motivo que no se realizan las ferias.

Conclusión

- Los días de mayor afluencia para que nuestro servicio de oficina móvil pueda recorrer el mercado serán los miércoles y sábados ya que asisten muchas personas a ofertar sus productos.

9.- ¿La oficina móvil deberá contar con un jefe de sistemas que apruebe los créditos sin la necesidad de inspección?

Gráfico N° 13: Aceptación de la aprobación de microcréditos.



Fuente: Mercado la Esperanza.

Elaborado por: Autores.

Interpretación

- Un 97% de los comerciantes del mercado mencionan que se deberá realizar una inspección antes de otorgar los créditos a los solicitantes. Y solo un 3% restante dice que no realicen inspecciones.

Conclusión

- Es importante contar con un jefe de crédito conectado a través del sistema informático de la cooperativa para analizar el riesgo de otorgar o no el crédito a la persona que solicite de una manera rápida y eficiente.

3.1.7. Gestión de Seguridad

La seguridad que se implementara en la oficina móvil, para brindar mayor resguardo a los socios y personas que requieran el nuevo servicio financiero es contar con cámaras de seguridad una interna y otra externa para el registro de la entrada y salida de las personas que nos visiten, además de un control por parte del guardia de seguridad al ingreso de las personas que necesiten los servicios financieros móviles, en lo que se refiere a la ubicación de la furgoneta será junto a un UPC, para contar con el apoyo y colaboración de la Policía Nacional.

Guardia Privado

Esta persona se encargara de proteger la integridad física de las personas y los bienes materiales de la cooperativa del lugar donde vaya a recorrer la oficina móvil.

Debe poseer los siguientes recursos técnicos y tecnológicos:

- Manejo de cámaras de video.
- Radio de comunicaciones.
- Detector de metales.



Dependiendo de las actuales leyes o políticas de la compañía para cual trabajen también puede estar permitido portar armas de fuego normalmente revólveres.

Esto puede ser en defensa propia o en cuando el objetivo al cual están protegiendo está bajo amenaza.

Cámara de Seguridad



Sus principales funciones son:

Vigilar la entrada y salida de personas que concurran a las oficinas móviles.

Detectar anticipadamente a personas sospechosas que estén rodeando la oficina móvil.

Además de estar constantemente comunicándose con el guardia de seguridad mediante su motorola ante situaciones de riesgo que afecten la integridad de los empleados o socios.

Policía Comunitaria



Para que la seguridad de la oficina móvil sea más efectiva debemos realizar un convenio con la Policía Nacional en este caso con los encargados del UPC del mercado la Esperanza para que ellos nos brinden el resguardo y protección necesaria en caso de intento de robo y además que podamos ubicarnos estratégicamente junto a la UPC.

3.1.8. Ciclo de Vida

- Renovación de la imagen del servicio de oficina móvil.
- Cobertura en el sistema operativo.
- Diseño fácil de identificar y recordar para los socios.
- Renovación en el equipo tangible de acuerdo a su depreciación.

3.1.9. Precio

La oficina móvil brindara los servicios de microcréditos y apertura de cuentas de la siguiente manera.

Apertura de Cuentas	Certificados de Aportaciones	Cuenta de Ahorro	Total
\$ 60.00	\$ 50.00	\$ 10.00	\$ 60.00

Cuadro N° 9: Servicio financiero.

Fuente: Autores.

Microcréditos	Mínimo	Máximo	Requisitos
Inmediatos Desde:	\$200.00	\$500.00	<ul style="list-style-type: none"> Buró de crédito Patente Municipal Análisis de los ingresos económicos

Cuadro N° 10: Montos mínimo y máximo del microcrédito.

Fuente: Autores.

Nuestros servicios serán de forma eficiente de acuerdo a la competencia y cumpliendo con las tasas de interés impuestas por la superintendencia de bancos y la superintendencia de economía popular y solidaria.

3.1.10. Plaza

La Plaza del nuevo servicio financiero móvil es el segmento del mercado la Esperanza y todos los puntos estratégicos de la ciudad de Riobamba, donde realizará el recorrido la oficina móvil.

3.1.11. Gestión de Publicidad

La gestión de publicidad, se encarga de manejar el departamento de marketing, el cual elabora trípticos, jingles, revistas, con los que se detallan los servicios financieros que contara la oficina móvil, la promoción lo realizaran dos veces por semana las personas encargadas del manejo de la oficina móvil, realizando visitas a los comerciantes y personas en las zonas donde se encuentre ubicada la oficina móvil, para atraer un mayor número de personas que deseen contar con todos los servicios que brinda la Cooperativa Riobamba.

- Incentivo de ahorro
- Promoción del servicio
- Atención inmediata
- Seguridad
- Difusión en medios escritos gráficos y televisivos



Figura N° 3: Trípticos para la oficina móvil.

Fuente: Autores.



Figura Nº 4: Medios para publicidad.

Fuente: Autores.

3.1.12. Canal de Distribución

El canal de distribución es directo, ya que tanto socio como oficial de crédito estarán en contacto permanente.



Figura Nº 5: Canal de distribución.

Fuente: COAC Riobamba Ltda.

3.1.12. Estrategias del Servicio de Oficina Móvil

- El servicio financiero móvil brindará mayor cobertura de respuesta al momento de abrir una cuenta o solicitar un microcrédito inmediato.
- El servicio financiero móvil se encarga de brindar toda la información que requiere el socio o las personas para contar y utilizar cualquiera de los servicios que se ofertan en la oficina móvil.
- La gestión de publicidad y marketing se realizara por medios radiales y televisivos para de esta manera dar a conocer sobre la oficina móvil.
- Brindar un servicio de calidad a todos los socios que nos visiten en la oficina móvil.
- Disminuir los requisitos de los trámites al momento de apertura y solicitar un microcrédito en la oficina móvil.
- La oficina móvil se debe ubicar en un lugar amplio, con todas las normas y medidas de seguridad necesarias en su funcionamiento para así garantizar un servicio de calidad a la ciudadanía de Riobamba.
- Demostrar confianza, solvencia y fidelidad hacia los actuales y futuros socios, que tiene la Cooperativa Riobamba Ltda. en este nuevo servicio financiero móvil.

3.2. ESTUDIO TÉCNICO

3.2.1. Objetivo

Conocer el tamaño del proyecto, la localización, la estructura organizacional, perfil, funciones del talento humano, políticas y los servicios que se va a brindar en la oficina móvil.

3.2.2. Tamaño Óptimo del Proyecto

El proyecto está auspiciado por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. La inversión es 100% de la entidad en base a la investigación de mercado.

El tamaño de la oficina móvil es de:



Figura N° 6: Furgoneta de la oficina móvil.

Fuente: Autores.



Figura N° 7: Equipos internos de la oficina móvil.

Fuente: Autores.

- Dimensiones largo 320cm, ancho 172cm, alto 162cm.
- Grada corrediza manual 120cm * 25cm en aluminio para acceso al interior de la oficina.
- 6 asientos tipo automotriz giratorios con cinturón de seguridad.



Figura Nº 8: Interior de caja de la oficina móvil.

Fuente: Autores.

- Construcción de una mesa plegable de 90cm * 60cm ubicada en el costado lateral izquierdo, dispondrá de 2 cajones pequeños corredizos para papelería.
- Un cajón corredizo para documentos.
- Un cajón corredizo para dinero blindado con una chapa eléctrica de apertura rápida, divisiones internas para ordenar los billetes y monedas.
- Construcción de una caja fuerte con una puerta y buzón.
- Instalación de 3 lámparas fluorescentes de salón de 110v.
- Una caja centralizada de circuitos eléctricos.
- Cuatro toma corrientes instalados convenientemente.
- Instalación de lámina de seguridad en 8 vidrios.



Figura N° 9: Exterior de la oficina móvil.

Fuente: Autores.

- Construcción de un escritorio counter.
- Una pantalla curva de vidrio de 6 mm de espesor.
- Construcción de una caja fuerte con una puerta y buzón.
- Construcción de un mueble vertical para archivos.
- Una carpa enrollable de manivela de 320 cm * 180cm.
- Instalación de 3 lámparas fluorescentes de salón de 110v.
- Una caja centralizada de circuitos eléctricos.
- Construcción de un mueble vertical para archivos.
- Una carpa enrollable de manivela de 320 cm * 180cm.

- Una extensión de 40m para instalación de energía eléctrica de la red urbana, un generador eléctrico silencioso de 1500w con sus respectivos soportes e instalaciones.
- Cuatro toma corrientes instalados convenientemente.
- Instalación de lámina de seguridad en 8 vidrios.
- Un pasa billetes de acero inoxidable en el counter.
- Instalación de dos pasamanos exteriores horizontales desmontables.
- La oficina móvil tendrá una capacidad para 4 empleados y 2 socios para su respectiva atención de forma cómoda y rápida.

3.2.3. Localización Óptima

La localización óptima de nuestro servicio de oficina móvil, en la ciudad de Riobamba, se basara en una tabla donde se encuentran los principales mercados de la ciudad, en la cual podamos ubicar estratégicamente el nuevo servicio que a brindar la cooperativa.

Alto: 3 puntos **Medio:** 2 puntos **Bajo:** 1 punto

VARIABLE	Económica	Geográfica	Mercado	Demográfica	Total
MERCADOS					
LA ESPERANZA	3	2	2	3	10
SAN ALFONSO	2	2	1	2	7
CONDAMINE	1	2	1	1	5
MAYORISTA	1	2	1	2	6

Cuadro N° 11: Localización óptima.

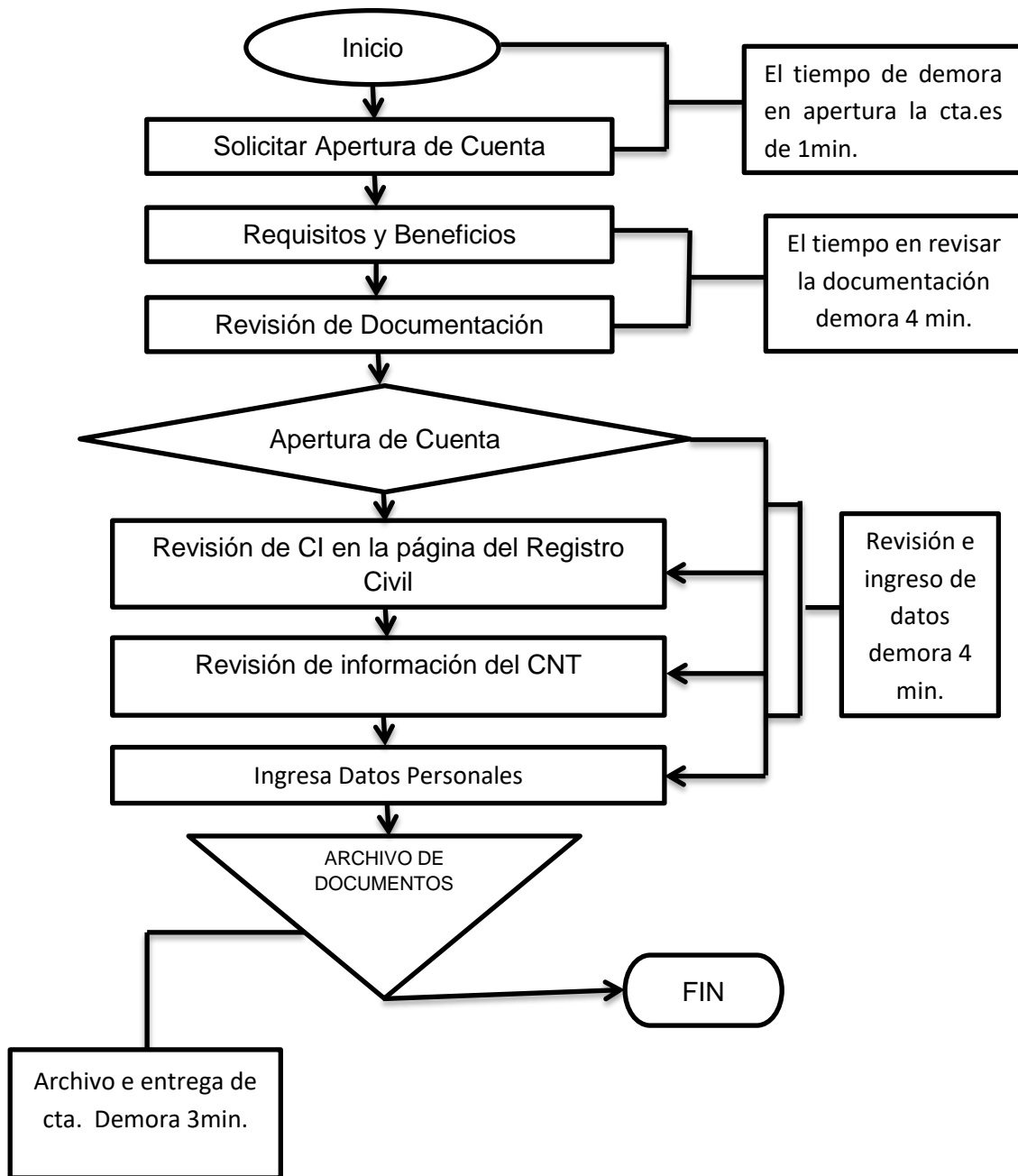
Fuente: Autores.

El mercado de mayor cobertura fue la Esperanza con un total de 10 puntos superior al mercado San Alfonso con 7 puntos, Mayorista con 6 puntos y la Condamine con 5 puntos respectivamente.

- La variable económica es la más alta de los cuatro mercados con un puntaje de 3 puntos, debido a la afluencia de comerciantes que generan ingresos económicos altos al sector en especial los días miércoles y sábados que son los más concurrentes de la semana.
- La variable geográfica del mercado la esperanza es mediana ya que existe rutas de acceso directas que facilitan el ingreso a las personas y comerciantes del sector.
- La variable de mercado es mediana respecto a la competencia con otras cooperativas ya que es un nuevo mercado sin explotarlo totalmente.
- La variable demográfica trata del segmento al cual va dirigido nuestro servicio, debido a que es un servicio innovador que cubrirá todas las necesidades y expectativas de los socios actuales y futuros.

Figura N° 10: Flujo Grama del tiempo de respuesta en el servicio de apertura de cuentas.

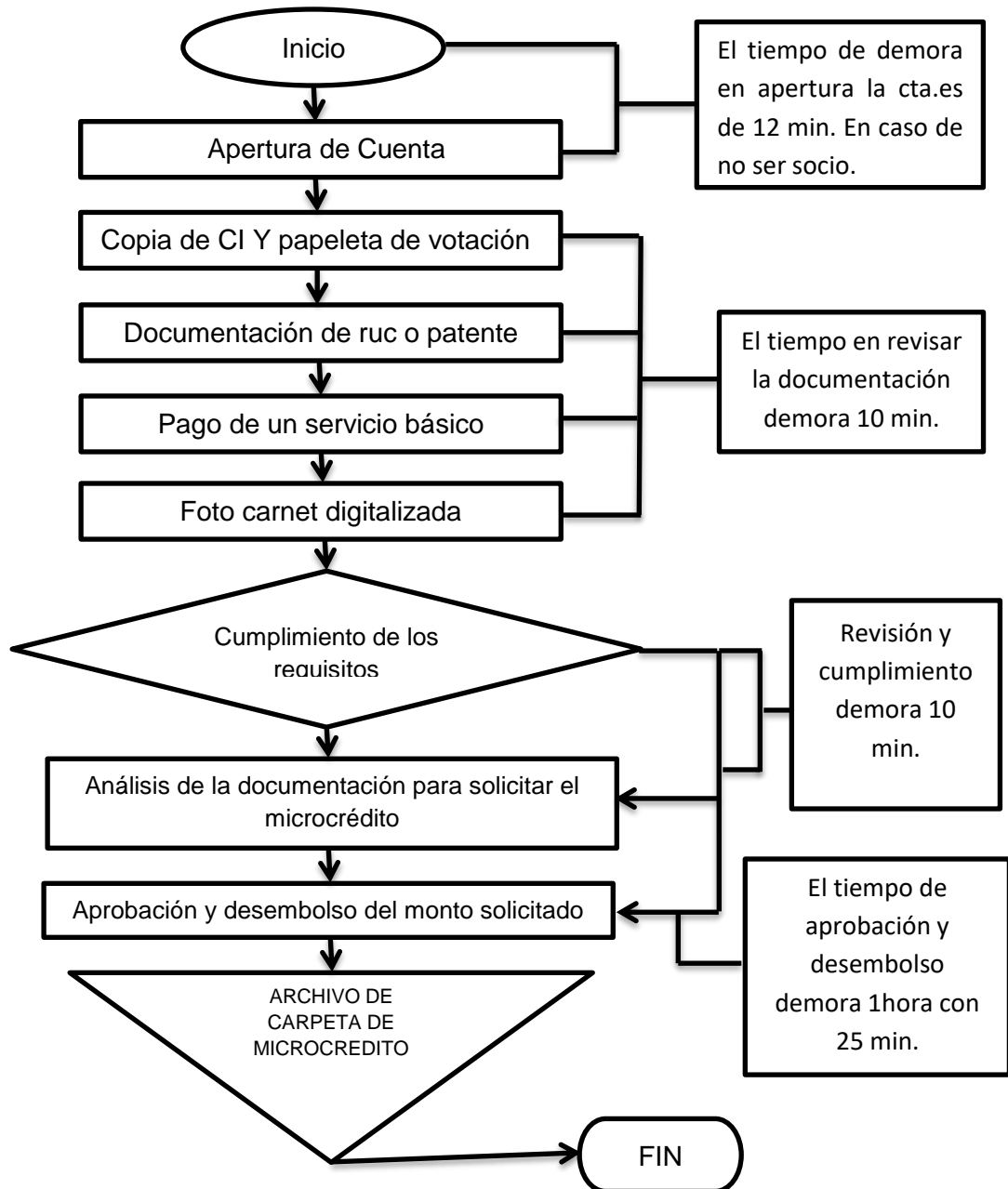
Fuente: COAC Riobamba Ltda.



- El tiempo en una oficina física es de 30 minutos, mientras que en la oficina móvil el tiempo de respuesta para la apertura de una cuenta será de 12 minutos.

Figura N° 11: Flujo Grama del tiempo de respuesta en el servicio de microcréditos Inmediatos

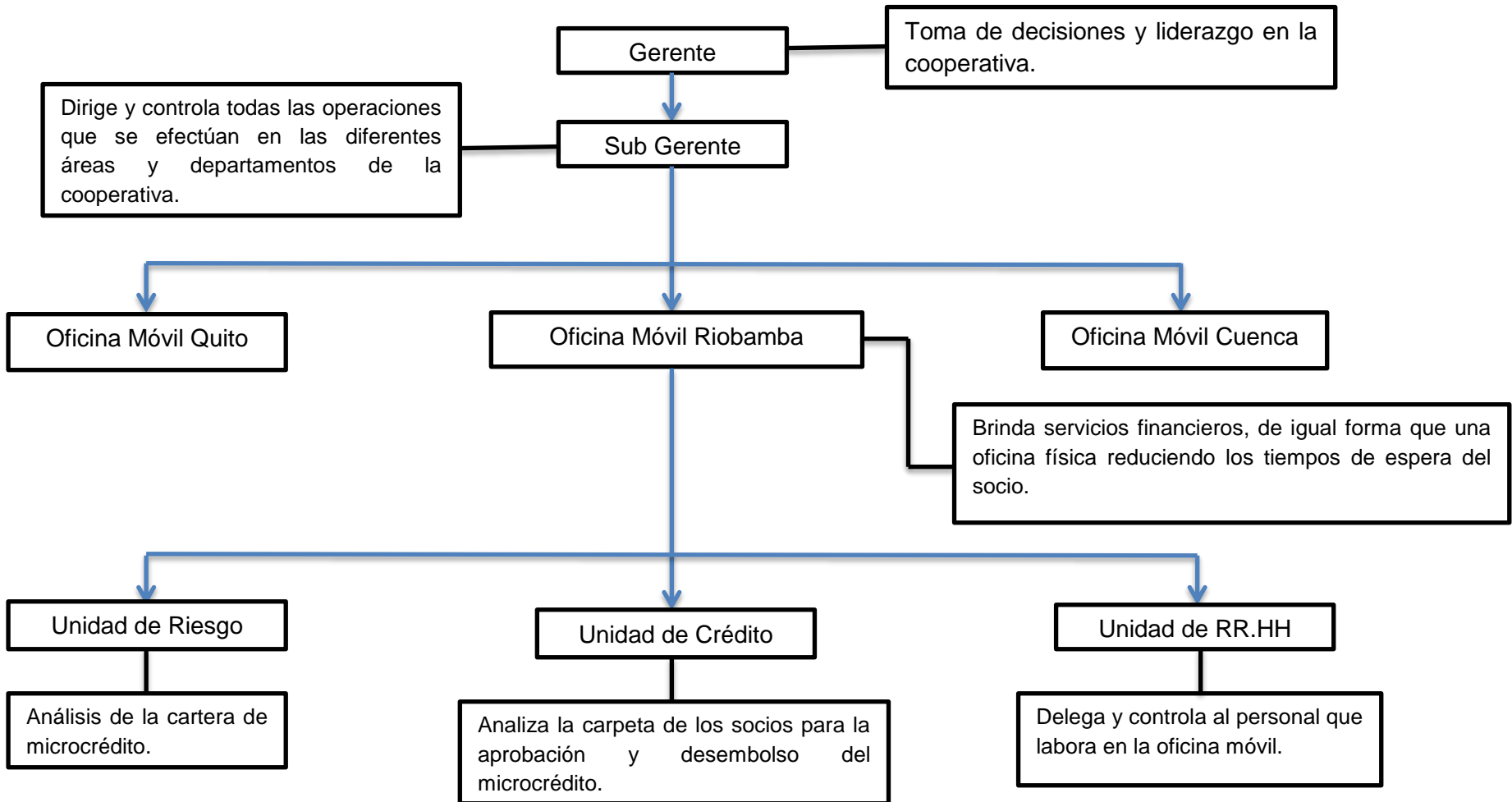
Fuente: COAC Riobamba Ltda.



- El tiempo que se demora en una oficina física en otorgar un microcrédito es de 48 horas, mientras que en la oficina móvil se lo realizara en un tiempo de 2 horas aproximadamente. Cumpliendo así con los requerimientos del socio.

CAPITULO IV

4.- Estructura Organizacional Funcional de la Oficina Móvil



4.1. Manual de Funciones del Talento Humano de la Oficina Móvil

Número de Empleados	Naturaleza del Cargo	Requisitos	Funciones
1	Oficial de Crédito	<ul style="list-style-type: none"> • Título profesional de finanzas comerciales o afines. • Edad comprendida entre 25 y 30 años. • Experiencia laboral de 3 años en función al cargo que va a desempeñar. • Debe brindar excelente trato al cliente y buena presencia. 	<ul style="list-style-type: none"> • Captación de socios. • Revisión carpetas para otorgar microcréditos. • Aprobación de microcréditos inmediatos con montos de \$200.00 y \$500.00 dólares. • Promoción y publicidad del nuevo servicio financiero móvil. • Asesoramiento a los socios y futuros usuarios del nuevo servicio. • Seguimiento y cumplimiento en el pago de las cuotas del microcrédito.

<p style="text-align: center;">1</p>	<p style="text-align: center;">Cajero/a</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Título profesional de finanzas, económicas, administrativas, o afines. • Edad comprendida entre 23 a 27 años. • Experiencia en el manejo de efectivo, custodia de valores, cheques y comprobantes de pago. • Buen trato hacia el socio. • Trabajo bajo presión y los fines de semana. 	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar depósitos y retiros de dinero. • Débitos de microcréditos inmediatos. • Atención cordial y rápida al socio. • Cobro de servicios básicos. • Desembolso de los microcréditos inmediatos.
<p style="text-align: center;">1</p>	<p style="text-align: center;">Chofer Profesional</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Título de bachiller. • Licencia profesional tipo C. • Edad máxima de 40 años. • Experiencia en el manejo de furgonetas mínimo 2 años. • Contar con buena presencia. 	<ul style="list-style-type: none"> • Traslado de personal de la oficina móvil. • Mantenimiento de la furgoneta. • Conocer bien las rutas de la ciudad de Riobamba. • Ayudar y conocer los servicios que brinda la oficina móvil.

<p style="text-align: center;">1</p>	<p style="text-align: center;">Guardia de Seguridad</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Título de bachiller. • Edad comprendida entre 25 a 40 años. • Experiencia laboral en seguridad mínima tres años. • Estar afiliado a una compañía de seguridad privada. • Contar los implementos de seguridad para su trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Evitar la aglomeración de personas en la furgoneta. • Buen trato e información al socio. • Conocer los servicios que ofrece la oficina móvil. • Vigilancia constante para prevenir actos delictivos. • Coordinar activamente con la frecuencia de radio y comunicación. • Cuidado de la oficina móvil. • Comunicación y respuesta inmediata ante cualquier situación de peligro.
---	--	---	--

Cuadro N° 12: Manual de funciones del talento humano.

Fuente: Autores.

4.2. Políticas de la Oficina Móvil para la captación de socios y microcréditos inmediatos.

- La oficina móvil otorgará microcréditos inmediatos con montos mínimos de \$200.00 dólares, hasta un máximo de \$500.00 dólares. Según lo establecido por el comité de créditos y de riesgos de la cooperativa.
- En la captación de nuevos socios se deberá dar apertura a la cuenta de ahorros, contando con la documentación necesaria, como en cualquiera de las sucursales de la Cooperativa Riobamba.
- Se debe evitar la aglomeración de los socios, ya que ingresarán dos socios uno a caja y otro a crédito con la respectiva documentación.
- La oficina móvil contará siempre con los permisos pertinentes para la movilización en los distintos puntos de la ciudad de Riobamba.
- Se contará con un convenio de una aseguradora privada para el resguardo del efectivo, como posee la Cooperativa Riobamba.
- Se contará con el respectivo croquis y cronograma de las actividades en los diferentes recorridos que realice la oficina móvil en la ciudad.

4.3. Sistema Operativo de la Oficina Móvil

En la oficina móvil todas las operaciones funcionarán a través de internet móvil mediante un modem de la compañía telefónica claro su conexión es ilimitada. Para conectarnos con el sistema TOPAZ de la cooperativa es necesario ingresar a una red VPN red privada virtual la cual es interna creada en el departamento principal de sistemas de la matriz su acceso es de la siguiente manera:

- Conectar a la banda ancha móvil.
- VPN Riobamba.
- Abrir el sistema financiero.
- TOPAZ: web cliente.

4.4. Análisis de Captación de Socios

Para la captación de nuevos socios se efectuara de la siguiente manera, todo el proceso de actividades, los responsables, la respectiva documentación de los socios. Dentro de la oficina móvil la captación de socios es un producto del Pasivo

A través de una cuenta de ahorros el socio podrá gozar de los siguientes beneficios, disponibilidad de su dinero en forma inmediata al contar con buena liquidez no existe costo de apertura y mantenimiento, la mejor tasa de interés del mercado financiero, capitalización mensual de intereses.

Requisitos en la apertura de cuentas para la captación de nuevos socios en la oficina móvil se lo realizara de la siguiente manera:

- Copia de la cédula.
- Copia de la papeleta de votación.
- Copia del pago de un servicio básico.
- La foto digitalizada.
- Capital de \$60.00 dólares.

4.5. Análisis del Microcrédito

Las líneas de crédito que ofrece la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Son flexibles y oportunas, con tasas de interés competitivas y plazos de acuerdo a su necesidad. En la oficina móvil se lanzara una nueva forma rápida de microcréditos en corto plazo, para obtener mayor cobertura en el mercado. Este producto es parte del activo ya que es una puerta a la prosperidad del negocio de cada uno de sus socios y a su posibilidad de crecer, con microcréditos para capital de trabajo y activos fijos, atendiendo su préstamo inmediato en dos horas, luego de recibir la documentación completa. El monto del microcrédito asciende hasta un máximo de \$500.00 dólares, el plazo acorde a la capacidad económica del socio, la frecuencia de pago puede ser diario, semanal, quincenal o mensual y deben existir garantías.

Los requisitos para microcrédito son:

- Libreta de ahorros

Sin importar el tiempo de apertura.

- Copia de la cédula de identidad y papeleta de votación

Deudor.

- Documento que acredite la actividad económica

A qué se dedica el deudor. (Ruc, patente o carne de afiliación al gremio, etc.).

- Pago de servicios básicos

Deudor.

1 foto tamaño carné del deudor (a).

Además que se analizara la capacidad de pago, volumen de las ventas, tamaño del negocio, se recopilara la información de facturas, cuadernos, notas de ventas para luego realizar el levantamiento de la información en el sitio.

CAPÍTULO V

5. ESTUDIO FINANCIERO

5.1. Objetivo

Dar a conocer los activos con los que va a contar la oficina móvil, los costos directos e indirectos, las proyecciones del servicio, la inversión inicial. Los estados financieros, el flujo neto de caja, cálculos del VAN, TIR, periodo de recuperación de la inversión, beneficio costo, rentabilidad y finalmente el punto de equilibrio.

5.1.1. Activo Tangible

Activos	Costo de los Activos
Vehículo	\$ 28000.00
Equipos de computo	\$ 1769.51
TOTAL	\$ 29769.51

Cuadro N° 13: Activos de la oficina móvil.

Fuente: COAC Riobamba Ltda.

5.1.2. Activo Intangible

Activo Intangible	Costo
Servicios Profesionales	\$ 232.96
Total	\$ 232.96

Cuadro N° 14: Activos intangibles de la oficina móvil.

Fuente: COAC Riobamba Ltda.

5.1.3. Costo de Mano de Obra del Servicio

CARGOS	NÚMERO DE PERSONAL	SUELDO MENSUAL	SUELDO ANUAL
Oficial de Crédito	1	\$ 600.00	\$ 7200.00
Cajero/a	1	\$ 400.00	\$ 4800.00
Chofer Profesional	1	\$ 318.00	\$ 3816.00
Guardia de Seguridad	1	\$ 318.00	\$ 3816.00
Total Mano Obra		\$ 1,636.00	\$ 19,632.00

Cuadro N° 15: Costos de mano de obra de la oficina móvil.

Fuente: Autores.

5.1.4. Proyección de los Costos Anuales de Mano de Obra

Productos Financieros	Incremento anual	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Microcrédito						
Cantidad	20%	115.200	138240	165888	199065,6	238878,72
Captación de Socios						
Cantidad	20%	5.760	6912	8294,4	9953,28	11943,936
Ingresos totales		\$120.960,00	\$145.152,00	\$174.182,40	\$209.018,88	\$250.822,66

Cuadro N° 16: Costos anuales del servicio.

Fuente: Autores.

- Datos: 20% incremento en la captación de microcréditos de enero del 2012 a mayo del 2013.
- Se realiza 576 microcréditos anuales * 20% = 115.200.
- 579 microcréditos * 10.00 cta. de ahorros = 5760.

5.1.5. Costos Indirectos del Servicio

Servicios	Gasto mensual	Gasto Anual
Internet (2 modem CNT)	\$ 60.00	\$ 720.00

Cuadro N° 17: Costos indirectos de la oficina móvil.

Fuente: Autores.

5.1.6. Equipo

EQUIPO	VALOR
Equipos de computo	3.539,02
TOTAL	3.539,02

Cuadro N° 18: Equipo de la oficina móvil.

Fuente: COAC Riobamba Ltda.

5.1.7. Inversión de la Oficina Móvil

1. Activos Fijos						
COD	Descripción	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total	% anual depreciación /amortización	Valor Anual
1.	Equipo de Computo	2	\$ 1.769,51	\$ 3.539,02	33%	\$ 1167,88
1.2	Vehículo	1	\$ 28.000,00	\$ 28.000,00	20%	\$ 5600,00
Subtotal				\$ 1.539,02		\$ 6.767,88
2. Activos Diferidos						
2.1	Gastos de Instalación	1	\$ 232,96	\$ 232,96	10%	\$ 23,30
2.2	Gastos Administrativos	1	\$ 19.632,00	\$ 19.632,00	10%	\$ 1963,20
2.3	Gastos del servicio	1	\$ 60,00	\$ 720,00	10%	\$ 72,00
2.4	Estudio de factibilidad	1	\$ 1.423,20	\$ 1.423,20	20%	\$ 284,64
2.5	Subtotal			\$ 22.008,16		\$ 2.343,14
Inversiones Totales				\$ 53.547,18		

Cuadro N° 19: Inversión de la Oficina Móvil.

Fuente: Autores.

5.1.8. Estado de Pérdidas y Ganancias

	Incrementos	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
INGRESOS FINANCIEROS		\$120.960,00	\$145.152,00	\$174.182,40	\$209.018,88	\$250.822,66
Ingresos por Servicios	\$120.960,00					
EGRESOS FINANCIEROS		\$960,00	\$1.056,00	\$1.161,60	\$1.277,76	\$1.405,54
Comisiones Pagadas	10% \$960,00					
MARGEN BRUTO FINANCIERO		\$120.000,00	\$144.096,00	\$173.020,80	\$207.741,12	\$249.417,12
OTROS INGRESOS Y GASTOS OPERACIONALES						
INGRESOS OPERACIONALES		\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
EGRESOS OPERACIONALES		\$720,00	\$792,00	\$871,20	\$958,32	\$1.054,15
Gasto de Operación	\$720,00					
MARGEN DE OPERACIÓN ANTES DE PROVISIÓN		\$119.280,00	\$143.304,00	\$172.149,60	\$206.782,80	\$248.362,97
PROVISION - DEPRECIACIÓN – AMORTIZACIÓN						
PROVISION - DEPRECIACIÓN – AMORTIZACIÓN		\$9.111,01	\$9.111,01	\$9.111,01	\$9.111,01	\$9.111,01
Depreciaciones	\$6.767,88					
Amortizaciones	\$2.343,14					
MARGEN OPERATIVO NETO		\$110.168,99	\$134.192,99	\$163.038,59	\$197.671,79	\$239.251,96
INGRESOS Y GASTOS NO OPERACIONALES						
Ingresos extraordinarios		\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Egresos Extraordinarios		\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS		\$110.168,99	\$134.192,99	\$163.038,59	\$197.671,79	\$239.251,96
IMPUESTO A LA CIRCULACIÓN DE CAPITALES	8,80%	\$9.694,87	\$11.808,98	\$14.347,40	\$17.395,12	\$21.054,17
RESULTADO DEL EJERCICIO		\$ 100.474,12	\$ 122.384,00	\$ 148.691,19	\$ 180.276,67	\$ 218.197,78

Gráfico N° 14: Estado de Resultados.

Fuente: Autores.

5.1.9. Flujo Neto de Caja

		AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
	RESULTADO DEL EJERCICIO	\$ 100.474,12	\$ 122.384,00	\$ 148.691,19	\$ 180.276,67	\$ 218.197,78
(+)	Depreciación	\$ 6.767,88	\$ 6.767,88	\$ 6.767,88	\$ 6.767,88	\$ 6.767,88
(+)	Amortización	\$ 2.343,14	\$ 2.343,14	\$ 2.343,14	\$ 2.343,14	\$ 2.343,14
(-)	Capital	\$ 53.547,18	\$ 53.547,18	\$ 53.547,18	\$ 53.547,18	\$ 53.547,18
(=)	FLUJO NETO DE CAJA	\$ 56.037,95	\$ 77.947,84	\$ 104.255,02	\$ 135.840,50	\$ 173.761,62

Cuadro N° 20: Flujo neto de Caja.

Fuente: Autores.

5.1.10. Calculo del VAN

Para analizar el van aplicamos la siguiente formula:

$$VAN1 = I(0) + \frac{FCN}{(1+i)^1} + \frac{FCN}{(1+i)^2} + \frac{FCN}{(1+i)^3} + \frac{FCN}{(1+i)^4} + \frac{FCN}{(1+i)^5}$$

Datos:

Monto = \$53.547, 18

Interés = 11.20%

$$VAN1 = \$ 53.547, 18 (0) + \frac{\$ 56.037,95}{(1 + 11.20\%)^1} + \frac{\$ 77.947,84}{(1 + 11.20\%)^2} + \frac{\$ 104.255,02}{(1 + 11.20\%)^3} + \frac{\$ 135.840,50}{(1 + 11.20\%)^4} + \frac{\$ 173.761,62}{(1 + 11.20\%)^5}$$

VAN 1 = \$ 326.738,69 //

Datos:

Monto = \$ 53.547,18

Interés = 115%

Van 2 = \$ -130.17//

5.1.11. Calculo del TIR

Para analizar el TIR aplicamos la siguiente formula:

Datos:

$$\text{Tim} = 18\%$$

$$\text{TIM} = 115\%$$

$$\text{VANTim} = \$326.738,69$$

$$\text{VANTIM} = \$-130.17$$

$$\text{TIR} = (\text{Tim} + (\text{TIM} - \text{Tim}) \left(\frac{\text{VANTim}}{\text{VANTim} + \text{VANTIM}} \right))$$

$$\text{TIR} = (18\% + (115\% - 18\%) \left(\frac{\$ 326.738.69}{\$ 326.738,69 + (\$ -130.17)} \right))$$

TIR = 115%. //

5.1.12. Periodo de la Recuperación de la Inversión

AÑO	FLUJO NETO DE CAJA
1	\$ 56.037,95
2	\$ 77.947,84
3	\$ 104.255,02
4	\$ 135.840,50
5	\$ 173.761,62
TOTAL	\$ 547.842,93

Cuadro N° 21: Periodo de recuperación de la inversión.

Fuente: Autores.

Datos:

Monto = \$53.547,18

Tasa de crecimiento = 2% anual

Sumatoria \$ 56.037,95

Inversión \$ 53.547,18

Total **\$ 2490.77**

$$\text{PRI} = (2490.77) / (77.947,84) * 12$$

$$\text{PRI} = 0.38 //$$

$$0.38 * 365 \text{días} / 12 \text{ meses} = 11 \text{ meses} //$$

- Como se puede observar el tiempo de la recuperación será de 11 meses debido a que ya en el primer año con una inversión de \$ 53.547,18 ya tenemos una ganancia de \$ 2490.77 dólares.

5.1.13 Relación Beneficio / Costo

Datos:

Inversión inicial = 53.547.18

AÑO	FLUJO NETO DE CAJA
1	\$ 56.037,95
2	\$ 77.947,84
3	\$ 104.255,02
4	\$ 135.840,50
5	\$ 173.761,62
TOTAL	\$ 547.842,93

Dónde:

Beneficio / Costo = Total flujo de caja neto / Inversión inicial

Beneficio / Costo = \$ 547.842,93 / 53.547.18

Beneficio / Costo = \$10,23 //

- Por cada dólar que vamos a invertir en la oficina móvil obtendremos \$ 9.23 dólares de ganancia.

5.1.14. Rentabilidad / Ventas

Utilidad	Ventas
\$ 100.474,12	\$ 266.640,00
\$ 122.384,00	\$ 302.369,76
\$ 148.691,19	\$ 342.887,31
\$ 180.276,67	\$ 388.834,21
\$ 218.197,78	\$ 440.937,99
\$ 100.474,12	\$ 266.640,00

Utilidad / Ventas =	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
	38%	40%	43%	46%	49%

Cuadro N° 22: Rentabilidad / Ventas.

Fuente: Autores.

5.1.15 PUNTO DE EQUILIBRIO

$$PE = \frac{\text{MICROCREDITOS} * \text{BENEFICIO COSTO}}{100}$$

DATOS:

FNC = \$ 56.037,95 (año 1)

BC = \$ 9.23 (anual)

$$PE = \frac{576 \text{ (microcréditos)} * \$ 9.23}{100}$$

PE = 53. //

AÑOS	MICROCREDITOS	FLUJO NETO DE CAJA (\$)
1	576	\$ 56.037,95
2	629	\$ 77.947,84
3	687	\$ 104.255,02
4	750	\$ 135.840,50
5	819	\$ 173.761,62
TOTAL		\$ 547.842,93

Cuadro Nº 23: Punto de equilibrio.

Fuente: Autores.

Microcréditos

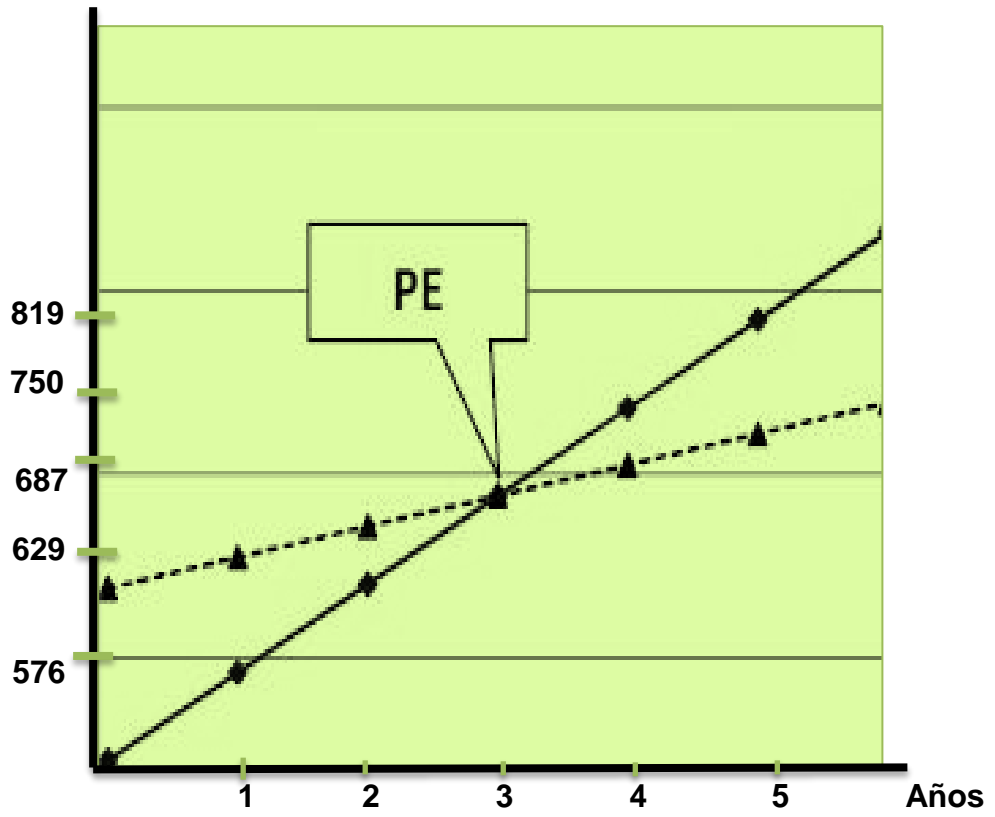


Figura N° 12: Punto de equilibrio.

Fuente: Autores.

CAPÍTULO VI

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

- Al realizar la investigación de mercado, se pudo determinar el segmento al cual va estar dirigido el nuevo servicio financiero de oficina móvil, para el crecimiento de la Cooperativa Riobamba Ltda.
- En base a las encuestas realizadas en el mercado La Esperanza de la ciudad de Riobamba se determinó los servicios financieros con los que contara la oficina móvil, para la atención efectiva a los actuales y futuros socios de la Cooperativa Riobamba Ltda.
- Los microcréditos inmediatos que se otorgaran en la oficina móvil estarán establecidos desde un monto mínimo de \$200 hasta un monto máximo de \$ 500, previo al cumplimiento de todos los requerimientos exigidos para la aprobación del microcrédito.
- Las políticas crediticias para la oficina móvil se deberán analizar en su totalidad, debido a que es un nuevo servicio financiero móvil en el mercado.
- La oficina móvil cuenta con todo el equipo técnico y humano necesario para su funcionamiento en la ciudad de Riobamba.
- El proyecto es viable debido a que las oficinas móviles se encuentran ya en movimiento en las ciudades de Quito, Cuenca y en Riobamba posteriormente.

6.2. Recomendaciones

- Se debe realizar un plan de capacitación trimestralmente al talento humano que laborará en la oficina móvil, priorizando el servicio de microcréditos y captación de nuevos socios.
- Realizar publicidad y propaganda en los medios de comunicación mencionados anteriormente para dar a conocer el nuevo servicio financiero de oficina móvil en la ciudad de Riobamba.
- Fijar un convenio con una aseguradora la cual dará el respectivo respaldo en cualquier caso de asalto y/o robo a la oficina móvil.
- Renovar los equipos tecnológicos según las exigencias del mundo moderno para el funcionamiento de la oficina móvil.
- El talento humano que labore en la oficina móvil debe ser el más selecto en lo que se refiere a seguridad para el manejo del sistema operativo de la oficina móvil.
- Se debe contar con un registro diario del personal y equipos de funcionamiento a la entrada y salida de la oficina móvil.

RESUMEN

La presente investigación trata sobre un proyecto de factibilidad para la creación de una oficina móvil para ampliar la cobertura en microcréditos y captación de nuevos socios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. En la Provincia de Chimborazo Cantón Riobamba durante el periodo 2013. Por lo tanto lanzaremos este nuevo servicio financiero móvil, que se lo ha desarrollado previo a una investigación de mercado, cubriendo todas las necesidades de los socios, dentro de los parámetros establecidos anteriormente.

Los microcréditos inmediatos se establecerán en base a la los ingresos económicos de cada comerciante, previo a la implementación de ciertas políticas de crédito que permitan fijar los requisitos y montos que se entregaran a cada uno de los socios.

Para la captación de nuevos socios, se promocionara todos los servicios que oferta la oficina móvil, mediante trípticos, medios de comunicación y visitas periódicas a los comerciantes en los diferentes puntos estratégicos de la ciudad de Riobamba.

El proyecto de factibilidad para la creación de una oficina móvil, permitirá llegar directamente a la mente de cada uno de nuestros socios, brindando un nuevo servicio de calidad, que fidelice a todos nuestros actuales y futuros socios.

Dentro del estudio técnico, financiero, se podrán establecer los costos, gastos, inversiones, proyecciones y porcentajes de crecimiento de los socios para los próximos años que obtendrán en la oficina móvil,

La inversión del proyecto es de \$ 53.547,18, y su recuperación anualmente es de \$ 2.490,77 con una tasa de crecimiento del 2% anual, y el tiempo de recuperación es de 11.5 meses, por lo tanto el proyecto es viable y puede lanzarse al mercado.

SUMMARY

The present research deals about a feasibility Project for the creation of a Mobile Office for widening coverage in Microcredit and Attracting of new partners in the Saving and Credit Cooperative Riobamba Ltda. In the Chimborazo Province , Riobamba Canton during the period 2013, So this new Mobile financial Service will be presented. It was developed a previous Market Research, covering all the needs of the partners, within the established parameters.

The immediate Microcredits will be establishes on base the economical incomes of every trader, prior to the implementation of certain Credit Polices that a low to fix requirements and amounts to be delivered to the partners.

For including new members, will be promoted all Services offered by the Mobile Office, through brochures, media and regular visit to traders in different strategic point in Riobamba city.

The feasibility project for the creation of a Mobile Office, will allow direct access to the mind of every one of our patterns, providing a new quality service in order to guarantee the loyal pertaining of all our current and future members.

Within the Technical Study, Financial, it may have cost , expenses, investments, projections and percentages of growing of the members in the coming years in the Mobile Offices.

The investment of the project is \$ 53.547,18, its annual recovering is \$ 2.490.77 with a growing rate of 2%, and the recovery time is 1 year, therefore the project is viable and can be commercialized.

BIBLIOGRAFÍA

Bodie Zvi, C. Merton Robert;(2003), Finanzas, México: Pearson, Educación, 512.

Castro Jany José Nicolás; (2009), Investigación Integral de Mercados: Avance para el nuevo Milenio, 4 a ed. Bogotá: Mc Graw- Hill, 574.

Pérez Ramírez Jorge; (2002), Contabilidad Bancaria, Madrid: Mc Graw- Hill 450.

Benassini Marcela; (2004), Introducción a la Investigación de Mercados: Enfoque para Latinoamérica, 2 a ed. México: Pearson, 269.

Bravo Santillán Mario de la Luz, Lambueton Torres Viviana, Márquez Gonzales Humberto; (2007), Introducción a las Finanzas, 3 a ed. México: Pearson, 294.

R Murray, J Stephens ;(2009), Estadística, 4 a ed. México: Pearson MC Graw-Hill.

Mendoza Olinda; Mendoza Isabel; (2001), Contabilidad Bancaria, 4 a ed. Guayaquil, 143.

Pedro Morales; (2010), Solidaridad y Economía Popular, Riobamba: Indugraf, 198.

Kofler Philip, Armstrong Gary; (2007), Marketing: Versión para Latinoamérica, 11 a ed. México: Pearson Educación, 760.

Tamayo y Tamayo Mario; (1998) Proceso de la Investigación, 3 a ed. México. Limusa.

LINKCOGRAFÍA

www.cooprio.fin.ec año 2008 (en línea).

www.alegría-activity.com año 2007(en línea).

www.uaeh.edu.mx. año 2006 (en línea).

www.tizayuca.gestión-tecnología.muestra-muestreo. año 2009 (en línea).

www.bce.fin.ec año 2007 (en línea).

www.inec.gob.ec año 2006 (en línea).

www.conservation.org.ec año 2010 (en línea).

ANEXOS

Anexo Nº 1: Realizando el estudio de mercado conjuntamente con el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.



Anexo N° 2: Oficina financiera móvil.



Anexo N° 3: Pruebas internas de caja de la oficina móvil.



Anexo Nº 4: Encuesta realizada a los comerciantes del mercado

“La Esperanza”

1.- ¿Ha escuchado usted sobre las oficinas móviles en la ciudad de Riobamba?

SI NO

2.- ¿Con que servicios deberá contar la oficina móvil?

Créditos Aperturas de Cuenta Caja Cobro de Cheques

3.- La oficina móvil realizara microcréditos con montos mínimos y máximos de \$200.00 hasta \$800.00.

\$ 200 \$ 500 \$ 800

4.- ¿Qué servicios básicos debería cobrarse en la oficina móvil?

Agua Luz Teléfono

5.- ¿Para el traslado de la oficina móvil se necesita contar con personal de seguridad capacitado?

SI NO

6.- ¿Cree usted que la oficina móvil debe contar con rampas para personas discapacitadas?

SI NO

7.- ¿Usted formaría parte de este servicio que ofrece la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. a la ciudadanía?

SI NO

8.- ¿Qué día tendrá mayor apertura para los socios la oficina móvil?

Lunes Martes Miércoles Jueves Viernes Sábado

9.- ¿La Oficina Móvil deberá contar con un Jefe de Sistemas que apruebe los créditos sin la necesidad de inspección?

SÍ NO