



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**ESCUELA DE INGENIERÍA FINANCIERA
Y COMERCIO EXTERIOR**

CARRERA DE INGENIERIA FINANCIERA

TESIS DE GRADO

Previa a la obtención del Título de:

Ingeniera en Finanzas

TEMA:

Implementación de un nuevo producto financiero para la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Riobamba" Ltda., en su mercado de la ciudad de Riobamba, durante el año 2012.

Silvia Patricia Chafla Tuquinga

Riobamba - Ecuador

2013

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

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

Ing. Juan Bladimir Aguilar Poaquiza

DIRECTOR DE TESIS

Ing. Pedro Pablo Bravo Molina

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

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 la autora.

Silvia Patricia Chafra Tuquinga

AGRADECIMIENTO

Mis más sinceros agradecimientos a las personas que siempre estuvieron con migo brindándome apoyo y aliento para terminar el presente proyecto:

A Dios ya que es quien me ha dado la oportunidad de tener vida, salud e inteligencia elementos suficientes para desenvolverme de manera eficiente en la tarea de estudiante.

A la Facultad Administración de Empresas, Escuela de Ingeniería Financiera y Comercio Exterior cuya misión es obtener excelentes profesionales para la sociedad.

A mis dos asesores de Tesis; Ing. Juan Aguilar e Ing. Pedro Bravo, por su guía en el desarrollo de mi tesis, quienes han demostrado profesionalismo y un amplio conocimiento que gracias al cual la culminación del presente trabajo fue posible.

Agradezco también a mis padres, quienes con su apoyo, confianza y amor, me instruyeron que con dedicación y perseverancia puedo alcanzar mis metas; con ellos aprendí que todo camino tiene sus dificultades pero que con un poco de esfuerzo podemos vencer cualquier obstáculo que se nos presente.

A la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., bajo la dirección del Máster Pedro Morales por habernos abierto las puertas de esta noble Institución para el desarrollo de mi Tesis, dándome su apoyo incondicional en todo sentido, a todo el personal administrativo y operativo, que con su paciencia y tiempo nos colaboró en el desarrollo de la misma.

Además a todas aquellas personas que directa o indirectamente colaboraron a que esta investigación pudiera ser concluida satisfactoriamente, ya que con su valioso aporte se pudo desarrollar el trabajo de campo parte importante para la Tesis realizada.

DEDICATORIA

A mis hermanos Franklin, Edwin, Gustavo, Israel y Jonathan, por el apoyo en este período tan importante para mi futuro, mi padre José Chafla, quien es mi ejemplo y mi guía en la vida, y a la mujer que me ha protegido y cuidado desde que nací y me ha enseñado a valorar lo maravilloso que es el amor, mi madre María Elena Tuquinga; son ellos las personas que son mi luz, mi orgullo y mis ángeles de la guarda en este largo sendero que llamamos vida.

SILVIA PATRICIA CHAFLA T.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Portada.....	I
Certificación del tribunal.....	II
Certificación de Autoría.....	III
Agradecimiento.....	IV
Dedicatorias.....	V
Índice de contenidos.....	VI
Índice de tablas.....	IX
Índice de gráficos.....	X
Índice de anexos.....	XI
Introducción.....	XII

CAPÍTULO I

1. GENERALIDADES

1.1 Nombre de la empresa.....	13
1.2 Reseña histórica.....	13
1.3 Misión y Visión.....	15
1.4 Lugar donde opera.....	16

1.5 PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE PRESTA LA INSTITUCIÓN

1.5.1 CAPTACIONES

1.5.1.1 Cuentas de ahorro.....	17
1.5.1.2 Ahorro infantil.....	18
1.5.1.3 Certificado de Depósito a Plazo Fijo.....	19

1.5.2 COLOCACIONES

1.5.2.1 Crédito comercial.....	20
1.5.2.2 Créditos de consumo.....	22
1.5.2.3 Microcréditos.....	23
1.5.2.4 Créditos para vivienda.....	24

1.5.3 OTROS SERVICIOS

1.5.3.1 Pago de Nóminas de Personal.....	25
1.5.3.2 Tarjeta de Cajero Automático.....	26
1.5.3.3 Pago del Bono de Desarrollo Humano.....	26
1.5.3.4 Transferencia de Dinero desde el Exterior.....	26
1.5.3.5 Pago de Pensión Jubilar y Montepío.....	26
1.5.3.6 Pago de Servicios Básicos.....	27
1.5.3.7 Cobro del SOAT.....	27
1.5.3.8 Beneficios sociales.....	27

1.6 POSICIONAMIENTO DE LA COOPERATIVA RIOBAMBA.....	27
---	----

1.7 ORGANIGRAMA.....	29
----------------------	----

CAPÍTULO II

2. ANÁLISIS SITUACIONAL DE LA COOPERATIVA DE HORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA.

2.1 ANÁLISIS EXTERNO	
2.1.1 MACROENTORNO.....	30
2.1.1.1 ECONÓMICO	
2.1.1.1.1 Inflación.....	30
2.1.1.1.2 Desempleo.....	31
2.1.1.1.3 PIB	33
2.1.1.1.4 Consolidación del Cooperativismo.....	34
2.1.1.1.5 Tasas de interés.....	36
2.1.1.1.6 Canasta básica familiar.....	38
2.1.1.2 POLÍTICO – LEGAL	
2.1.1.2.1 Ley de Economía Popular y Solidaria.....	39
2.1.1.2.2 Calificación de riesgo.....	39
2.1.1.3 SOCIAL	
2.1.1.3.1 Remesas.....	40
2.1.1.3.2 Capacidad de ahorro de los socios.....	41
2.1.1.3.3 Factores climáticos y fenómenos naturales.....	41
2.1.1.3.4 Delincuencia.....	41
2.1.1.4 Recurso tecnológico eficiente.....	41
2.1.2 MICROENTORNO	
2.1.2.1 Lealtad de los Clientes.....	42
2.1.2.2 Proveedores.....	42
2.1.2.3 Competidores.....	43
2.2 ANÁLISIS INTERNO	
2.2.1 Personal Experimentado.....	44
2.2.2 Adecuada Promoción y Publicidad.....	44
2.2.3 Aporte considerable de los productos de colocación.....	45
2.2.4 Falta de estudios de mercado.....	45
2.2.5 Uso adecuado del Manual de procesos.....	46
2.2.6 Óptima Gestión Financiera	46
2.2.7 Falta de Programas de Investigación.....	47
2.3 FODA.....	48
2.4 ESTUDIO DE MERCADO.....	50
2.4.1 Localización.....	50
2.4.1.1 Macro-localización.....	50
2.4.1.2 Micro-localización.....	51
2.4.2 Metodología.....	51
2.4.2.1 Universo.....	52

2.4.2.2 Muestreo.....	52
2.4.2.3 Aplicación de la formula.....	52

CAPÍTULO III

3. DISEÑO Y EVALUACIÓN DE LA TARJETA DE CRÉDITO EN LA OFICINA MATRIZ DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA.

3. Introducción.....	53
3.1 OBJETIVOS DE LA PROPUESTA	
3.1.1 Objetivo general.....	54
3.1.2 Objetivos específicos.....	54
3.2 Diseño de la Tarjeta de Crédito	
3.2.1 Medidas y Características de la Tarjeta.....	54
3.2.2 Elementos de la Tarjeta de Crédito.....	55
3.2.3 Características de la Tarjeta de Crédito.....	58
3.2.4 Estado de Cuenta.....	61
3.3 PARTES QUE INTERVIENEN EN EL CONTRATO DE LA TARJETA DE CRÉDITO	
3.3.1 La entidad emisora.....	62
3.3.2 El usuario o titular de la Tarjeta de Crédito.....	62
3.3.3 Comerciante Afiliado.....	63
3.4 PROCESOS DE APROBACIÓN DE LA TARJETA DE CRÉDITO	
3.4.1Flujograma de procesos.....	65
3.4.2 Funciones y responsabilidades de las unidades administrativas de la cooperativa.....	66
3.5 PROYECCIÓN FINANCIERA	
3.5.1 Proyección de inversión.....	67
3.5.1.1 Inversión Inicial.....	68
3.5.1.2 Capital de operación.....	71
3.5.2 COMPOSICIÓN DEL ESTADO DE RESULTADOS	
3.5.2.1 Mercado Objetivo y Monto a Colocar en el Mercado.....	72
3.5.2.2 Total Ingresos Proyectados.....	73
3.5.2.3 Gastos operacionales.....	75
3.5.2.4 Estado de resultados proyectado.....	80
3.5.3 Flujo de Efectivo Proyectado.....	81
3.5.4 Balance General Proyectado.....	82
3.6 MÉTODOS DE ANÁLISIS PARA LA EVALUACIÓN FINANCIERA	
3.6.1 El Valor Actual Neto (V.A.N.).....	83
3.6.2 La Tasa de Rentabilidad Interna (T.I.R.).....	84
3.6.3 PRI.....	85
3.6.4 Relación Beneficio / Costo.....	85
3.7 EVALUACIÓN FINANCIERA	

3.7.1 VAN.....	86
3.7.2 TIR.....	88
3.7.3 PRI.....	88
3.7.4 Relación Beneficio /Costo.....	88

CAPÍTULO IV

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones.....	89
4.2 Recomendaciones.....	90
Resumen.....	91
Summary.....	92
Bibliografía.....	93
Anexos.....	94

ÍNDICE DE TABLAS

No.	TÍTULO	Pág.
1.	Descripción y características del servicio de Cuenta de Ahorros de la COAC Riobamba.....	18
2.	Descripción y características del servicio Ahorro Infantil de la COAC Riobamba.....	19
3.	Descripción y características del servicio de Inversión a Plazo Fijo de la COAC Riobamba.....	20
4.	Descripción y características del Crédito Comercial de la COAC Riobamba.....	21
5.	Descripción y características del Crédito de Consumo de la COAC Riobamba.....	22
6.	Descripción y características del Microcrédito de la COAC Riobamba.....	23
7.	Descripción y características del Crédito para Vivienda de la COAC Riobamba.....	24
8.	Posicionamiento de la COAC Riobamba.....	28
9.	Crecimiento del Producto Interno Bruto.....	34
10.	Evolución de Crédito.....	35
11.	Tasa de interés Activa por segmento.....	36
12.	Tasa de interés Pasivas.....	37
13.	Tasa de interés activa y pasiva.....	38
14.	Listado de Cooperativas consideradas competencias a nivel local.....	43
15.	Principales Indicadores Financieros.....	46
16.	FODA Institucional de la COAC Riobamba Ltda.....	48
17.	Características de la Tarjeta de Crédito.....	58

18. Inversión Inicial.....	68
19. Muebles y Enseres.....	69
20. Equipo de cómputo.....	69
21. Publicidad Inicial.....	69
22. Capacitación.....	70
23. Estudio del proyecto.....	70
24. Capital de Operación.....	71
25. Mercado Objetivo y Monto a Colocar en el Mercado.....	72
26. Total ingresos proyectados.....	73
27. Interés de Cartera de Crédito.....	74
28. Comisión Ganado.....	75
29. Seguro de desgravamen.....	75
30. Provisiones Cartera de Crédito.....	76
31. Gasto Personal.....	77
32. Suministros.....	77
33. Publicidad.....	78
34. Servicios varios y otros gastos.....	78
35. Amortizaciones y Depreciaciones.....	79
36. Estado de Resultados Proyectado de la COAC RIOBAMBA Ltda.....	80
37. Flujo de efectivo proyectado.....	81
38. Balance General proyectado.....	82
39. Valor Actual Neto.....	87
40. PRI.....	88
41. Relación Beneficio Costo.....	88

ÍNDICE DE GRÁFICOS

No.	TÍTULO	Pág.
1.	Organigrama Estructural de la COAC Riobamba Ltda.....	29
2.	Inflación mensual.....	31
3.	Desempleo a Junio de cada año	32
4.	Subempleo a Junio de cada año	32
5.	Crecimiento del PIB.....	33
6.	Participación de las Entidades en el total Sistema de Cooperativas.....	35
7.	Remesas recibidas (en usd millones, 2009 – 2012).....	40
8.	Evolución de la Cartera de Crédito por Línea.....	45
9.	Mapa de la República del Ecuador.....	50
10.	Mapa de la Provincia de Chimborazo.....	51
11.	Medidas y características de la tarjeta.....	55
12.	Diseño Adverso de la Tarjeta de Crédito Modelo 1.....	56
13.	Diseño Adverso de la Tarjeta de Crédito Modelo 2.....	56
14.	Diseño Adverso de la Tarjeta de Crédito Modelo 3.....	57

15. Diseño Reverso de la Tarjeta de Crédito.....	58
--	----

ÍNDICE DE ANEXOS

No.	TÍTULO	Pág.
1.	Formato de la encuesta y procesamientos de la información.....	94
2.	Formato del estado de cuenta.....	102
3.	Formato de solicitud de la tarjeta de crédito.....	103
4.	Formato de solicitud de afiliación de locales comerciales.....	108

INTRODUCCIÓN

Las cooperativas son corporaciones o asociaciones que tienen por objeto mejorar y maximizar favorablemente las condiciones de vida de sus socios. Su intención es hacer frente a sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales. Han sido uno de las piezas más importantes para el desarrollo de la economía en la sociedad, ya que estas han tenido un crecimiento paulatino y acogida por la ciudadanía por los servicios que ofrece.

En la actualidad se ha identificado una creciente competencia en este mercado y la facilidad que tienen los clientes para acceder a servicios financieros en otras instituciones, motivo por el cual es una constante preocupación para la administración de la Cooperativa tratar de ofrecer tasas de interés atractivas y nuevos productos financieros, con la finalidad de captar más socios, por lo que es necesario estar a la vanguardia, un paso delante de la competencia.

Debido a lo ya mencionado el presente trabajo de investigación está encaminado en diseñar una Tarjeta de Crédito, emitida por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., con el objetivo de optimizar sus recursos.

Para ello se ha elaborado los siguientes capítulos. En el capítulo uno se detalla toda la información pertinente a la empresa y sus operaciones. En capítulo dos se efectuó un análisis situacional de la Cooperativa debido a que contempla una evaluación del entorno en donde se desarrolla, para conocer la situación de la COAC Riobamba Ltda., al igual que el análisis interno y externo (FODA) y el estudio de mercado. En el capítulo tres se encuentra el Diseño de la Tarjeta de Crédito, junto a la proyección y evaluación financiera de la misma y por último en el capítulo cuatro se determinan la Conclusiones y Recomendaciones.

La implementación de este producto financiero es sin duda viable debido a que los resultados de la evaluación financiera son bastante positivos.

CAPÍTULO I

1. GENERALIDADES

1.1 NOMBRE DE LA EMPRESA

Cooperativa de Ahorro y Crédito RIOBAMBA Ltda.

1.2 RESEÑA HISTÓRICA ¹

Un grupo de maestros y estudiantes del Centro de Formación OSCUS dieron origen a la Cooperativa Riobamba Ltda. “Se reunían en un aula de la Academia Artesanal OSCUS, durante los primeros encuentros los diálogos se centraban en la composición de la nueva cooperativa, los aportes que se debían realizar y el nombre que tendría la entidad.

Luego de varias discusiones se planteó la posibilidad de llamar “Riobamba” a la Cooperativa, acogiendo un eslogan que acompañaría a la Cooperativa durante toda su vida “Lo Nuestro”, consideraban que las palabras encerraban el espíritu de la Cooperativa, como una entidad conformada íntegramente por riobambeños que valoraban el trabajo y esfuerzo propio, además para la constitución se alcanzó a conformar un capital social de 230 sucres”.

Es así que la Cooperativa Riobamba Ltda., nace el 12 de octubre de 1978 con el objetivo claro de democratizar y profundizar los servicios financieros para amplios sectores de la población, con 17 socios fundadores se da la aprobación de los estatutos de la Cooperativa por parte de la Dirección Nacional de Cooperativas y el Ministerio de Trabajo y Bienestar Social.

Debido a la acogida ciudadana hacia la nueva iniciativa cooperativista, el 21 de Abril de 1979 se inauguró la primera oficina en el centro de la ciudad, en la calle Primera

¹ Gerencia de la oficina Matriz de la COAC – Riobamba Ltda.

Constituyente y Juan Montalvo frente a la Plaza Román, en donde hoy es el Consejo Provincial de Chimborazo.

A finales de 1984 la Cooperativa Riobamba había cerrado sus puertas, una serie de inconvenientes administrativas, denuncias hacia los directivos y deficiencias en la recuperación de los préstamos, obligo a la intervención de la Institución.

El Ministerio de Bienestar Social, a través de la Subdirección Nacional de Cooperativas, decreto la intervención de la institución, con la posibilidad de liquidarla en caso de no existir viabilidad para que siga funcionando; pero gracias a la decidida participación de socios y del Lic. Pedro Morales, entonces interventor, superaron la crisis y concluye la intervención el 22 de noviembre de 1985.

Al culminar la intervención un nuevo rumbo tomo la Cooperativa, la confianza comenzaba a ser restablecida y nuevos directivos estaban a mando de la Organización, Durante 1989, con el crecimiento experimentado durante los primeros años se puso en marcha el plan de comprar un edificio propio ubicado en las calles 10 de Agosto y Colón, en pleno centro de la ciudad.

En 1991, la Superintendencia de Bancos, a través de la Dirección Nacional de Cooperativas, decide recalificar a las Cooperativas de Ahorro y Crédito para mantener bajo su control, según el ente de control las cooperativas debían contar con un capital social de 800 millones de sucres. El 16 de Marzo de 1993 la Cooperativa ingresa entre las 23 instituciones financieras bajo el régimen de la Superintendencia de Bancos.

Luego de superar los embates de la crisis del feriado bancario la Cooperativa alcanza una consolidación de su imagen y emprenden un proceso de expansión geográfica dentro y fuera de la ciudad, fundamentando su crecimiento en la modernización tecnológica, capacitación especializada de su personal administración y directivos, sobre todo en la confianza y respaldo de sus asociados.

Luego de 34 años al servicio de la región central del País, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., se ha convertido en una institución líder en el segmento del micro finanzas, ganándose la confianza de más de 70 mil socios y clientes quienes

reconocen su solidez, seguridad y transparencia, convirtiéndose de esta manera en una Institución más dinámica del sistema financiero cooperativo nacional.

El segmento de mercado al que atiende principalmente son los pequeños y medianos ahorristas y los microempresarios, a través de diversos servicios de captaciones y colocaciones, contribuyendo de esta manera a forjar un mejor futuro para sus socios y la comunidad.

La COAC Riobamba Ltda., es una entidad financiera legalmente establecida y vigilada por la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador. Con calificación de Riesgo A-.

1.3 MISIÓN Y VISIÓN ²

MISIÓN

“Brindar servicios financieros eficientes y oportunos, fomentando el desarrollo social y económico, con honestidad y transparencia”.

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”.

²Información entregada por la COAC – Riobamba Ltda.

1.4 LUGAR DONDE OPERA ³

Debido al desarrollo y crecimiento de Cooperativa, los ha llevado a la apertura de varias oficinas, actualmente cuenta con 12 Oficinas ubicadas en la ciudad, a nivel provincial y regional estos son:

- Matriz Riobamba.
- Oficina Norte Riobamba
- Oficina Sur Riobamba
- Oficina La Condamine Riobamba
- Oficina Plaza Dávalos Riobamba
- Oficina Guano
- Oficina Alausí
- Oficina Chunchi
- Oficina Cuenca Arenal
- Oficina Cuenca Centro
- Oficina Quito
- Oficina Cumandá

³Memoria Institucional, Forjando la Economía Popular y Solidaria en el Ecuador, Año 2011.

1.5 PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS QUE PRESTA LA INSTITUCIÓN

Los servicios financieros son aquellos que la cooperativa brinda a sus socios y clientes para cubrir con las principales necesidades de estos, ya sea en lo referente a captaciones, colocaciones o servicios asistenciales, etc.

De acuerdo a las perspectivas de crecimiento la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., pone a disposición de los socios los siguientes productos y servicios financieros.

1.5.1 CAPTACIONES

“Proceso mediante el cual el sistema financiero recoge recursos del público ahorrador y los utiliza como fuente del mercado financiero.”⁴

En la clasificación de captaciones se encuentran aquellos servicios financieros que tienen como objetivo principal conseguir que tanto socios como clientes puedan ahorrar y crecer, además de disponer en una amplia gama de beneficios que ofrece la Cooperativa, los mismos que serán detallados en los siguientes puntos.

1.5.1.1 Cuentas de Ahorro

“Es un depósito ordinario a la vista (producto pasivo), en la que los fondos depositados por la cuenta habiente tienen disponibilidad inmediata y generan cierta rentabilidad o intereses durante un periodo determinado según el monto ahorrado”.⁵

La Cooperativa brinda a los cuenta ahorristas, un interés promedio de 3,25% anual, acceso directo a los servicios financieros y sociales y además de una apertura de cuenta sin tediosos trámites.

⁴ www.definición.org.com

⁵ www.wikipedia.org.com

En la Tabla No. 1 se observa la Descripción y Características de servicio de Cuenta de Ahorro.

TABLA No. 1
DESCRIPCIÓN Y CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO DE CUENTA DE
AHORROS DE LA COAC RIOBAMBA LTDA.

Tipo de servicio	Interés	Beneficios	Requisitos para Persona Natural
Cuenta de Ahorro	3,25%	<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidad de su dinero en forma inmediata. • Sin costo de mantenimiento. • La mejor tasa de interés del mercado financiero. • Capitalización mensual de intereses. • Premios y Sorteos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Original y copias de Cédula y Papeleta de votación socio y cónyuge de ser el caso. • Pago servicio básico actualizado del domicilio. • Fotografía tamaño carné. • Valor de Apertura \$ 60 (\$ 50 Certificados de Aportación + \$ 10 Ahorro).
Requisitos para Persona Jurídica			
<ul style="list-style-type: none"> • Oficio solicitando apertura de cuenta. • Original y copia del RUC. • Copia Acta de nombramiento de los Representantes. • Copia del Acta de nombramiento del MIES. • Original y copia de las cédulas de identidad y papeleta de votación de los representantes. • Pago de servicio básico actualizado. • Fotografía tamaño carné de él o los representantes. • Ahorro mínimo (\$ 20). 			
<p>Fuente: Pagina web de la COAC- Riobamba Ltda., año 2012. Elaborado por: Silvia Patricia Chafla T.</p>			

1.5.1.2 Ahorro infantil

“Este esquema consiste en abrir una cuenta a la vista, que ofrece intereses capitalizables, lo que significa que por el dinero que ahorra el menor, obtendrá el pago periódico de intereses.

Esta cuenta tiene el objetivo principal de fomentar el hábito y la cultura del ahorro desde temprana edad, así como familiarizar al menor en la utilización de un producto financiero."⁶

A continuación en la Tabla No. 2 se da a conocer la Descripción y Características de servicio Ahorro Infantil.

TABLA No. 2
DESCRIPCIÓN Y CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO AHORROS INFANTIL
DE LA COAC RIOBAMBA LTDA.

Tipo de servicio	Interés	Beneficios	Requisitos
Ahorro Infantil	3,25%	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio médico, odontología gratuita. • Sin costo de mantenimiento. • kits escolares • Agasajos navideños. 	<ul style="list-style-type: none"> • Original y copia de la Cédula de Identidad del representante y cónyuge de ser el caso. • Copia de la cédula de identidad del menor o partida de nacimiento. • Pago de servicio básico actualizado. • Fotografía del representante. • Ahorro mínimo (\$ 10).
Fuente: Pagina web de la COAC- Riobamba Ltda., año 2012.			
Elaborado por: Silvia Patricia Chafla T.			

1.5.1.3 Certificado de Depósito a Plazo Fijo

“Es una operación financiera por la cual una entidad financiera, a cambio del mantenimiento de ciertos recursos monetarios inmovilizados en un período determinado, reporta una rentabilidad financiera fija o variable, en forma de dinero o en especie.”⁷

La filosofía de la Cooperativa es retribuir la confianza de sus asociados, a través de una tasa de interés competitiva y garantizar la completa seguridad de los depósitos realizados en Certificados de Depósito a Plazo Fijo.

⁶ www.unla.mx.com

⁷ www.wikipedia.org.com

En la Tabla No. 3 se observa la Descripción y Características de servicio de Inversión a Plazo Fijo.

TABLA No. 3
DESCRIPCIÓN Y CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO DE INVERSIÓN A
PLAZO FIJO DE LA COAC RIOBAMBA LTDA.

Tipo de servicio	Interés	Beneficios	Requisitos
Inversión a Plazo Fijo.	Depende del plazo, la tasa a utilizarse	<ul style="list-style-type: none"> • El interés lo recibe al vencimiento o en cuotas parciales. • Acceso inmediato a créditos de hasta 80% del total de la inversión. • La Cooperativa asume el impuesto del rendimiento financiero. • Premios y Sorteos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cédula original y copia • Copia de certificado de votación • Depósitos desde US \$200. • Plazos mayores a 31 días.
<p>Fuente: Pagina web de la COAC- Riobamba Ltda., año 2012. Elaborado por: Silvia Patricia Chafía T.</p>			

1.5.2 COLOCACIONES

“Operación por medio de la cual el emisor obtiene efectivo contra la entrega de documentos que representan sus obligaciones.”⁸

Dentro de la clasificación de colocaciones la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., ofrece productos financieros en diversos tipos de créditos dedicados a socios y clientes como se detalla en los siguientes puntos.

1.5.2.1 Crédito Comercial

“Es un préstamo que se realiza a empresas de indistinto tamaño para la adquisición de bienes, pago de servicios de la empresa o para refinanciar deudas con otras instituciones y proveedores de corto plazo.”⁹

⁸ www.definición.org.com

Estos Créditos son otorgados a personas naturales o jurídicas, que llevan contabilidad o que tengan actividades productivas cuyo nivel de ventas superen los \$ 100.000 anuales; están dirigidos a financiar proyectos de inversión, activos fijo, capital de trabajo, etc.

En la Tabla No. 4 se observa la Descripción y Características del Crédito Comercial.

TABLA No. 4

DESCRIPCIÓN Y CARACTERÍSTICAS DEL CRÉDITO COMERCIAL DE LA COAC RIOBAMBA LTDA.

Tipo de crédito	Grupo objetivo	Destino	Requisitos		
Crédito Comercial	Socios y Clientes (personas naturales y jurídicas).	Actividades productivas, Artesanías, Pecuario, Agricultura, Transporte, Comercio en general.	<ul style="list-style-type: none"> • Cédula de identidad y papeleta de votación del socio y cónyuge, cédula de identidad y papeleta de votación del garante(s) y cónyuge. • Copia del RUC, documento que justifique la actividad económica del garante(s), Balance anual, Declaración del Impuesto a la Renta de los últimos 3 años, Perfil de inversión (mayor a \$ 20.000). • 1 Foto de socio, Planilla de servicio básico, con vigencia de últimos 2 meses. • Escritura del inmueble, certificado de gravamen del Registro de Propiedad, impuesto al predio, cédula y papeleta de votación de dueño(s) del inmueble (HIPOTECARIO). • En caso de tener bienes, copia de predio(s), y matrícula del vehículo. 		
Garantía	Monto	Interés	Seguro	Forma de pago	Plazo
Quirografaria o Hipotecaria (Dependiendo del monto).	Desde \$ 3.000 hasta \$ 100.000	11,80%	Seguro de desgravamen obligatorio para deudor.	Mensual	Hasta 48 meses

Fuente: Pagina web de la COAC- Riobamba Ltda., año 2012.

Elaborado por: Silvia Patricia Chafra T.

1.5.2.2 Créditos de Consumo

“Son préstamos otorgados a personas naturales que tengan por destino la adquisición de bienes de consumo o pago de servicios, que generalmente se amortizan en función de un sistema de cuotas periódicas y cuya fuente de pago es el ingreso neto mensual promedio del deudor.”¹⁰

En la Tabla No. 5 se observa la Descripción y Características de Consumo.

TABLA No.5
DESCRIPCIÓN Y CARACTERÍSTICAS DEL CRÉDITO DE CONSUMO DE LA
COAC RIOBAMBA LTDA.

Tipo de crédito	Grupo objetivo	Destino	Requisitos		
Crédito de consumo	Socios y Clientes (personas naturales, asalariadas, rentistas).	<ul style="list-style-type: none"> • Cualquier necesidad. • Pago de deudas. • Compra vehículo. • Gasto de viajes. • Gastos de educación (propia o familiares). • Adquisiciones de enseres domésticos. • Gastos de salud. • Arreglo o compra de vivienda. 	<ul style="list-style-type: none"> • Apertura de la Cuenta de Ahorros. • Cédula de identidad y papeleta de votación (Socio y cónyuge; garante y cónyuge). • Rol de pagos, certificado de ingresos económicos. • Pago del servicio básico (Agua, Luz, Teléfono). • Copia del Impuesto Predial. • Fotografía del socio. • Copia de la escritura del bien a hipotecar (en caso de ser hipotecario). • Certificado de gravamen actualizado, copia de la cédula de los dueños del predio. 		
Garantía	Monto	Interés	Seguro	Forma de pago	Plazo
Quirografaria, Hipotecaria, Prendario.	De \$100 Hasta \$100.000 dólares	De 14,71% a 16% dependiendo del monto y plazos.	Seguro de desgravamen obligatorio para deudor.	Mensual	De 6 a 36 meses.
Fuente: Pagina web de la COAC- Riobamba Ltda., año 2012.					
Elaborado por: Silvia Patricia Chafra T.					

¹⁰ www.wikipedia.org.com

1.5.2.3 Microcréditos

“Son pequeños montos de dinero destinados exclusivamente al desarrollo de microempresas, a la promoción de actividades productivas y/o de servicios, destinados a la mejora de las condiciones de vida de las personas de bajos recursos, que no pueden acceder a oportunidades y servicios financieros formales.”¹¹

El objetivo del Microcrédito es impulsar el desarrollo económico de las personas a través de un crédito que va dirigido a pequeños y medianos negocios sean estos formales e informales, generando de esta manera el desarrollo de la provincia y el país.

En la Tabla No. 6 se observa la Descripción y Características del Microcrédito.

TABLA No. 6
DESCRIPCIÓN Y CARACTERÍSTICAS DEL MICROCRÉDITO DE LA COAC
RIOBAMBA LTDA.

Tipo de crédito	Grupo objetivo	Destino	Requisitos
Crédito para Vivienda	Socios y Clientes (personas naturales, no asalariadas, informales)	Actividades productivas, Artesanías, Pecuario, agricultura, Transporte, Pequeña industria,	<ul style="list-style-type: none">• Cédula de identidad y papeleta de votación socio y cónyuge. Cédula de identidad y papeleta de votación del garante(s) y cónyuge.• RUC, Patente, Permisos de funcionamiento o cualquier documento que justifique el negocio (socio y garante).• Copia del servicio básico actual (socio y garante).• Copia del Impuesto Predial de la vivienda (socio y garante).• 1 Foto tamaño carnet.• Apertura de cuenta de ahorros.• Copia de la escritura del bien a hipotecar (en caso de ser hipotecario).• Certificado de gravámenes

¹¹ www.uif.ec

			actualizados, copia de la cédula de los dueños del Predio (en caso de ser hipotecario)		
Garantía	Monto	Interés	Seguro	Forma de pago	plazo
Personal, Hipotecaria, Prendaria (compra de vehículo nuevo). En dependencia del monto	De \$200 Hasta \$20.000 dólares	21,40%	Seguro de desgravamen obligatorio para deudor.	Mensual Semanales, Quincenales	6 a 18 meses
Fuente: Pagina web de la COAC- Riobamba Ltda., año 2012.					
Elaborado por: Silvia Patricia Chafla T.					

1.5.2.4 Créditos para Vivienda

“Este préstamo está diseñado para facilitar la compra, reforma o equipamiento de viviendas (casas o apartamentos).”¹²

Créditos otorgados para la adquisición, construcción, reparación, mejoramiento de vivienda propia con garantía hipotecaria cuya fuente de pago proviene de sueldos, salarios, honorarios, rentas, contratos de arrendamiento, pensiones jubilares.

En la Tabla No. 7 se observa la Descripción y Características del Crédito para la Vivienda.

TABLA No.7

DESCRIPCIÓN Y CARACTERÍSTICAS DEL CRÉDITO PARA VIVIENDA DE LA COAC RIOBAMBA LTDA.

Tipo de crédito	Grupo objetivo	Destino	Requisitos
Crédito para Vivienda	Socios y Clientes (personas naturales)	Para financiar necesidades de vivienda	<ul style="list-style-type: none"> • Apertura de cuenta. • Certificado de gravamen y copia de escrituras. • Compromiso de compra-venta en el caso de adquisición del bien y planos aprobados, presupuestos de obra en los

¹² www.wikipedia.org.com

			casos de construcción y arreglos de la vivienda. <ul style="list-style-type: none"> • Cédula de identidad y papeleta de votación socio y cónyuge. • Justificado de ingresos dependiendo la actividad económica (Dependientes: rol de pagos, certificado de ingresos, copia de libreta donde se acredite el sueldo o salario; Independientes: RUC, RISE, patente, facturas, carnet de comerciantes). • Pago del predio urbano • Pago del servicio básico del domicilio actual (Agua, Luz, Teléfono). • 1 Foto del socio. 		
Garantía	Monto	Interés	Seguro	Forma de pago	plazo
Hipotecaria propia (el mismo bien que se va a comprar, arreglar o ampliar).	De \$5.000 Hasta \$70.000 dólares	10,99%	Seguro de desgravamen obligatorio para deudor.	Mensual	De 3 a 10 años.
Fuente: Pagina web de la COAC- Riobamba Ltda., año 2012. Elaborado por: Silvia Patricia Chafla T.					

1.5.3 OTROS SERVICIOS¹³

Dentro de los servicios financieros cabe señalar que existen otros tipos de servicios los cuales son complementarios a los antes mencionados, estos facilitan el nivel de vida de los socios y brindan comodidades las cuales las aprovechan, como son:

1.5.3.1 Pago de Nóminas de Personal

La amplia experiencia en el manejo de nóminas de empleados y trabajadores de instituciones públicas y privadas facilita su control y disponibilidad inmediata del sueldo.

- Servicio personalizado.
- Acceso a todos los beneficios sociales.

¹³Fuente: Pagina web de la COAC- Riobamba Ltda.

1.5.3.2 Tarjeta de Débito para Cajero Automático

La Cooperativa cuenta con una moderna RED de CAJEROS AUTOMÁTICOS a nivel nacional. El socio puede efectuar retiros y consultas de su cuenta de ahorros las 24 horas del día, los 365 días del año.

1.5.3.3 Pago del Bono de Desarrollo Humano

Quienes se benefician con este subsidio pueden acceder a este servicio en las Oficinas de Guano, Alausí y Chunchi.

No es necesario ser socio de la Institución, pero dichos beneficiarios pueden acceder a los servicios de la Institución.

De acuerdo al Convenio con el Ministerio de Bienestar Social, los beneficiarios del Bono de Desarrollo Humano pueden acceder a un crédito de hasta US\$ 600.00, contribuyendo de esta manera con el desarrollo de la economía de la ciudad y provincia.

1.5.3.4 Transferencia de Dinero desde el Exterior

En forma rápida sin complicaciones y de la manera más segura, sus socios puede recibir dinero desde cualquier parte del país y el mundo en cuestión de minutos en forma oportuna, a través de: VIGO, TELEGIROS, ECUAGIROS, CAIXA, FINANCOOP, RIA, DINEX, TRANS-FAST, ECUA- EXPRESS, VIAMERICAS.

1.5.3.5 Pago de Pensión Jubilar y Montepío

¿Cómo acceder a este servicio?

- Presentar una solicitud para obtener su cobro en la Cooperativa “Riobamba Ltda.”
- Carnet del IESS.
- No. de la cuenta de Ahorros.
- Copia de la cédula de identidad.

Características:

- Disponibilidad inmediata de su dinero.
- Ventanillas especiales para sus cobros

1.5.3.6 Pago de Servicios Básicos

El cobro de planillas por consumo de agua potable rápida y oportuna en las oficinas: Matriz, Norte, Sur, Dávalos, La Condamine, Guano.

1.5.3.7 Cobro del SOAT

Los socios de la cooperativa pueden cancelar el SOAT, en todas las oficinas de Pichincha, Chimborazo y Azuay.

1.5.3.8 Beneficios sociales

- Atención médica gratuita.
- Seguro de desgravamen.
- Asesoría en Proyectos de Inversión.
- Servicio exequial.
- Rifas y sorteos.

1.6 POSICIONAMIENTO DE LA COOPERATIVA RIOBAMBA¹⁴

Las operaciones de esta institución se enmarcan principalmente en el microcrédito, y la entidad se destaca por su buena administración de riesgos, solvencia y liquidez.

A través de una tabla, la revista GESTION-ECUADOR en su publicación del mes de Junio 2012 coloca a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., como la mejor cooperativa en el segmento de grandes y medianas.

¹⁴Fuente: Pagina web de la COAC- Riobamba Ltda.

TABLA No. 8

POSICIONAMIENTO DE LA COAC RIOBAMBA LTDA.

PUESTO DICG 2011	PUESTO DIC 2010	COOPERATIVA	INDICE DESEMP.	RENTABILIDAD	ADM. RIESGO
1	3	Riobamba	1,000	7,81%	1,1%
2	4	San Francisco	0,971	14,11%	1,8%
3	10	Cacpeco	0,843	14,20%	2,3%
4	2	Mego	0,814	0,90%	2,8%

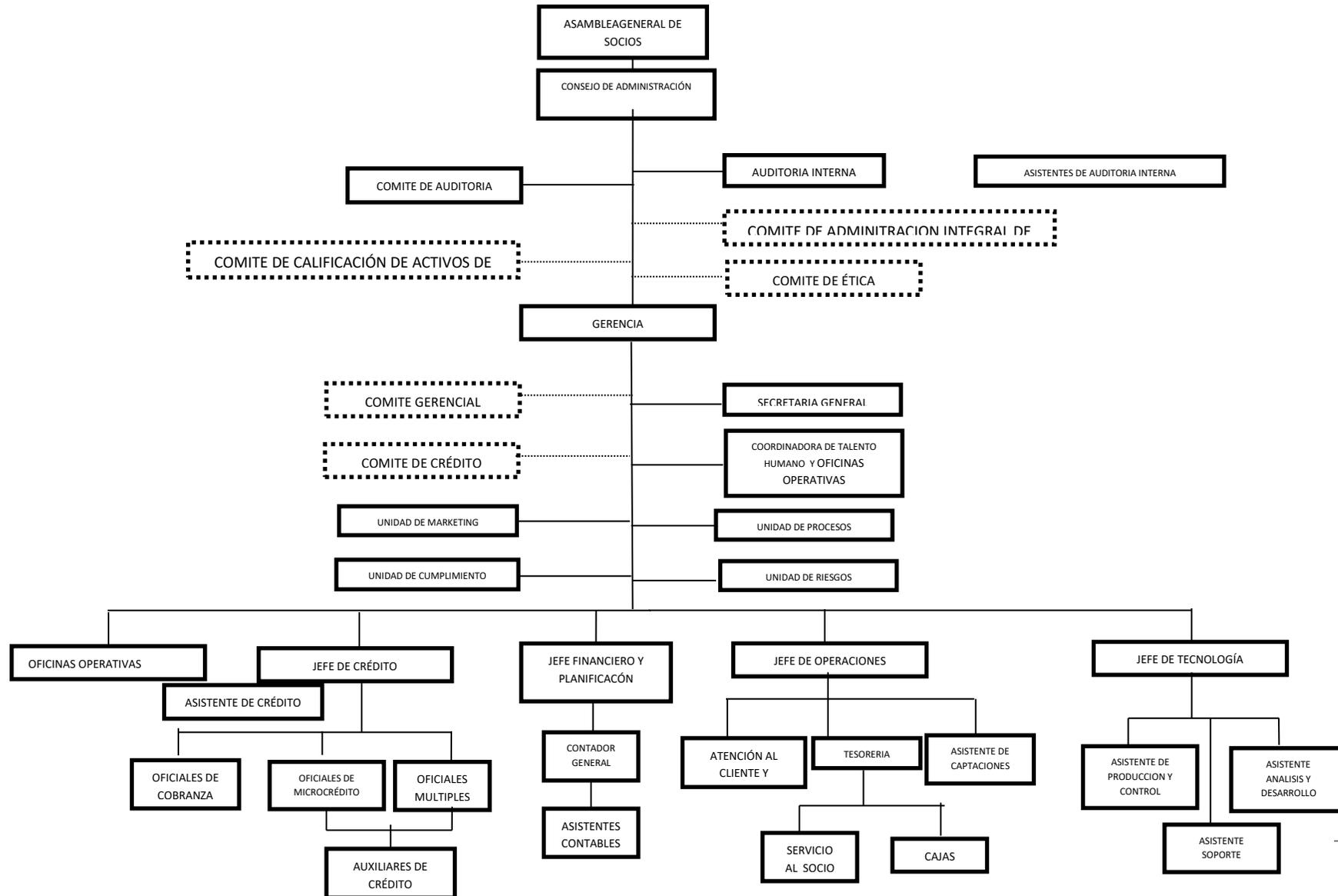
Fuente: Pagina web de la COAC Riobamba Ltda.

Elaborado por: Silvia Patricia Chafla T.

1.7 ORGANIGRAMA¹⁵

¹⁵ Fuente: Pagina web de la COAC- Riobamba Ltda.

GRÁFICO 1
ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA COAC RIOBAMBA LTDA.



CAPÍTULO II

2. ANÁLISIS SITUACIONAL DE LA COOPERATIVA DE HORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA.

El análisis situacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda. Estará determinado por el análisis del macro y micro entorno, así como del Ambiente Interno de la Cooperativa.

2.1 ANÁLISIS EXTERNO

2.1.1. MACROENTORNO

El análisis de macro entorno consiste en determinar qué factores exógenos o fuerzas que no se pueden controlar, se encuentran más allá de la empresa, que condicionan su desempeño, tanto en aspectos positivos como negativos.¹⁶

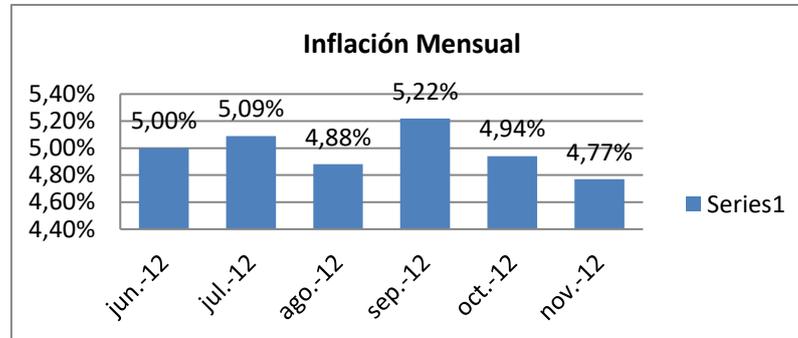
2.1.1.1 ECONÓMICO

2.1.1.1.1 Inflación

El comportamiento de la inflación se encuentra estrechamente vinculado a los índices de precios al consumo (*IPC*), según el informe del Banco Central del Ecuador, la Inflación mensual a Noviembre es de 4,77%, mientras que la inflación anual acumulada para el año 2012 es de 3.33%.

¹⁶ www.definición.org.com

GRAFICO No. 2
INFLACIÓN MENSUAL



Fuente: Banco Central del Ecuador.

Elaborado por: Silvia Patricia Chafra T.

Al evaluar el comportamiento inflacionario en el año 2012 vemos que la República del Ecuador presenta una tendencia a la baja.

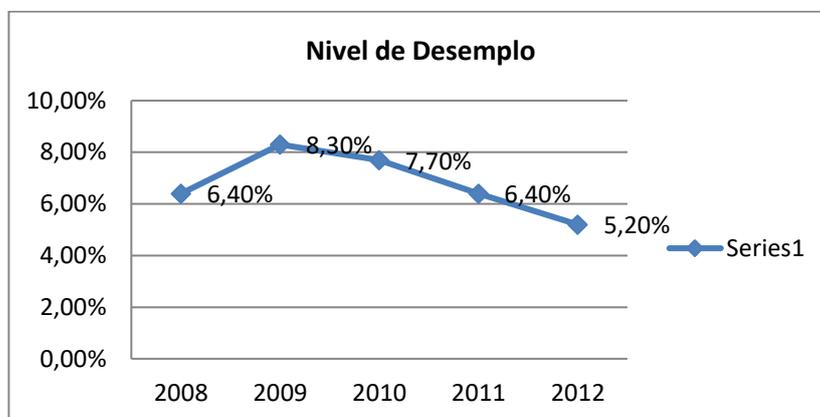
Podemos concluir que esto es muy beneficioso para el Ecuador y que de mantenerse esta tendencia a la baja la estabilidad económica y social será una condición palpable por el ciudadano ecuatoriano.

2.1.1.1.2 Desempleo

La tasa de desocupación registrada en junio de 2012 fue 5.2%, tasa menor a la presentada en el mismo período del año anterior que fue 6.4%.

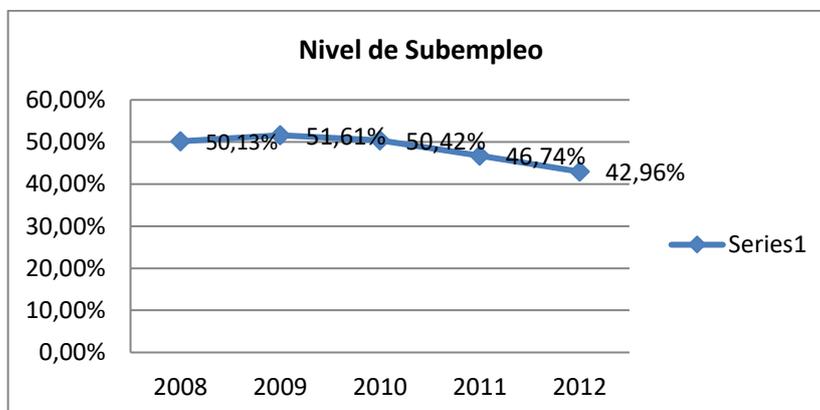
De su parte, la calidad del empleo ha tenido una tendencia a la mejora con una tasa de subocupación que pasó de 43.90% en marzo 2012 a 42.96% en junio de 2012.

GRAFICO No. 3
DESEMPLEO A JUNIO DE CADA AÑO



Fuente: Instituto Nacional de Estadística y Censos del Ecuador (INEC).
Elaborado por: Silvia Patricia Chafla T.

GRAFICO No. 4
SUBEMPLEO A JUNIO DE CADA AÑO



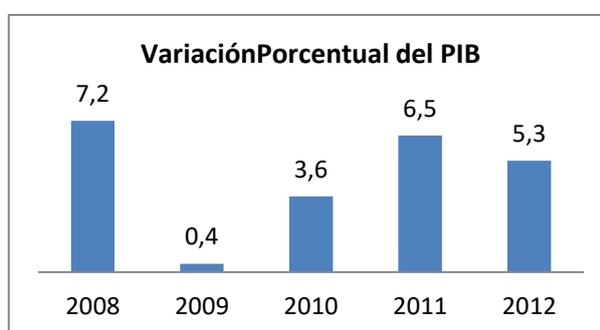
Fuente: Instituto Nacional de Estadística y Censos del Ecuador (INEC).
Elaborado por: Silvia Patricia Chafla T.

Es alentador el índice de empleo el cual muestra un aumento interesante lo cual se traduce en una baja en los índices de subempleo y desempleo, lo interesante es que el subempleo es una oportunidad para fomentar la actividad económica a través del crédito.

2.1.1.1.3 PRODUCTO INTERNO BRUTO (PIB)

El País ha disfrutado en los últimos dos años adecuadas Tasas de crecimiento del Producto Interno Bruto (PIB) en comparación al año 2009 y 2010, que para el 2011 la variación porcentual se ubica en 6.5% y de acuerdo a las proyecciones para el año 2012 se ubica en un 5.3%. Según el Banco Central del Ecuador BCE.

GRAFICO No. 5
CRECIMIENTO DEL PIB



Fuente: Banco Central del Ecuador.

Elaborado por: Silvia Patricia Chafla T.

Dentro de esto, trae a que algunos de los sectores de la economía se desarrollen de forma interesante, como es el caso de la Construcción y los Servicios Financieros. Esto debido principalmente a un aumento generalizado del comercio mundial, y a un crecimiento pronunciado de la exportación de materias primas.

A continuación se observara en la tabla No. 9 la ubicación del PIB de diferentes Países de América.

TABLA No. 9
CRECIMIENTO DEL PRODUCTO INTERNO BRUTO

Crecimiento del Producto Interno Bruto (Millones de dólares)			
PAISES	2010	2011	2012
Colombia	4,3	5,3	4,5
Ecuador	3,6	6,4	4,0
Argentina	9,2	8,3	4,0
Bolivia	4,1	5,3	4,0
Brasil	7,5	4,0	4,5
Chile	5,2	6,3	4,0
México	5,4	4,0	5,5

Fuente: Banco Central del Ecuador Proyecciones 2012

Elaborado por: Silvia Patricia Chafla T.

2.1.1.1.4 Consolidación del Cooperativismo.

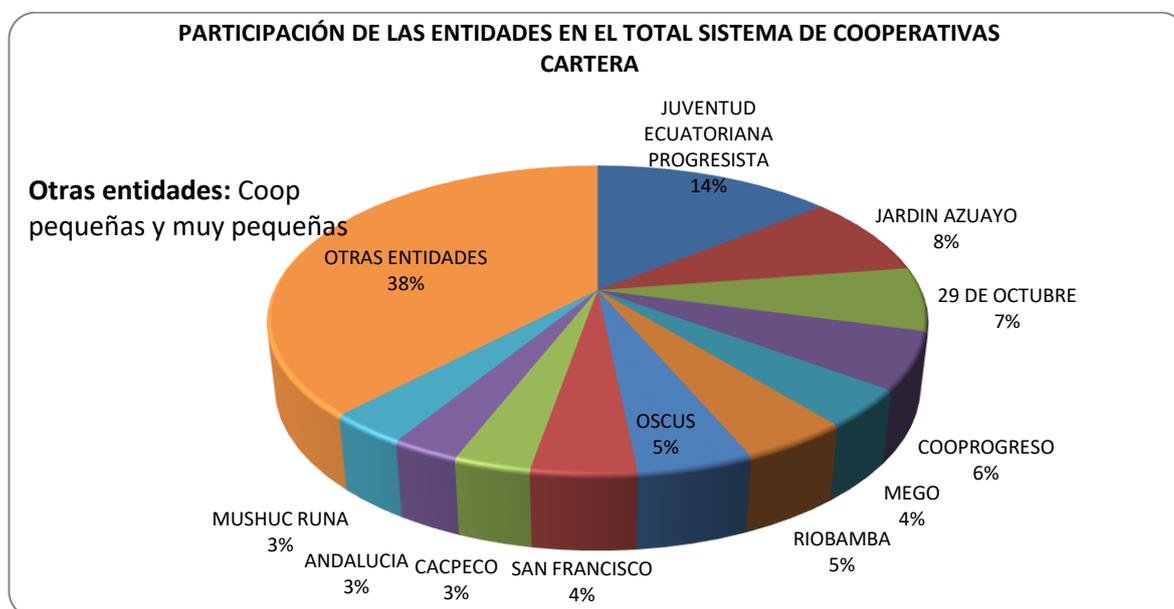
La evolución de la actividad crediticia del Sistema Financiero muestra un cambio positivo, evidenciándose una consolidación del cooperativismo y el crecimiento de la banca privada, creando una oportunidad plena sobre la cual trabajar para posicionar a la COAC Riobamba Ltda. En tabla No. 10 de muestra el comportamiento de créditos emitidos por el Sistema Financiero.

TABLA No. 10
EVOLUCIÓN DE CRÉDITO

Evolución de Créditos en (USD millones)				
	jun-11	may-12	jun-12	Variación anual
Bancos	15019,4	1384,8	1508,7	11,66%
Cooperativas	1930	192,3	192,3	7,91%
Mutualistas	264,4	24,3	27,7	8,49%
Sociedades Financieras	1032,8	81	84,5	-5,47%
Tarjetas de Crédito	215,6	23,7	22,3	13,95%
Volumen de Crédito	18463,2	1708,5	1835,5	10,32%

Fuente: Banco Central del Ecuador.
Elaborado por: Silvia Patricia Chafla T.

GRAFICO No. 6
PARTICIPACIÓN DE LAS ENTIDADES EN EL TOTAL SISTEMA DE COOPERATIVAS



Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros.
Elaborado por: Silvia Patricia Chafla T.

La participación de la Cooperativa Riobamba en el sistema cooperativo es significativa en cuanto a los productos de Colocación.

2.1.1.1.5 Tasas de interés

“Precio que se paga por el uso del dinero durante determinado período. Es el porcentaje de rendimiento o costo, respecto al capital comprometido por un instrumento de deuda o inversión.”¹⁷

Tasa Activa¹⁸

Tasa Activa Efectiva Referencial: Representa el promedio ponderado por monto de las tasas de interés efectivas pactadas en operaciones de crédito otorgadas por las IFI'S, para todos los plazos, y cada uno de los segmentos crediticios.

Tasas Activas Efectivas Máximas: Presentan el promedio ponderado por monto más dos desviaciones estándar, de las tasas de interés efectivas pactadas en las operaciones de crédito otorgadas por las IFI'S, para todos los plazos, y cada uno de los segmentos crediticios.

Las tasas de interés activa referencial fijadas por el Banco Central del Ecuador, se detalla en la tabla No. 11.

TABLA No. 11
TASA DE INTERÉS ACTIVA POR SEGMENTO

Tasa Activa Efectiva Referencial para el segmento:	% anual	Tasa Activa Efectiva Máxima para el segmento:	% anual
Productivo Corporativo	8.17	Productivo Corporativo	9.33
Productivo Empresarial	9.53	Productivo Empresarial	10.21
Productivo PYMES	11.20	Productivo PYMES	11.83
Consumo	15.91	Consumo	16.30

¹⁷ www.wikipedia.org

¹⁸ Banco Central del Ecuador (BCE).

Vivienda	10.64	Vivienda	11.33
Microcrédito Acumulación Ampliada	22.44	Microcrédito Acumulación Ampliada	25.50
Microcrédito Acumulación Simple	25.20	Microcrédito Acumulación Simple	27.50
Microcrédito Minorista	28.82	Microcrédito Minorista	30.50

Fuente: Banco Central del Ecuador

Elaborado por: Silvia Patricia Chafla T.

Tasa pasiva¹⁹

Tasa Pasiva Efectiva Referencial: Representa el promedio ponderado por monto de las tasas de interés efectivas aplicadas por las IFI'S en sus captaciones a plazo fijo. Esta tasa es un referente de cual es el rendimiento promedio que deberían recibir lo clientes de las IFI'S.

Tasas Pasiva Efectiva Máxima: Presentan el promedio ponderado por monto más dos desviaciones estándar, de las tasas de interés efectivas aplicadas por las IFI'S en sus captaciones a plazo fijo, para todos los plazos e instrumentos.

Las tasas de interés pasiva referencial fijadas por el Banco Central del Ecuador, se detalla en la tabla No. 12.

TABLA No. 12
TASA DE INTERÉS PASIVAS

TASAS DE INTERÉS PASIVAS EFECTIVAS PROMEDIO POR INSTRUMENTO			
Tasas Referenciales	% anual	Tasas Referenciales	% anual
Depósitos a plazo	4.53	Depósitos de Ahorro	1.41
Depósitos monetarios	0.60	Depósitos de Tarjetahabientes	0.63

¹⁹ Banco Central del Ecuador (BCE).

Operaciones de Reporto	0.24		
TASAS DE INTERÉS PASIVAS EFECTIVAS REFERENCIALES POR PLAZO			
Tasas Referenciales	% anual	Tasas Referenciales	% anual
Plazo 30-60	3.89	Plazo 121-180	5.11
Plazo 61-90	3.67	Plazo 181-360	5.65
Plazo 91-120	4.93	Plazo 361 y más	5.35

Fuente: Banco Central del Ecuador

Elaborado por: Silvia Patricia Chafla T.

TABLA No. 13
TASA DE INTERÉS ACTIVA Y PASIVA

Tasa Pasiva Referencial	4.53	Tasa Legal	8.17
Tasa Activa Referencial	8.17	Tasa Máxima Convencional	9.33

Fuente: Banco Central del Ecuador

Elaborado por: Silvia Patricia Chafla T.

En relación a las tasas de interés activas la Cooperativa mantiene porcentajes muy por debajo de las emitidas por el Ente Regulador, Banco Central, además teniendo en cuenta el destino, los montos y plazos de los créditos.

2.1.1.1.6 Canasta básica familiar

La canasta básica familiar para octubre del año en curso llegó a USD \$595,44, según al último informe de la Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos (INEC).

Este índice evalúa los costos de 75 artículos y se estudia de la misma manera que el índice de Precios al Consumidor, de donde se extrae la inflación.

2.1.1.2 POLÍTICO – LEGAL

En lo referente a los factores políticos y la intervención del gobierno central en la economía, se sostiene el crecimiento al apoyo al Sistema Cooperativo.

2.1.1.2.1 Ley de Economía Popular y Solidaria²⁰

De acuerdo a la nueva Constituyente elaborada en Montecristi, el sistema financiero nacional se estructuró y se diferenció: la Banca Pública, la Banca Privada y las Cooperativas de Ahorro y Crédito, Cajas de Ahorro y Bancos Comunales que constituirían el Sistema Financiero Popular y Solidario con su propia normatividad y su Entidad de Control específica y diferenciada.

Con la ley de Economía Popular y Solidaria principalmente se logra superar un aspecto importante, dado que las cooperativas han estado dispersas bajo diferentes controles; el control de la Superintendencia de Bancos para algunas cooperativas y del Ministerio de Inclusión Económica para otras; por ello se pretende que haya una sola normativa, un solo ente de control, el Cooperativismo juega un papel importante en el desarrollo económico y social del País.

2.1.1.2.2 Calificación de riesgo.

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito deberán contratar calificadoras de riesgo, para que emita una opinión acerca de la capacidad de la Cooperativa. Para ello, las empresas calificadoras disponen de información actualizada sobre la institución, el tipo de sector al que ofrece sus productos y la economía en general.

Actualmente la Cooperativa Riobamba, mantiene una calificación A, lo que significa, que la institución es fuerte, tiene un sólido récord financiero y es bien recibida en sus mercados naturales de dinero. La probabilidad de que se presenten problemas significativos es muy

²⁰Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria del Sistema Financiero - Página 15, Art. 83

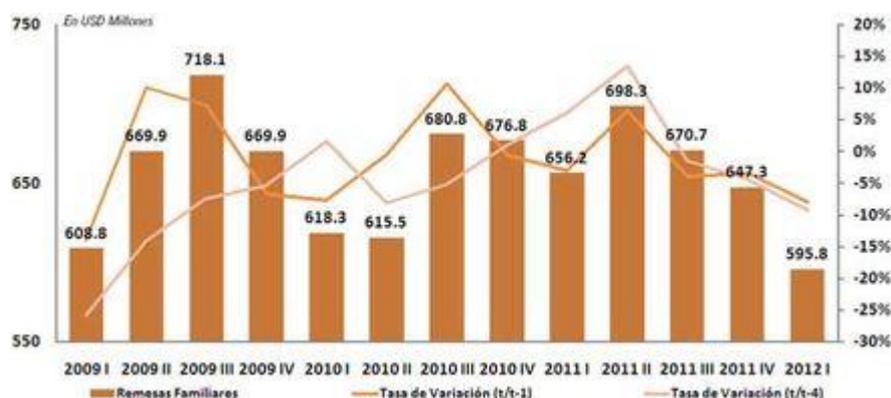
baja, aunque de todos modos ligeramente más alta que en el caso de las instituciones con mayor calificación.

2.1.1.3 SOCIAL

2.1.1.3.1 Remesas.

Flujo de remesas familiares que ingresó al país en el primer trimestre de 2012 ascendió a USD 595,8 millones, informó el Banco Central del Ecuador (BCE). Se trata de un monto inferior en 8% con relación al valor registrado en el cuarto trimestre de 2011 (USD 647,3 millones) y 9,2% menor, comparado con el flujo observado en el primer trimestre de 2011 (USD 656,2 millones).

GRAFICO No. 7
REMESAS RECIBIDAS (en usd millones, 2009 – 2012)



Fuente: Banco Central del Ecuador

Elaborado por: Silvia Patricia Chafla T.

La caída del flujo de remesas y del número de giros recibidos en el país durante el primer trimestre del 2012 es atribuida al desempeño económico de los principales países donde residen emigrantes ecuatorianos (Estados Unidos, España, Italia, entre otros). La crisis en varios países, el desempleo en naciones desarrolladas ha empujado para que los ecuatorianos retornen al país.

La caída de las remesas que llegan del exterior es una virtual amenaza en cuanto al nivel de captaciones que se tienen en el sector financiero privado.

2.1.1.3.2 Capacidad de ahorro de los socios.

El segmento de mercado de la Cooperativa pertenece a estratos económicos medio/bajo y bajo que limita su capacidad de ahorro de los socios.

2.1.1.3.3 Factores climáticos y fenómenos naturales.

La amenaza de los fenómenos naturales constituye factores de vulnerabilidad para la gente que habita en las zonas de influencia, especialmente para aquellos dedicados a actividades agrícolas-pecuarias y al comercio de estos mismos productos.

2.1.1.3.4 Delincuencia.

En los últimos años de acuerdo al informe emitido por el INEC, la inseguridad tornó en la de mayor preocupación de los ecuatorianos al pasar del 15% en enero de 2007 al 31% en diciembre de 2011., medidas que preocupan y alertan al sistema financiero ecuatoriano por los altos índices de inseguridad.

2.1.1.4 Recurso tecnológico eficiente.

En cuanto al nivel de avance informático que posee la COAC Riobamba Ltda., desde el año 2005 ha implementado un paquete informático llamado TOPAZ, el mismo que maneja mediante la conexión de intranet toda la gestión administrativa de la cooperativa a nivel nacional y en todas sus agencias, la política de cero papel es mantenida gracias a la utilización de este sistema que es de fácil entendimiento y acceso para los funcionarios de la cooperativa, y les ayuda y facilita a diario la ejecución de su trabajo y la gestión de sus obligaciones, así como también el acceso a información actualizado e imprescindible, como son manuales, reglamentos internos, leyes de general aplicación así como también

comunicados internos y demás información relevante, cuenta con la red propia de comunicación y una nueva base de datos Oracle.

El sistema cuenta con la asistencia técnica de la Empresa Top Systems, vendedora de TOPAZ, con quien tienen un contrato de mantenimiento integral, que además se ha comprometido a brindar los servicios de soporte a través de un staff técnico local.

Una fortaleza identificada es la buena gestión informática y el uso de la tecnología que mantiene la cooperativa, la cual usa las herramientas que posee de la manera más eficiente, a través del sistema TOPAZ.

2.1.2 MICROENTORNO

Este análisis permitirá definir con exactitud las ventajas competitivas que posee la cooperativa en ejes fundamentales como son, clientes, proveedores, y demás que se traducen en factores críticos de éxito que son imprescindibles de identificar.

2.1.2.1 Lealtad de los Clientes.

Luego de 34 años al servicio de la región central del País, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., se ha convertido en una institución líder en el segmento del micro finanzas, ganándose la confianza de más de 70 mil socios y clientes quienes reconocen su solidez, seguridad y transparencia.

Una fortaleza identificada se traduce principalmente en un amplio crecimiento evidenciado a lo largo de los años, esto ratifica la posición de la cooperativa a nivel nacional y la muestra sólida y con proyección de crecimiento futuro.

2.1.2.2 Proveedores.

En cuanto a los proveedores que tiene la COAC Riobamba Ltda. son considerados como tal aquellos que entregan servicios profesionales ya sea para el crecimiento propio de la cooperativa en la parte administrativa, tecnológica o financiera, así como también para

brindar los servicios asistenciales que los socios y clientes reciben, esto se hace obviamente a través de alianzas estratégicas, entre los principales se tiene: BANRED, Caixa España, , EMMAPAR, Coopseguros, Solexequial, SOAT y demás instituciones que trabajan en conjunto con la COAC Riobamba Ltda., para beneficio de sus clientes, socios y la ciudadanía en general.

2.1.2.3 Competidores.

Siendo la COAC Riobamba Ltda., una de las cooperativas más importantes a nivel nacional es evidente la competitividad que esta tiene junto con las cooperativas consideradas grandes y sobre todo medianas para la Superintendencia de Bancos y Seguros, organismo de control que regula a estas; para el caso se hará referencia a la situación de la institución en una de sus mercados como es en la ciudad de Riobamba.

En lo referente a la competencia en la zona se identifican varias cooperativas mejor posicionadas y no, las mismas que serán consideradas en la siguiente Tabla No. 14.

TABLA No. 14
LISTADO DE COOPERATIVAS CONSIDERADAS COMPETENCIAS A NIVEL LOCAL

COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO	
Competidores Actuales	Competidores Potenciales
Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda.	Cooperativa Ahorro y Crédito La Dolorosa Ltda.
Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda.	Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Rural Ltda.
Cooperativa Ahorro y Crédito Oscus Ltda.	Cooperativa Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda.
Cooperativa de Ahorro y Crédito El Sagrario Ltda.	Cooperativa Ahorro y Crédito Cooprogreso Ltda.
Cooperativa Ahorro y Crédito San Francisco Ltda.	Cooperativa Ahorro y Crédito San Gabriel Ltda.
CACPECO Ltda.	
Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros	
Elaborado por: Silvia Patricia Chafla T.	

2.2 ANÁLISIS INTERNO

Permite identificar aquellos factores, que se originan a lo interior de la empresa, en este caso de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.

2.2.1 Personal Experimentado ²¹

El crecimiento institucional proyecta a contratar personal idóneo y ajustando a la misión social, capaz de promover su desempeño eficiente y a la vez que constituya un medio que permita alcanzar los objetivos institucionales.

La Cooperativa gestiona el desarrollo del talento humano mediante la capacitación constante en la que se busca potencializar las capacidades y aptitudes para generar eficiencia y eficacia en las actividades realizadas, mediante el proceso formativo y de desarrollo de los recursos humanos.

2.2.2 Adecuada Promoción y Publicidad.²²

Los socios son estimulados con buenas tasas de interés que se acreditan mensualmente; y con diferentes estímulos de sorteos, rifas de electrodomésticos y vehículos en diferentes épocas del año.

La Institución, siempre pensando en llegar a los sectores más vulnerables, ha entregado útiles escolares al inicio del periodo escolar, así como la entrega de fundas de caramelos a los niños Ahorristas por Navidad; además de su participación en los diversos actos sociales, culturales y deportivos programados por los municipios de los diferentes cantones donde están presentes, para de esta manera vincularnos con la sociedad.

Siempre se ha resaltado que las fortalezas de las cooperativas constituyen sus socios y el ámbito del ahorro.

²¹Fuente: Memoria Institucional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Año 2011

²²Fuente: Memoria Institucional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Año 2011

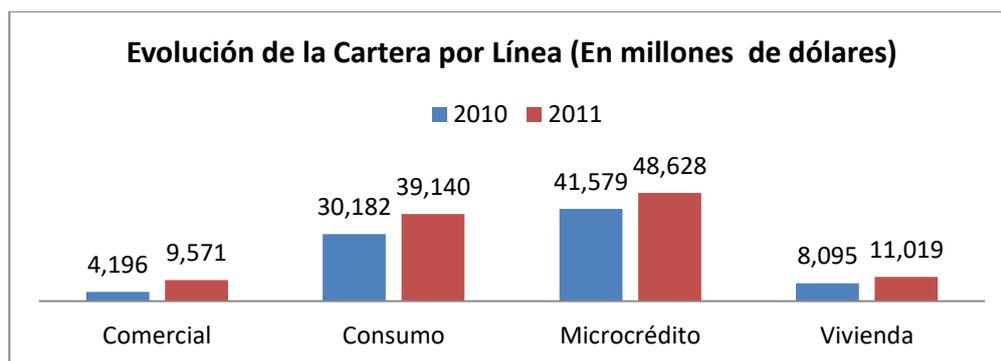
2.2.3 Aporte considerable de los productos de colocación.

Los servicios financieros que ofrece la Cooperativa a sus asociados están orientados a cubrir sus necesidades - proyectos que conlleven a su desarrollo económico y sobre todo a mejorar las condiciones de vida de los cooperados.

Créditos²³.- El otorgamiento de créditos en el mercado de influencia de la institución financiera, con el propósito de satisfacer de esta manera las demandas de créditos vinculados a actividades de agricultura, artesanía, consumo, comercio, vivienda y microempresa, fomentando el progreso y desarrollo de la comunidad.

GRAFICO No. 8

EVOLUCIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITO POR LÍNEA



Fuente: Memoria Institucional de la COAC Riobamba Ltda., Año 2011.
Elaborado por: Silvia Patricia Chafla T.

La cartera de crédito ha demostrado una tendencia creciente durante el periodo analizado, debido a que históricamente la Cooperativa ha manejado una política orientada al incremento de las colocaciones.

2.2.4 Falta de estudios de mercado.

Existen nichos de mercado que aún no han sido atendidos por productos financieros que ofrece la Cooperativa, por lo que es indispensable que constantemente se realicen estudios

²³Fuente: Memoria Institucional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Año 2011

de mercado, para que la Cooperativa pueda expandir su presencia en otras regiones del país y ampliar la cobertura de servicio, mediante la apertura de nuevas oficinas operativas.

2.2.5 Uso adecuado del manual de procesos ²⁴

La Cooperativa mantiene una buena Estructura Orgánico Funcional y un sistema basado en procesos, soporta el desarrollo y crecimiento institucional conforme las disposiciones normativas vigentes y exigencia del mercado financiero.

Existe una adecuada verificación y apoyo para la apropiada aplicación de los procedimientos operativos definidos, a través de las visitas permanentes a todas las oficinas operativas, para de esta manera minimizar eventos de riesgo que podrían generarse por posibles incumplimientos en la ejecución de los mismos.

2.2.6 Optima Gestión Financiera²⁵

Los objetivos Institucionales de la Cooperativa fueron cumplidos satisfactoriamente debido al crecimiento en Liquidez y Solvencia, generando una gran rentabilidad para la Institución.

A continuación se observa en la tabla No. 15., los principales indicadores financieros de Cooperativa.

TABLA No. 15

PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS

Indicador	Sep. 2012	Promedio Sist.
Solvencia	17,01%	18,37%
Liquidez	22,43%	19,58%
Calidad de Activos		
Morosidad	1,41%	3,02%
Provisión	165,50%	154,70%
Rentabilidad		
ROA	1,39%	1,44%
ROE	9,69%	10,97%

Fuente: Memoria Institucional de la COAC Riobamba Ltda., Año 2012.

Elaborado por: Silvia Patricia Chafla T.

²⁴ Fuente: Memoria Institucional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Año 2011

²⁵Memoria Institucional, Forjando la Economía Popular y Solidaria en el Ecuador, Año 2012.

A septiembre 2012 alcanzan niveles de crecimiento positivo determinado una gestión financiera óptima, demostrando un adecuado manejo de los recursos de los socios.

2.2.7 Falta de Programas de Investigación

Actualmente para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., existe una falta de estrategias dirigidas a captar recursos del público, e innovación en la generación de nuevos productos y servicios financieros. Por la razón de que no se ha ofertado nuevas opciones a sus socios.

Por este motivo es imprescindible que existan propuestas, programas y proyectos de investigación para cubrir esta falencia, para de esta manera la Cooperativa pueda ser más Competitiva y se mantenga en el mercado financiero.

2.3 FODA

TABLA No. 16

FODA INSTITUCIONAL DE LA COAC RIOBAMBA LTDA.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none">• Optima Gestión Financiera.• Recurso tecnológico eficiente.• Buen aporte de los productos de captación.• Bajos índices de morosidad.• Importante nivel de Provisiones y de Patrimonio.• Adecuado posicionamiento crediticio en el Sistema de Cooperativas.• Se encuentra con personal experimentado.• Buena publicidad y promoción.• Uso adecuado del Manual de procesos.• Lealtad de sus clientes - socios	<ul style="list-style-type: none">• Falta de estudios de mercado, para ofertar sus productos financieros, creando nuevas agencias en otras regiones.• No hay programas de investigación dirigidas a captar recursos del público e innovación en la generación de productos y servicios financieros.

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Alto nivel de Calificación de Riesgo. • Crecimiento sostenido y consolidación del cooperativismo en los últimos años. • Proyección de crecimiento económico, tanto a nivel nacional y mundial. • La Vigencia de la Ley de Economía popular y solidaria. 	<ul style="list-style-type: none"> • Control de tasas de interés e intervención del Estado en el sector financiero ecuatoriano. • Mercado altamente competitivo en todos sus segmentos (consumo, vivienda, micro empresa). • La caída de las remesas. • El riesgo constante frente a la creciente delincuencia. • Falta de capacidad de ahorro de los socios. • Factores climáticos y fenómenos naturales.

Elaborado por: Silvia P. Chafla T

2.4 ESTUDIO DE MERCADO

El estudio de mercado es una herramienta de mercadeo que permite y facilita la obtención de datos, resultados que de una u otra forma serán analizados, procesados mediante herramientas estadísticas y así obtener como resultados la aceptación o no y sus complicaciones de un producto dentro del mercado. ²⁶

Para el desarrollo del proyecto la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., se requiere información precisa y amplia sobre las preferencias y necesidades de sus actuales y de sus potenciales socios-clientes. Por ello es importante realizar un estudio de mercado para el nuevo producto financiero que se desea implementar en la cooperativa.

2.4.1 LOCALIZACIÓN

2.4.1.1 Macro-localización

La propuesta que se desarrolla en el presente trabajo busca trascender en el contexto local y nacional, esta se realizará en la República del Ecuador, país ubicado en el sur del continente Americano, en la región dos de la distribución Política realizada por el gobierno actual.

GRÁFICO No. 9

MAPA DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR.



Fuente: Google Maps.

Elaborado por: Silvia Patricia Chafra T.

²⁶Gabriel Baca Urbina, Evaluación de Proyectos, Sexta Edición, 2010, pág. 12

2.4.1.2 Micro-localización

La provincia de Chimborazo se encuentra en la zona Sierra del país, dentro de la provincia será en la ciudad de Riobamba donde se realizará el trabajo.

Actualmente la ciudad de Riobamba es el más poblado de la provincia de Chimborazo se estima la existencia de 230 barrios entre legalizados y los urbano-marginales, habitan 189.470 habitantes, mientras que en el sector rural viven 31.449, lo que significa que el 85.76% de la población del cantón Riobamba vive en la ciudad.

GRÁFICO No. 10

MAPA DE LA PROVINCIA DE CHIMBORAZO



Fuente: Google Maps.

Elaborado por: Silvia Patricia Chafra T.

2.4.2 METODOLOGÍA

Se utilizarán métodos de recolección de datos, Para esto se elaborará una encuesta y así obtener un cuestionario en base a los objetivos de investigación , ayudando de esta forma a proyectar las características del mercado y poder realizar predicciones más específicas.

Se las realizará de manera personal, a los socios activos de la Cooperativa con el objetivo de que estos provean de información válida y que genere un aporte para el trabajo que se está desarrollando.

2.4.2.1 Universo

El Universo se encuentra definido en el reporte de los socios de la Oficina Matriz hasta Diciembre de 2012 que fue de:

- 33626 Socios

2.4.2.2 Muestreo

La obtención de una muestra consiste en definir la porción elegible de individuos de un "universo", a la que se aplica la encuesta directa para obtener la información deseada; la cual debe ser representativa y similar a aquella que teóricamente, se obtendría si se abarcara a la totalidad del universo.

La asimilación de los resultados de la muestra al universo se conoce como "extrapolación".

2.4.2.3 Aplicación de la formula

$$n = \frac{pqN}{Ne^2 + pq}$$

n= Tamaño de la muestra

p=porcentaje de casos favorables (50%)

q= porcentaje de casos desfavorables (50%)

N= universo (socios activos)

e= error bajo un determinado nivel de confianza(3%)

Entonces:

$$n = \frac{(0,50)(0,50)(33626)}{(33626)(0,03)^2 + (0,50)(0,50)}$$

$$n = \frac{8406,50}{31,26}$$

$$n = 268$$

El Formato y análisis de las encuesta (ver anexo 1).

CAPÍTULO III

PROPUESTA

3. DISEÑO Y EVALUACIÓN DE LA TARJETA DE CRÉDITO EN LA OFICINA MATRIZ DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA.

INTRODUCCIÓN

La visión y meta de las emisoras de Tarjeta de Crédito en el futuro es remplazar los cheques y dinero en efectivo, convirtiéndose así en el principal sistema de pago global del consumidor, ya que con una tarjeta magnética de contextura plástica se puede traspasar cualquier tipo de fronteras pudiendo usarla no solo en el mercado local, nacional sino también pudiendo usarla a nivel mundial para adquirir un producto o servicio y pagarlo cómodamente.

Debido al su uso generalizado de las Tarjetas de Crédito y la presencia de nuevos centros comerciales, boutiques, restaurants en nuestra Ciudad, ha traído consigo un cambio en nuestra forma de consumo, convirtiéndose las Tarjetas de Crédito en un medio cada vez más utilizado, tanto como para personas y comercios que lo aceptan como forma de pago.

La Ciudad de Riobamba es una localidad de comercio muy alto y circulante de dinero, por tal motivo la introducción de la Tarjeta de Crédito en esta Ciudad ocupa un lugar muy importante.

La Tarjeta de Crédito se diseña con el propósito de cubrir el 76% de aceptación de este producto, en función de las encuestas realizadas en el estudio de mercado y en espera de los beneficios económicos que se reflejará en los años siguientes para Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.

3.1 OBJETIVOS DE LA PROPUESTA

3.1.1 OBJETIVO GENERAL

Diseñar la Tarjeta de Crédito, emitida por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.

3.1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

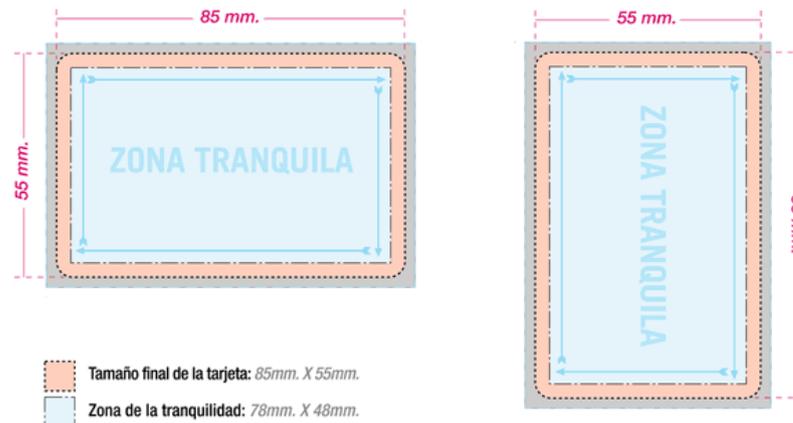
- Definir las características de la Tarjeta como producto financiero.
- Establecer políticas de manejo y administración de la Tarjeta de Crédito.
- Estructurar el procedimiento crediticio para el caso de la Tarjeta de Crédito.
- Realizar un análisis económico sobre las ventajas y desventajas que generaría la emisión de una Tarjeta de Crédito por la COAC Riobamba Ltda.

3.2 DISEÑO DE LA TARJETA DE CRÉDITO

3.2.1 Medidas y Características de la Tarjeta

- Tipo de Laminado: Plastificado Brillo por ambas cara.
- Acabados: Troqueladas cantos romos (ovalados)
- Medidas: Apaisada: 85 mm de ancho x 55 mm de alto.
- Cantidad Mínima de pedido: 1000 unidades por modelo.

GRÁFICO No. 11
MEDIDAS Y CARACTERÍSTICAS DE LA TARJETA



Elaborado por: Silvia Patricia Chafla T.

3.2.2 ELEMENTOS DE LA TARJETA DE CRÉDITO

Adverso:

1. Nombre y logo de la institución financiera que emite la Tarjeta de Crédito.
2. Nombre de la Tarjeta de Crédito.
3. Logo de la red de cajeros u otros servicios, Holograma.
4. Número del cliente, el cual consta de 16 números separados de cuatro en cuatro. Los cuatro primeros números significan la identificación de la institución financiera, el primero significa el tipo entidad financiera, es único e irrepetible.
5. Chip: La tarjeta incorpora un chip con información sobre el titular y autoriza de manera segura las transacciones que se realizan.
6. Año desde que el tarjetahabiente es usuario de esta tarjeta de crédito.
7. Fecha de vencimiento de la tarjeta de crédito.
8. Nombre del cliente.

GRAFICO No. 12

DISEÑO ADVERSO DE LA TARJETA DE CRÉDITO MODELO 1



Elaborado por: Silvia Patricia Chafila T.

GRAFICO No. 13

DISEÑO ADVERSO DE LA TARJETA DE CRÉDITO MODELO 2



Elaborado por: Silvia Patricia Chafila T.

GRAFICO No. 14
DISEÑO ADVERSO DE LA TARJETA DE CRÉDITO MODELO 3



Elaborado por: Silvia Patricia Chafía T.

Reverso:

1. Banda magnética, es una franja negra en la que se encuentran grabadas informaciones vitales sobre la tarjeta.
2. El panel de la firma: es el lugar donde va la firma del titular de la tarjeta y con ella se autorizan. Usado para identificar nuestra tarjeta
3. Código de seguridad, este número en su mayoría de casos se usa para transacciones electrónicas y siempre es pedido para confirmar una venta, este número no está dentro de la información de la banda magnética, de esta forma hace imposible que alguien que no vea la tarjeta y conozca el número pueda acceder a este tipo de compras dándole más seguridad a las transacciones.
4. Los teléfonos al que debemos llamar en caso de extravió.

GRAFICO No. 15
DISEÑO REVERSO DE LA TARJETA DE CRÉDITO



Elaborado por: Silvia Patricia Chafla T.

3.2.3 CARACTERÍSTICAS DE LA TARJETA DE CRÉDITO.

El nuevo producto financiero emitido por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., tiene las siguientes características:

TABLA No. 17
CARACTERÍSTICAS DE LA TARJETA DE CRÉDITO

Nombre de la Tarjeta	RIOCARD
Tipo de crédito	Consumo
Grupo objetivo	Está dirigido a personas naturales que tengan cualquier actividad económica con un ingreso representativo.
Destino	A la adquisición de bienes de consumo o pago de servicios, en una red de establecimientos comerciales afiliados a nivel local, además a realizar avances en efectivo en todas las oficinas de la COAC Riobamba con opción a diferir y en la red de cajeros automáticos

BANRED.
Cupo
Mínimo: \$600,00 Máximo: \$3.000,00
Plazo
Tendrán un plazo de validez limitado hasta el último día del mes que figure impreso en la Tarjeta y, sin opción a renovación una vez caducado.
Tasas de interés
Las tasa de interés máxima convencional para aplicar serán las que se rijan en el Banco Central del Ecuador, al momento de adquirir la Tarjeta de Crédito.
Forma de pago
Los pagos se realizaran en cuotas fijas mensuales y con una amplia opción de plazos de pago hasta 1 año. Pago Total: Si el cliente escoge esta opción, cancelará todos sus consumos y servicios corrientes y diferidos del mes, más todas las cuotas pendientes de diferidos de meses anteriores, es decir, toda la deuda con la Tarjeta. Pago Normal: En esta opción, cancelará la totalidad de los consumos y servicios corrientes del mes, más las cuotas del mes de los consumos y servicios diferidos. Fecha límite de pago. De 15 a 20 días después de la fecha de corte el usuario podrá pagar el saldo actual sin intereses, después de este día se cobrara más la tasa de mora autorizada.
Seguridad
Incluye seguro de desgravamen, beneficio que ampara a los socios deudores, cuyas obligaciones se encuentren pendiente de pago a la fecha de su fallecimiento.
Accesibilidad
Aplican Socios y no socios de la COAC Riobamba Ltda.

Requisitos para la Tarjeta de Crédito

Persona natural con relación de dependencia

- Copia de la cédula de identidad o del pasaporte y papeleta de votación del Socio principal y su cónyuge.
- Comprobante de domicilio (recibo de agua, luz, teléfono).
- Certificado de Ingresos que indique el cargo, tiempo e ingresos, del Socio principal.
- Certificados de Movimientos Bancarios.
- No poseer calificación negativa en la Súper Intendencia de Bancos
- Fotografía de Socio principal y solicitantes adicionales.

Persona natural con negocio propio

- Copia de RUC y Patente Municipal, en caso de actividades de libre ejercicio profesional o actividad particular.
- Copias de Certificados comerciales en caso de actividades particulares.
- Declaración del Impuesto a la renta.

Beneficios extras

- Al ser cliente podrá seleccionar la fecha de pago que se ajuste a tus necesidades, ponemos a tu disposición 12 fechas de corte para tú estado de cuenta.
- Pagar en establecimientos afiliados en la ciudad de Riobamba.
- Realizar reservaciones.
- Disponer de efectivo en cajeros automáticos,
- Los Voucher depositados en la cuenta de los comerciantes afiliados se harán efectivos como mínimo en 48 horas, tiempo establecido por los organismos de control.

Elaborado por: Silvia Patricia Chafla T.

3.2.4 Estado de Cuenta

La Cooperativa deberá remitir, mensualmente a los titulares de Tarjetas de Crédito, un estado de cuenta que incluya detalladamente los cargos y abonos efectuados en cada periodo de corte.

La misma que cuenta la siguiente información:

1. Nombre del titular y del usuario.
2. Número de identificación de la tarjeta de crédito.
3. Período del estado de cuenta.
4. Fecha de vencimiento y monto mínimo de pago.
5. Indicación del establecimiento afiliado, la fecha y el monto de las transacciones registradas en el período informado.
6. Monto de los intereses devengados.
7. Otros cargos, de ser pertinente, con expresa indicación de su concepto y monto.
8. Pagos efectuados por el titular durante el período informado, indicando fecha y monto.
9. Saldo adeudado a la fecha.
10. Monto disponible en la línea de crédito.
11. Tasas de interés compensatoria y moratoria vigentes a la fecha del estado de cuenta.

Los estados de cuenta serán remitidos al domicilio señalado por el titular de la tarjeta de crédito con la anticipación necesaria para que éste pueda realizar oportunamente los pagos respectivos.

(Ver formato del Estado de Cuenta en Anexo 2)

3.3 PARTES QUE INTERVIENEN EN EL CONTRATO DE LA TARJETA DE CRÉDITO

El Contrato de la Tarjeta de Crédito, origina relaciones jurídicas entre las siguientes partes:

3.3.1 La entidad emisora.

La Cooperativa para emitir la Tarjetas de Crédito tienen la obligación de comunicarlo a la Superintendencia de Bancos y Seguros, acompañando, de una copia del estudio de factibilidad pertinente de carácter económico financiero, modelos de los contratos a ser celebrados por los titulares de las Tarjetas con los establecimientos afiliados, así como también el esquema de los sistemas y procedimientos a seguirse, responsabilidades y controles a emplearse.

Es responsabilidad de la Cooperativa proveer al comerciante afiliado los Boucher y publicidad respectiva de la Tarjeta de Crédito.

El oficial de negocios asignado a cada establecimiento será el responsable de la capacitación de los dependientes previa aceptación de la Tarjeta RIOCAR en el establecimiento.

3.3.2 El usuario o titular de la Tarjeta de Crédito.

El titular, puede ser una persona natural y/o jurídica, quien es autorizada por la institución emisora a fin de que emplee el Crédito reconocido en sus actividades cotidianas, previa presentación de la Tarjeta de Crédito, que se le conceda a través de una evaluación de su solvencia económica, moral y afines.

Adquirida la Tarjeta el usuario adquiere las siguientes obligaciones:

- Conservación de la Tarjeta.
- Aviso en caso de pérdida o de robo.
- Destruir la caducada.
- Presentarlo en el momento de la compra o de la utilización de un servicio.
- Avisar al emisor en el supuesto de cambio domiciliario.

- Abono de las compras efectuadas.
- Pagar los intereses de demora en el caso de atraso en el pago.
- A su vez, tiene derecho a la utilización de la Tarjeta dentro de los límites señalados en los establecimientos que las admitan.

Contenido de la Solicitud de afiliación a la Tarjeta de Crédito

En la Solicitud de Tarjeta de Crédito se detalla la siguiente información:

- Datos personales
- Información del domicilio
- Datos sobre las fuentes de ingreso y actividad económica
- Referencias financieras
- Referencias de tarjetas de crédito
- Referencias comerciales
- Información de personas o familiares que no vivan con el solicitante
- Referencias patrimoniales
- Información sobre la situación financiera (ingresos y egresos)

(Ver formato de Solicitud en Anexo 3)

3.3.3 Comerciante Afiliado

El proveedor de las compras o servicios, que tiene la obligación de aceptar el pago con Tarjeta Crédito que se le ha concedido al titular.

El establecimiento tiene como obligaciones lo siguientes:

- Aceptar la Tarjeta dentro de los límites que tiene asignados.
- Aplicar los mismos precios y condiciones que los demás clientes.
- Hacer comprobaciones respecto a la vigencia de la tarjeta.
- Llenar las notas de cargo respecto de las instrucciones recibidas, comprobando la identidad de las firmas.

- Sujetarse en las transacciones que se realicen al monto máximo autorizado por la Institución emisora.
- Comunicar el cese o traspaso del negocio.
- Abonar las cuotas establecidas por uso del nombre comercial.
- Será obligación del establecimiento el informar a todos sus dependientes sobre la aceptación de la Tarjeta RIOCAR como medio de pago.
- Una vez realizada la afiliación del establecimiento es su obligación la colocación de todo el material publicitario proporcionado por la COAC Riobamba Ltda., tanto en el momento de afiliación como en todas las promociones que se generen durante el año.
- Para la apertura de un nuevo punto de venta la empresa tiene la obligación de comunicar este particular al oficial de negocios asignado.

Requisitos para afiliación de los locales comerciales

Persona natural

- Copia de la cédula de identidad y Papeleta de Votación Actualizados.
- Comprobante de domicilio (recibo de agua, luz, teléfono).
- RUC mínimo un año.
- Apertura de Cuenta.

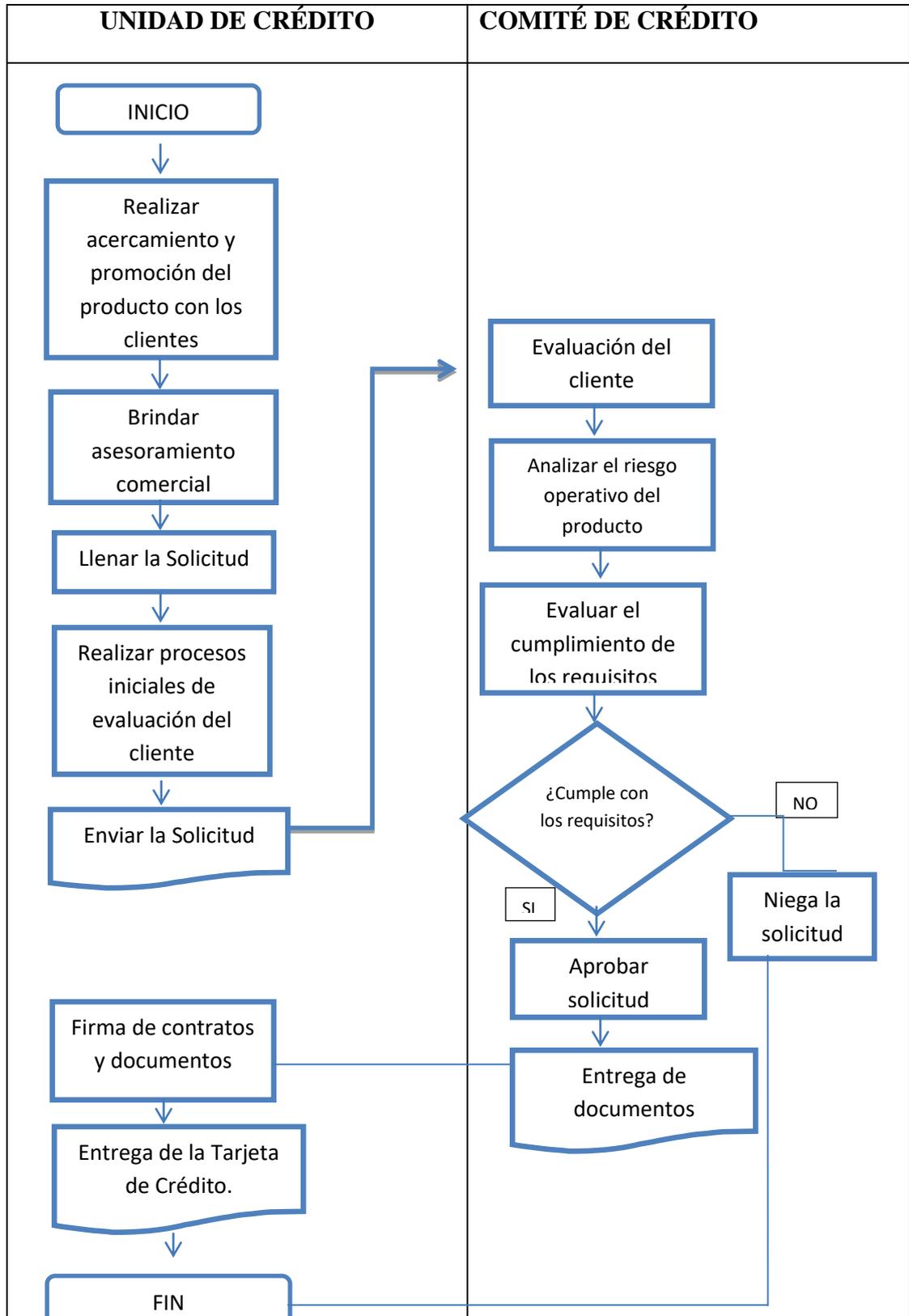
Persona Jurídica

- Copia de la Cedula de Identidad y Papelera de Votación del Representante Legal.
- Acta de Nombramiento del Representante.
- Copia de la Escritura de la Compañía.
- Copia de RUC.
- Certificado de cumplimiento de la Superintendencia de Compañías.
- Declaración del Impuesto a la Renta.
- Apertura de Cuenta.

(Ver formato de Solicitud de Afiliación en Anexo 4)

3.4 PROCESO DE APROBACIÓN DE LA TARJETA DE CRÉDITO

3.4.1 FLUJOGRAMA DE PROCESOS



DETALLE DEL PROCESO:

- Una vez que el cliente ha llenado el formulario correctamente, se procede a la verificación de la solicitud por parte del comité de crédito, el cual comprueba que la información sea verídica y confiable.
- Luego de la evaluación de la información e historial crediticio es necesario recibir una decisión del comité de crédito.
- Si la decisión es favorable en forma instantánea, se le notificará el cupo y la tasa de interés para las cuales, el cliente califica. Después, se enviará la tarjeta dentro de un plazo de 5 a 7 días hábiles.
- Si su solicitud es rechazada, se recibirá una explicación por escrito de las razones por las cuales no se le pudo conceder la Tarjeta de Crédito.
- Una vez que haya recibido la tarjeta, es necesario realizar la activación de la misma.
- De esta manera se podrá recibir acceso completo a las características y los beneficios que distinguen a la nueva Tarjeta de Crédito.

3.4.2 Funciones y Responsabilidades de las Unidades Administrativas de la Cooperativa.

Unidad de Crédito:

- Es responsable del asesoramiento, comercialización y de ejecutar el proceso de pre-evaluación con el cliente, solicitando la documentación necesaria para adquirir la Tarjeta de crédito, y notificar los resultados de aprobación / negación al cliente.
- Responsable de verificar que se encuentren todos los documentos necesarios que respalden la información proporcionada por el cliente.

- Es responsable de recopilar la firma de autorización del cliente para realizar las consultas crediticias y referenciales.
- Es responsabilidad del Asesor del Crédito realizar el seguimiento de la operación hasta la acreditación de la misma.
- El comité de crédito tiene la obligación de verificar y validar que toda la información que se encuentra en el sistema o proceso del Crédito corresponda a las características del cliente, antes de realizar la aprobación de la Solicitud.

Unidad de Cobranzas:

- Responsable de la definición de los parámetros de riesgo para la calificación de los clientes.
- Revisión del riesgo operativo del proceso y del producto.
- Realizar el análisis de la Tarjeta de Crédito en base a las políticas de Riesgo del producto.
- Encargados del monitoreo de la cartera.
- Además de la gestión de cobro.

3.5 PROYECCIÓN FINANCIERA

3.5.1 Proyección de Inversión

Para realizar las proyecciones de inversión es necesario determinar los costos iniciales, el capital requerido, los ingresos posibles a obtener y los egresos a incurrir; con esta información se puede determinar los excedentes proyectados a favor de la cooperativa. Posterior a este análisis se puede elaborar los flujos de caja en un escenario base.

En todo proyecto financiero, y en especial en este que busca incorporar un producto de colocación en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., para mejorar sus recursos financieros es útil elaborar los flujos de efectivo proyectados de sus recursos en efectivo con la finalidad de estimar si tendrán los recursos para cumplir con las ambiciones financieras.

3.5.1.1 Inversión Inicial

La inversión inicial está conformada por la adquisición de muebles y equipos, la publicidad inicial y la capacitación, todos los costos necesarios para iniciar y poner en acción el proyecto de la introducción de un nuevo producto financiero en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.

Para la puesta en marcha de este proyecto es necesario tener una inversión inicial y básica que a continuación se detalla:

TABLA No. 18
INVERSIÓN INICIAL

CUADRO DE INVERSIÓN		
INVERSIÓN INICIAL		
Muebles y Enseres	\$ 2.520,00	
Equipo de Computo	\$ 2.800,00	
Suministros de Oficina	\$ 4.850,00	
Publicidad inicial	\$ 9.053,00	
Estudio del Proyecto	\$ 1.952,50	
Capacitación inicial	\$ 1.500,00	
SUBTOTAL INVERSIÓN INICIAL		\$ 22.675,50
CAPITAL DE OPERACIÓN		
Capital de trabajo		\$ 16.851,60
TOTAL INVERSIÓN INICIAL		\$ 39.527,10
FINANCIAMIENTO		
CAPITAL PROPIO	\$ 39.527,10	

Elaborado por: Silvia Patricia Chafla T.

Muebles y Equipos

Para iniciar se compran los equipos y muebles necesarios para emprender con el proyecto. La administración y manejo del riesgo del crédito necesita de tecnología y logística para lo cual se adquiere una computadora, escritorio y otros equipos.

TABLA No. 19
MUEBLES Y ENSERES

Muebles y Enseres			
Cant.	Equipo	v.u	v.t
4	Escritorios	\$ 300,00	\$ 1.200,00
4	sillas giratorias	\$ 30,00	\$ 120,00
1	Impresora	\$ 350,00	\$ 350,00
1	Impresora de TC	\$ 350,00	\$ 350,00
3	Teléfono	\$ 100,00	\$ 300,00
1	Scaner	\$ 200,00	\$ 200,00
TOTAL			\$ 2.520,00

Elaborado por: Silvia Patricia Chafla T.

TABLA No. 20
EQUIPO DE CÓMPUTO

Equipo de Computo			
Cant.	Equipo	V.U	v.t
4	Computadoras	\$ 700,00	\$ 2.800,00

Elaborado por: Silvia Patricia Chafla T.

Publicidad Inicial

Siempre que se implementa un nuevo producto, se debe invertir en publicidad, para dar a conocer a la comunidad y en especial a los socios y potenciales clientes la existencia de este nuevo producto.

TABLA No. 21
PUBLICIDAD INICIAL

Publicidad inicial				
SERVICIO	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL	VALOR ANUAL
C. TV	DURANTE EL MES	\$ 220,00	\$ 220,00	\$ 2.640,00
C.RADIO	DURANTE EL MES	\$ 360,00	\$ 360,00	\$ 4.320,00
VOLANTE	1000	\$2,00	\$ 2.000,00	\$ 2.000,00
MICROPERFORADO	2m*3m	\$ 93,00	\$ 93,00	\$ 93,00
Total			\$ 2.673,00	\$ 9.053,00

Elaborado por: Silvia Patricia Chafla T.

CAPACITACIÓN

Inicialmente se debe capacitar al oficial de crédito, para ofrecer una imagen de profesionalismo y minimizar el riesgo al momento de destinar la Tarjeta de Créditos a los potenciales clientes.

TABLA No. 22
CAPACITACIÓN

Capacitación				
SERVICIO	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL	VALOR ANUAL
Capacitación	1	\$ 1.500,00	\$ 1.500,00	\$ 1.500,00
Total				\$ 1.500,00

Elaborado por: Silvia Patricia Chafla T.

Estudio del proyecto

En el estudio del proyecto se incurrió en los siguientes gastos:

TABLA No. 23
ESTUDIO DEL PROYECTO

Estudio del Proyecto			
RECURSOS	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	TOTAL
Memory Flash	1	\$ 15,00	\$ 15,00
Cartuchos de impresora 1(color) 1(negro)	2	\$ 45,00	\$ 90,00
Foto copias	3000	\$ 0,03	\$ 90,00
Reproducciones de borradores	5000	\$ 0,05	\$ 250,00
Reproducción trabajo final	250	\$ 0,05	\$ 12,50
Anillado	10	\$ 100,00	\$ 1.000,00
Hojas de papel A4 bon en resmas	3	\$ 5,00	\$ 15,00
Bibliografía especializada	1	\$ 100,00	\$ 100,00
Empastado	3	\$ 25,00	\$ 75,00
Útiles de oficina			\$ 5,00
Transporte			\$ 300,00
TOTAL			\$ 1.952,50

Elaborado por: Silvia Patricia Chafla T.

3.5.1.2 Capital de operación

El Capital de Operación está compuesto por el capital de trabajo, para lo cual es necesario determinar un tiempo prudencial requerido para operar sin percibir ingresos hasta potencializar el nuevo producto financiero. El cual se estima que va hacer de 3 meses. Los gastos en los que se incurrirán serán los mismos gastos operacionales calculados en el estado de Resultados pero estimados únicamente para tres meses.

TABLA No. 24
CAPITAL DE OPERACIÓN

GASTO PERSONAL							
EJECUTIVO	S.- B.U(Anl)	IESS Patronal 12,15%	IESS Patronal 9,35%	Décimo tercero	Décimo cuarto	Vacaciones	TOTAL A PAGAR
ASESOR DE CRÉDITO 1	\$ 350,00	\$ 42,53	\$ 32,73	\$350,00	\$292,00	\$ 175,00	\$1.176,80
ASESOR DE CRÉDITO 2	\$ 350,00	\$ 42,53	\$ 32,73	\$350,00	\$292,00	\$ 175,00	\$1.176,80
OFICIAL DE NEGOCIOS 1	\$ 350,00	\$ 42,53	\$ 32,73	\$350,00	\$292,00	\$ 175,00	\$1.176,80
OFICIAL DE NEGOCIOS 2	\$ 350,00	\$ 42,53	\$ 32,73	\$350,00	\$292,00	\$ 175,00	\$1.176,80
TOTAL							\$4.707,20

	SUMINISTROS		
	CANTIDAD	VALOR UNT	VALOR TOTAL
Materiales de Oficina	1	\$17,00	\$ 17,00
Solicitud de Tarjetas de Crédito	280	\$ 0,15	\$ 42,00
Solicitud de Afiliación	100	\$ 0,15	\$ 15,00
Tarjetas	280	\$ 0,45	\$ 126,00
Estado de cuenta	280	\$ 0,25	\$ 70,00
TOTAL			\$ 270,00
Publicidad inicial			
SERVICIO	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
C. TV	DURANTE EL MES	\$ 220,00	\$ 220,00
C.RADIO	DURANTE EL MES	\$ 360,00	\$ 360,00
Total			\$ 580,00

	SERVICIOS VARIOS		
	CANTIDAD	VALOR UNT	VALOR TOTAL
Servicios varios	1	\$ 60,00	\$ 60,00
TOTAL			\$ 60,00

CAPITAL MENSUAL		\$ 5.617,20
PERIODO PEQUERIDO	3	MESES
CAPITAL REQUERIDO		\$16.851,60

Elaborado por: Silvia Patricia Chafla T

3.5.2 COMPOSICIÓN DEL ESTADO DE RESULTADOS

En el Estado de resultados se realizara proyecciones de los ingresos y gastos, de acuerdo al tipo de crédito; en este caso la Tarjeta de Crédito (**Compra de Activos Productivos**).

3.5.2.1 Mercado Objetivo y Monto a Colocar en el Mercado

Para la determinación de los ingresos y egresos un dato necesario a conocer es el mercado objetivo y el monto a colocar en el mercado.

TABLA No. 25

MERCADO OBJETIVO Y MONTO A COLOCAR EN EL MERCADO

INGRESOS

Mercado objetivo (Universo)	33626 Socios			
Proyección del mercado en escenario normal	10%			
Total mercado objetivo	3363 Socios			
PRODUCTO	MONTO		PROMEDIO	MONTO PROMEDIO A COLOCADO
	MIN	MAX		
Tarjeta de Crédito	\$ 600,00	\$3.000,00	\$ 1.800,00	\$ 540,00

COLOCACIÓN TOTAL	MONTO PROMEDIO A COLOCAR	MERCADO OBJETIVO	VALOR OTORGADO
Tarjeta de Crédito	\$ 540,00	3363	\$1.816.020,00

Elaborado por: Silvia Patricia Chafla T.

El mercado objetivo es el número de personas que se estima atender, para lo cual se conoce el universo, el mismo que es representado por los socios de la Cooperativa (Total 33626 personas).

La proyección de mercado en un escenario normal es del 10% debido a la competencia existente por lo que no es posible atender a un 100% del público, además no todas estas personas están dispuestas por ahora a solicitar un crédito. Por lo que el total de personas estimadas a adquirir una Tarjeta de Crédito son 3363 socios y/o afiliados.

Para saber el Valor a colocar en el mercado, primero obtenemos un promedio del cupo de Tarjeta de Crédito, de este monto el 30% será considerado como el monto promedio a colocar en cada Tarjeta de Crédito, porcentaje considerado debido a que no todos los socios utilizaran al año el crédito otorgado en su tarjeta ya que existen casos en que no dan uso a la Tarjeta de Crédito.

Una vez encontrado el monto promedio a colocar multiplicamos el valor obtenido por el total de personas a otorgar la Tarjeta, obteniendo \$ 1.816.020,00 valor a colocar.

3.5.2.2 Total Ingresos Proyectados

TABLA No. 26

**TOTAL INGRESOS PROYECTADOS
INGRESOS**

Mercado objetivo (Universo)	33626 Socios
Proyección del mercado en escenario normal	10%
Total mercado objetivo	3363 Socios

PRODUCTO	MONTO		PROMEDIO	MONTO PROMEDIO A COLOCADO
	MIN	MAX		
Tarjeta de Crédito	\$ 600,00	\$ 3.000,00	\$1.800,00	\$ 540,00

COLOCACIÓN TOTAL	MONTO PROMEDIO A COLOCAR	MERCADO OBJETIVO	VALOR OTORGADO
Tarjeta de Crédito	\$ 540,00	3363	\$1.816.020,00

INTERES GANADO	TASA DE INTERÉS	VALOR OTORGADO	INTERESES GANADOS
Tarjeta de Crédito	14,00%	\$1.816.020,00	\$ 254.242,80

COMISIÓN GANADA	TASA DE INTERÉS	VALOR OTORGADO	INTERESES GANADOS
Tarjeta de Crédito	0%	\$1.816.020,00	\$ -

	MERCADO OBJETIVO	COSTO	TOTAL SERVICIO
SEGURO DE DESGRAVAMEN	3363	\$ 0,22	\$ 8.878,32

Elaborado por: Silvia P. Chafla T.

Interés de Cartera de Créditos

Los ingresos del Interés Ganado, están compuestos por el Valor a colocar en el mercado \$1.816.020,00 multiplicado por la tasa de interés Activa (fija), vigente en los Costos Financieros y Operativos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., del año 2012 en el segmento de Crédito de consumo.

TABLA No. 27
INTERÉS GANADO

INTERES GANADO	TASA DE INTERÉS	VALOR OTORGADO	INTERESES GANADOS
Tarjeta de Crédito	14,00%	\$ 1.816.020,00	\$ 254.242,80

Elaborado por: Silvia Patricia Chafla T.

Comisiones Ganadas

Debido a la regulación de costos vigente la cooperativa en su actividad económica no cobra a sus socios por comisiones, motivo por el cual tampoco en este caso se cobrará.

TABLA No. 28
COMISIÓN GANADO

COMISIÓN GANADA	TASA DE INTERÉS	VALOR OTORGADO	INTERESES GANADOS
Tarjeta de Crédito	0%	\$ 1.816.020,00	\$ -

Elaborado por: Silvia Patricia Chafla T.

Seguro de desgravamen

En la Cooperativa el costo por seguro de desgravamen se cobra el 0.04% sobre el saldo del crédito.

TABLA No. 29
SEGURO DE DESGRAVAMEN

	MERCADO OBJETIVO	COSTO	TOTAL SERVICIO
SEGURO DE DESGRAVAMEN	3363	\$ 0,22	\$ 8.878,32

Elaborado por: Silvia Patricia Chafla T.

3.5.2.3 Gastos operacionales

Los gastos operativos están compuestos por aquellos egresos en los que se incurren por operación del producto de colocación pero que no están relacionados directamente con las características del producto.

Entre estos gastos están:

Provisiones Cartera De Crédito

Las provisiones están constituidas en base a la calificación de los deudores de Créditos de Consumo otorgados por las cooperativas del sistema financiero nacional; los cuales están representados por los porcentajes de participación según su calificación.

Estos porcentajes se deben multiplicar por el monto a colocar, obteniendo los montos a colocar según la calificación de la cartera de Crédito de Consumo, este valor a su vez se lo multiplica por el promedio de provisiones que se debe aplicar, según disposición de la SBS, para conocer el monto provisionado por la cartera colocada en la Tarjeta de Crédito.

Vale recalcar que las provisiones no representan desembolsos en efectivos, más bien son valores que se estiman para cubrir posibles impagos por parte de los deudores.

TABLA No. 30
PROVISIONES CARTERA DE CRÉDITO

PROVISIÓN					
MONTO COLOCAD	CALIFIC	COMPOSICIÓN		PROVISIÓN	
		%	MONTO	%	MONTO
\$1.816.020,00	A	96,42%	\$ 1.751.006,48	3%	\$ 52.530,19
	B	1,15%	\$ 20.884,23	12%	\$ 2.506,11
	C,D,y E	2,43%	\$ 44.129,29	100%	\$ 44.129,29
		100,00%	\$ 1.816.020,00		\$ 99.165,59

FUENTE; Superintendencia de Bancos y Seguros

Gastos Personal

Para llevar a cabo el proyecto se necesita un ejecutivo especializado en el otorgamiento de la Tarjeta de Crédito, al mismo que se le cancelará \$350,00 mensuales más los beneficios de ley.

TABLA No. 31
GASTO PERSONAL

GASTO PERSONAL							
EJECUTIV	S.- B.U(ANN UAL)	IESS Patronal 12,15%	IESS Patronal 9,35%	Décimo tercero	Décimo cuarto	Vacacion es	TOTAL A PAGAR
ASESOR DE CRÉDITO 1	\$ 4.200,00	\$510,30	\$392,70	\$350,00	\$ 292,00	\$ 175,00	\$5.134,60
ASESOR DE CRÉDITO 2	\$ 4.200,00	\$510,30	\$392,70	\$ 350,00	\$ 292,00	\$ 175,00	\$5.134,60
OFICIAL DE NEGOCIOS 1	\$ 4.200,00	\$510,30	\$392,70	\$ 350,00	\$ 292,00	\$ 175,00	\$5.134,60
OFICIAL DE NEGOCIOS 2	\$ 4.200,00	\$510,30	\$392,70	\$ 350,00	\$ 292,00	\$ 175,00	\$5.134,60
							\$20.538,40

Elaborado por: Silvia Patricia Chafra T.

Suministros

Para llevar a cabo las operaciones al año se necesitarán materiales de oficina para la cooperativa.

TABLA No. 32
SUMINISTROS

	SUMINISTROS		
	CANTIDAD	VALOR UNT	VALOR TOTAL
Materiales de Oficina	1	\$ 200,00	\$ 200,00
Solicitud de Tarjeta de Crédito	3500	\$ 0,15	\$ 525,00
Solicitud de Afiliación	1000	\$ 0,15	\$ 150,00
Pagare	3500	\$ 0,15	\$ 525,00
Tarjetas	3500	\$ 0,45	\$ 1.575,00
Voucher local	1000	\$ 1,00	\$ 1.000,00
Estado de cuenta	3500	\$ 0,25	\$ 875,00
TOTAL			\$ 4.850,00

Elaborado por: Silvia Patricia Chafra T.

Publicidad

Para dar a conocer el producto de colocación al público es necesario mensualmente incurrir en gastos de publicidad durante el año, mediante trípticos, cuñas en la radio y televisión.

TABLA No. 33
PUBLICIDAD

Publicidad inicial				
SERVICIO	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL	VALOR ANUAL
C. TV	DURANTE EL MES	\$ 220,00	\$ 220,00	\$ 2.640,00
C.RADIO	DURANTE EL MES	\$ 360,00	\$ 360,00	\$ 4.320,00
VOLANTE	1000	\$ 2,00	\$ 2.000,00	\$ 2.000,00
MICROPERFORADO	2m*3m	\$ 93,00	\$ 93,00	\$ 93,00
Total			\$ 2.673,00	\$ 9.053,00

Elaborado por: Silvia Patricia Chafla T.

Servicios varios y otros gastos

Se estima este rubro para cubrir los servicios básicos utilizados como la electricidad y el teléfono, así como el espacio físico utilizado que presta las instalaciones de la cooperativa.

TABLA No. 34
SERVICIOS VARIOS Y OTROS GASTOS

	SERVICIOS VARIOS Y OTROS GASTOS			
	CANTD	VALOR UNT	VALOR TOTAL	TOTAL ANUAL
SERVICIOS VARIOS	1	\$ 80,00	\$ 80,00	\$ 960,00

Elaborado por: Silvia Patricia Chafla T.

Amortizaciones y Depreciaciones

Se deprecian los valores contables correspondientes a la computadora a 3 años pero constan 5 porque al cuarto año se repone la computadora, los muebles y demás equipos tienen un periodo de vida de 10 años.

Para la amortización se consideran los costos de la inversión inicial los mismos que serán amortizados a 5 años.

TABLA No. 35
AMORTIZACIONES Y DEPRECIACIONES

DEPRECIACIÓN							
ACTIVOS TANGIBL	VALR INICIL	PERIOD DE DEPR	1	2	3	4	5
Equipo de Computo	\$2.800,00	3	\$ 933,33	\$933,33	\$933,33	\$933,33	\$933,33
Muebles y Enseres	\$ 2.520,00	10	\$252,00	\$252,00	\$252,00	\$252,00	\$252,00
TOTAL			\$ 1.185	\$1.185	\$1.185	\$ 1.185	\$ 1.185

AMORTIZACIÓN								
ACTIVOS INTANGIBLES	VALOR INICIAL	% AMORT	PERIODO DE AMORTZ	1	2	3	4	5
Publicidad Inicial	\$9.053,00	20%	5	\$ 1.811	\$ 1.811	\$ 1.811	\$ 1.811	\$1.811
Estudios del Proyecto	\$1.952,50	20%	5	\$ 390,5	\$ 390,5	\$ 390,5	\$ 390,5	\$ 390,5
Capacitación Inicial	\$1.500,00	20%	5	\$ 300,00	\$ 300,00	\$300,00	\$300,00	\$ 300,00
TOTAL				\$2.501,1	\$ 2.501,1	\$2.501,1	\$2.501,1	\$ 2.501,1

Elaborado por: Silvia Patricia Chafla T.

3.5.2.4 Estado de resultados proyectado

TABLA No. 36

ESTADO DE RESULTADOS PROYECTADO DE LA COAC RIOBAMBA LTDA.

ESTADO DE RESULTADOS

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO RIOBAMBA Ltda.

INFLACIÓN PROTECTADA ANUAL 2012	3,33%				
	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
INGRESOS					
INTERÉS DE CARTERA DE CRÉDITO	\$ 254.242,80	\$ 262.709,09	\$ 271.457,30	\$ 280.496,83	\$ 289.837,37
INGRESOS POR SERVICIOS	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
SEGURO DE DESGRAVAMEN	\$ 8.878,32	\$ 9.173,97	\$ 9.479,46	\$ 9.795,13	\$ 10.121,30
TOTAL DE INGRESOS	\$ 263.121,12	\$ 271.883,05	\$ 280.936,76	\$ 290.291,95	\$ 299.958,68
EGRESOS					
PROVISIONES					
CARTERA DE CRÉDITOS	\$ 99.165,59	\$ 102.467,80	\$ 105.879,98	\$ 109.405,78	\$ 113.049,00
GASTOS DE OPERACIÓN					
GASTOS DE PERSONAL	\$ 20.538,40	\$ 21.222,33	\$ 21.929,03	\$ 22.659,27	\$ 23.413,82
SUMINISTROS	\$ 4.850,00	\$ 5.011,51	\$ 5.178,39	\$ 5.350,83	\$ 5.529,01
PUBLICIDAD	\$ 9.053,00	\$ 9.354,46	\$ 9.665,96	\$ 9.987,84	\$ 10.320,44
SERVICIOS VARIOS Y OTROS GASTOS	\$ 960,00	\$ 991,97	\$ 1.025,00	\$ 1.059,13	\$ 1.094,40
DEPRECIACIONES	\$ 1.185,33	\$ 1.185,33	\$ 1.185,33	\$ 1.185,33	\$ 1.185,33
AMORTIZACIONES	\$ 2.501,10	\$ 2.501,10	\$ 2.501,10	\$ 2.501,10	\$ 2.501,10
GASTOS OPERATIVOS	\$ 138.253,42	\$ 142.734,50	\$ 147.364,80	\$ 152.149,29	\$ 157.093,10
MARGEN ANTES DE IMP. Y PART.	\$ 124.867,70	\$ 129.148,55	\$ 133.571,96	\$ 138.142,67	\$ 142.865,57
15% PARTICIPACIÓN TRABAJADORES	\$ 43.262,95	\$ 44.722,02	\$ 46.229,68	\$ 47.787,54	\$ 49.397,28
MARGEN ANTES DE IMPUESTO	\$ 81.604,75	\$ 84.426,53	\$ 87.342,28	\$ 90.355,13	\$ 93.468,29
25% IMPUESTO A LA RENTA	\$ 61.289,18	\$ 63.356,20	\$ 65.492,04	\$ 67.699,02	\$ 69.979,48
MARGEN NETO	\$ 20.315,57	\$ 21.070,33	\$ 21.850,24	\$ 22.656,11	\$ 23.488,82

Elaborado por: Silvia Patricia Chafla T.

3.5.3 Flujo de Efectivo Proyectado

TABLA No. 37
FLUJO DE EFECTIVO PROYECTADO

FLUJO DE EFECTIVO PROYECTADO
COOPERADIVA DE AHORRO Y CREDITO RIOBAMBA Ltda.

	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
INVERSIÓN INICIAL	\$ 22.675,50					
CAPITAL DE TRABAJO	\$ 16.851,60					
MARGEN NETO		\$ 20.315,57	\$ 21.070,33	\$ 21.850,24	\$ 22.656,11	\$ 23.488,82
(+)DEPRECIACIONES		\$ 1.185,33	\$ 1.185,33	\$ 1.185,33	\$ 1.185,33	\$ 1.185,33
(+)AMORTIZACIONES		\$ 2.501,10	\$ 2.501,10	\$ 2.501,10	\$ 2.501,10	\$ 2.501,10
FLUJOS DE FONDO TOTAL	\$ 39.527,10	\$ 24.002,00	\$ 24.756,77	\$ 25.536,67	\$ 26.342,54	\$ 27.175,25

Elaborado por: Silvia Patricia Chafra T.

3.5.4 Balance General Proyectado

TABLA No. 38
BALANCE GENERAL PROYECTADO

BALANCE GENERAL COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO RIOBAMBA Ltda.

<u>ACTIVO</u>	<u>AÑO 1</u>		<u>AÑO 2</u>		<u>AÑO 3</u>		<u>AÑO 4</u>		<u>AÑO 5</u>	
<u>Corriente</u>										
Caja		\$ 24.002,00		\$ 24.756,77		\$25.536,67		\$ 26.342,54		\$ 27.175,25
Cuentas por cobrar		\$1.816.020,00		\$ 1.876.493,47		\$1.938.980,70		\$2.003.548,76		\$2.070.266,93
Interés por cobrar		\$ 254.242,80		\$ 262.709,09		\$271.457,30		\$ 280.496,83		\$ 289.837,37
<u>Fijo</u>										
Muebles y enseres	\$ 2.520,00	\$ 2.268,00	\$ 2.520,00	\$ 2.016,00	\$ 2.520,00	\$1.764,00	\$ 2.520,00	\$ 1.512,00	\$ 2.520,00	\$ 1.260,00
(-)Depresación Muebles y enseres	\$ 252,00		\$ 504,00		\$ 756,00		\$ 1.008,00		\$ 1.260,00	
Equipo de computo	\$ 2.800,00	\$ 1.866,67	\$ 2.800,00	\$ 933,34	\$ 2.800,00	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
(-)Depresación Equipo de Computo	\$ 933,33		\$ 1.866,7		\$ 2.800,0					
<u>Diferido</u>										
Estudio de Proyecto	\$ 1.952,50	\$ 1.562,00	\$ 1.952,50	\$ 1.171,50	\$ 1.952,50	\$781,00	\$ 1.952,50	\$ 390,50	\$ 1.952,50	
(-)Amortización Estudio de Proyecto	\$ 390,50		\$ 781,00		\$ 1.171,50		\$ 1.562,00		\$ 1.952,50	\$ -
TOTAL ACTIVO		<u>\$2.099.961,47</u>		<u>\$ 2.168.080,16</u>		<u>\$2.238.519,67</u>		<u>\$2.312.290,63</u>		<u>\$2.388.539,55</u>
<u>PASIVO</u>										
<u>PATRIMONIO</u>										
Capital Social	\$ 2.079.645,90		\$ 2.147.009,82		\$2.216.669,43		\$2.289.634,51		\$2.365.050,73	
Utilidad del Ejercicio	\$ 20.315,57		\$ 21.070,33		\$ 21.850,24		\$ 22.656,11		\$ 23.488,82	
TOTAL PATRIMONIO		<u>\$2.099.961,47</u>		<u>\$ 2.168.080,16</u>		<u>\$2.238.519,67</u>		<u>\$2.312.290,63</u>		<u>\$2.388.539,55</u>
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO		<u>\$2.099.961,47</u>		<u>\$ 2.168.080,16</u>		<u>\$2.238.519,67</u>		<u>\$2.312.290,63</u>		<u>\$2.388.539,55</u>

Elaborado por: Silvia Patricia Chafla T.

3.6 MÉTODOS DE ANÁLISIS PARA LA EVALUACIÓN FINANCIERA

La Evaluación es realizada tomando en cuenta la manera como se obtienen y se pagan los recursos financieros necesarios para el proyecto.

Se recomienda para el proceso de evaluación económica los siguientes pasos:

- Obtención del flujo de caja financiero.
- Los indicadores principales serán: El Valor Actual Neto (VAN), la Tasa Interna de Retorno (TIR), PRI (período de recuperación).

Indicadores económicos

Existen diversos métodos o criterios para la evaluación y posterior selección de proyectos o alternativas de inversión, entre los más principales tenemos:

3.6.1 El Valor Actual Neto (V.A.N.)²⁷

“Consiste en determinar el valor presente de los flujos de ingresos gastos generados durante el periodo de vida útil del proyecto.

Si la diferencia entre los valores actuales de los flujos de ingresos y gastos es mayor que cero, hay que considerar la inversión realizada, como atractiva; pues, se están generando beneficios; si la diferencia es igual a cero, la inversión generaría un beneficio igual al que se obtendría sin asumir ningún riesgo; y, si es menor que cero el proyecto no es viable”

Es decir:

- Si un proyecto de inversión tiene un VAN positivo, el proyecto es rentable.
- Entre dos o más proyectos, el más rentable es el que tenga un VAN más alto.
- Un VAN nulo significa que la rentabilidad del proyecto es la misma que colocar los fondos en él invertidos en el mercado con un interés equivalente a la tasa de descuento utilizada.
- Si VAN es negativo el proyecto no es rentable.

²⁷Gabriel Baca Urbina, Evaluación de Proyectos, Sexta Edición, 2010, pag 182-183

La principal ventaja de este método es que al homogeneizar los flujos netos de Caja a un mismo momento de tiempo, reduce a una unidad de medida común cantidades de dinero generadas en momentos de tiempo diferentes.

Dado que el V.A.N. depende muy directamente de la tasa de actualización, el punto débil de este método es la tasa utilizada para descontar el dinero.

Fórmula:

$$VAN = -P + \frac{FNE_1}{(1+i)^1} + \frac{FNE_2}{(1+i)^2} + \dots + \frac{FNE_n}{(1+i)^n}$$

Dónde:

FNE_n = Es el flujo neto de efectivo del año n .

P = Es la inversión inicial en el año cero.

i = Es la tasa de actualización.

3.6.2 La Tasa de Rentabilidad Interna (T.I.R.)²⁸

Se denomina Tasa Interna de Rentabilidad a la tasa de descuento que hace que el Valor Actual Neto de una inversión sea igual a cero.

“El criterio de la tasa interna de retorno evalúa el proyecto en función de una única tasa de rendimiento por periodo”.

La TIR representa la rentabilidad obtenida en proporción directa al capital invertido.

Un proyecto debe considerarse bueno cuando su tasa interna de retorno es superior a la tasa de rendimiento mínima requerida para los proyectos.

Evidentemente, un proyecto que no reditúe cuando menos la tasa mínima requerida no debe ser aceptado.

²⁸Gabriel Baca Urbina, Evaluación de Proyectos, Sexta Edición, 2010, pág. 184- 185

El defecto de este método es la inconsistencia matemática de la T.I.R. cuando en un proyecto de inversión hay que efectuar otros desembolsos, además de la inversión inicial, durante la vida útil del mismo, ya sea debido a pérdidas del proyecto, o a nuevas inversiones adicionales.

Fórmula:

$$TIR = t1 + (t2 - t1) \frac{VAN1}{VAN1 - VAN2}$$

3.6.3 PRI ²⁹

“Es el periodo de tiempo o número de años que necesita una inversión para que el valor actualizado de los flujos netos de Caja, igualen al capital invertido.

El método posee aporta una cierta información adicional o complementaria para valorar el riesgo de las inversiones.”

Formula:

$$PRI = \frac{\text{Inversión Inicial}}{\text{Ingreso Promedio}}$$

3.6.4 Relación Beneficio / Costo³⁰

En este método se debe tener en cuenta tanto los beneficios como las desventajas de aceptar o no proyectos de inversión. Es utilizado para evaluar inversiones y determinar la viabilidad de los proyectos en base a la razón de los beneficios a los costos asociados al proyecto.

La relación Beneficio/costo está representada por la relación en donde los ingresos y los egresos deben ser calculados utilizando el VAN, de acuerdo al flujo de caja; o en su defecto, una tasa un poco más baja.

²⁹ Nassir Sapag Chain y Reinaldo Sapag Chain, Preparación y Evaluación de Proyectos, Quinta Edición año 2010, pág. 329

³⁰Nassir Sapag Chain y Reinaldo Sapag Chain, Preparación y Evaluación de Proyectos, Quinta Edición año 2010, pág. 333

El análisis de la relación B/C:

- $B/C > 1$ los ingresos son mayores que los egresos, entonces el proyecto es aconsejable.
- $B/C = 1$ los ingresos son iguales que los egresos, entonces el proyecto es indiferente.
- $B/C < 1$ los ingresos son menores que los egresos, entonces el proyecto no es aconsejable.

La relación B/C sólo entrega un índice de relación y no un valor concreto, además no permite decidir entre proyectos alternativos.

Fórmula:

$$\text{RELACIÓN B/C} = \text{VALOR DE BENEFICIOS} / \text{VALOR DE COSTOS}$$

3.7 EVALUACIÓN FINANCIERA

3.7.1 VAN

Calculada la TMAR se puede obtener los flujos descontados a valor presente, posterior a este, el VAN total del flujo, que en este caso es positivo y asciende a un monto de \$ **47.524,22**; mientras que la TIR es del 43,50%, una tasa de rendimiento muy elevada que representaría una rentabilidad demasiado atractiva; pero estos resultados tan positivos y altos se deben a que la inversión inicial que se realiza es demasiado baja comparada con el monto total a colocar en créditos y sus respectivos intereses ganados.

Tanto en la inversión inicial como en el capital de trabajo se tomó en cuenta todos los recursos necesarios, a pesar de ello su valor no es tan elevado; por ello vale recalcar que la Cooperativa cuenta con la infraestructura necesaria para emprender este proyecto.

TABLA No. 39
VALOR ACTUAL NETO

	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
INVERSIÓN INICIAL	\$ 22.675,50					
CAPITAL DE TRABAJO	\$ 16.851,60					
MARGEN NETO		\$ 20.315,57	\$ 21.070,33	\$ 21.850,24	\$ 22.656,11	\$ 23.488,82
(+)DEPRECIACIONES		\$ 1.185,33	\$ 1.185,33	\$ 1.185,33	\$ 1.185,33	\$ 1.185,33
(+)AMORTIZACIONES		\$ 2.501,10	\$ 2.501,10	\$ 2.501,10	\$ 2.501,10	\$ 2.501,10
FLUJOS DE FONDO TOTAL		\$ 24.002,00	\$ 24.756,77	\$ 25.536,67	\$ 26.342,54	\$ 27.175,25
FACTOR DE ACTUALIZACIÓN		0,877192982	0,769467528	0,674971516	0,592080277	0,519368664
FLUJO DE EFECTIVO DESCONTADO	FORMULA $FA = \frac{M}{(1+i)^n}$ i= 14%	\$ 21.054,39	\$ 19.049,53	\$ 17.236,53	\$ 15.596,90	\$ 14.113,97
INVERSIÓN INICIAL	\$ 39.527,10					
FLUJO DE EFECTIVO DESCONTADO ACUMULADO	\$ 87.051,32					
VAN=	\$ 47.524,22					

	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
INVERSIÓN INICIAL	\$ 22.675,50					
CAPITAL DE TRABAJO	\$ 16.851,60					
MARGEN NETO		\$ 20.315,57	\$ 21.070,33	\$ 21.850,24	\$ 22.656,11	\$ 23.488,82
(+)DEPRECIACIONES		\$ 1.185,33	\$ 1.185,33	\$ 1.185,33	\$ 1.185,33	\$ 1.185,33
(+)AMORTIZACIONES		\$ 2.501,10	\$ 2.501,10	\$ 2.501,10	\$ 2.501,10	\$ 2.501,10
FLUJOS DE FONDO TOTAL		\$ 24.002,00	\$ 24.756,77	\$ 25.536,67	\$ 26.342,54	\$ 27.175,25
FACTOR DE ACTUALIZACIÓN		0,769230769	0,591715976	0,455166136	0,350127797	0,269329074
FLUJO DE EFECTIVO DESCONTADO	FORMULA $FA = \frac{M}{(1+i)^n}$ i= 30%	\$ 18.463,08	\$ 14.648,98	\$ 11.623,43	\$ 9.223,26	\$ 7.319,08
INVERSIÓN INICIAL	\$ 39.527,10					
FLUJO DE EFECTIVO DESCONTADO ACUMULADO	\$ 61.277,82					
VAN=	\$ 21.750,72					

Elaborado por: Silvia Patricia Chafra T.

3.7.2 TIR

Formula:

$$TIR = t1 + (t2 - t1) \frac{VAN1}{VAN1 - VAN2}$$

DATOS

t1=	14,00%	VAN 1=	\$ 47.524,22
t2=	30%	VAN 2=	\$ 21.750,72

TIR=0,435026964

TIR=43,50%

3.7.3 PRI

Formula: $PRI = \frac{\text{Inversión Inicial}}{\text{Ingreso Promedio}}$

TABLA No. 40

PRI

FLUJOS DE FONDO TOTAL		\$ 24.002,00	\$ 24.756,77	\$25.536,67	\$26.342,54	\$27.175,25
FACTOR DE ACTUALIZACIÓN	FORMULA $i = 14\%$ $FA = \frac{M}{(1+i)^n}$	0,877192982	0,769467528	0,6749715	0,5920802	0,5193686
VALOR ACTUAL		\$ 24.001,12	\$ 24.756,00	\$25.536,00	\$26.341,95	\$27.174,73
INGRESO PROMEDIO		\$ 25.561,96				
INVERSIÓN INICIAL		\$ 39.527,10				
PRI		1,546325052				
AÑO	1					
MESES	6					

Elaborado por: Silvia Patricia Chafila T.

3.7.4 Relación Beneficio /Costo

Fórmula: RELACIÓN B/C = BENEFICIOS TOTALES/ COSTOS TOTALES

TABLA No. 41

RELACIÓN BENEFICIO COSTO

	TOTAL DE INGRESOS	TOTAL DE EGRESOS	RELACIÓN BENEFICIO COSTO
1	\$ 263.121,12	\$ 138.253,42	\$ 1,91
2	\$ 271.883,05	\$ 142.734,50	\$ 1,91
3	\$ 280.936,76	\$ 147.364,80	\$ 1,91
4	\$ 290.291,95	\$ 152.149,29	\$ 1,91
5	\$ 299.958,68	\$ 157.093,10	\$ 1,91

Elaborado por: Silvia P. Chafila T.

Teniendo como conclusión que por cada dólar invertido, se obtendría \$1,91 dólares.

CAPÍTULO IV

4 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Las conclusiones y recomendaciones que se citan a continuación hacen referencia a cada uno de los capítulos desarrollados en el presente proyecto.

4.1 CONCLUSIONES

- Con la realización de un análisis situacional del entorno, se precisó que la cooperativa, mantiene una importante posicionamiento de mercado de un 28,19% a nivel local porcentaje marcado financieramente gracias a la gestión administrativa de la Cooperativa que han ido creciendo durante 34 años.
- Al analizar la viabilidad financiera del nuevo producto financiero, se establece que la misma tendría plena aceptación en el mercado objetivo, esto queda demostrado a través del estudio de mercado realizado ya que un total del 76% de los encuestados reconoce que le interesaría acceder a una Tarjeta de Crédito emitida por la COAC Riobamba Ltda.
- Después de realizar los respectivos análisis al proyecto, tanto de factibilidad técnica, administrativa como también financiera, se concluye que existe un nivel adecuado de rentabilidad, según el estudio de viabilidad del proyecto, la inversión será recuperada en un periodo de tiempo de 1 año 6 meses, con un valor actual neto positivo y asciende con un monto de \$ 47.524,22; alcanzando una tasa de rendimiento de 43,50%, una tasa de rendimiento elevada que representaría una rentabilidad atractiva; se deben a que la inversión inicial que se realiza es baja comparada con el monto total a colocar en créditos y sus respectivos intereses.
- A lo largo de esta investigación se ha podido llegar a la conclusión que la propuesta de proyecto de implementar un nuevo producto financiero en la COAC Riobamba Ltda., favorece a la entidad generándole recursos financieros y prestigio social;

pero también abre un camino hacia la modernización y la comercialización, que redundará en una mejor posición competitiva.

4.2 RECOMENDACIONES

Para implementar un producto financiero dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., se debe plantear recomendaciones con la finalidad de que el nuevo producto sea aplicado adecuadamente y le permita a la cooperativa optimizar sus recursos financieros.

- Es necesario que la COAC Riobamba Ltda., sigan aprovechando las condiciones del entorno macroeconómico que hasta ahora han favorecido a este sector, a través de estrategias oportunas y competitivas que les permitan a estas instituciones seguir en continuo crecimiento. Para lo cual deberían ofrecer productos de captación y colocación acordes al segmento de mercado que históricamente han atendido.
- Se recomienda a la Cooperativa coordinar y plantear estrategias de captación implementado productos que brinden beneficios atractivos para el público como flexibilidad, agilidad, modernabilidad, comodidades logrando una adecuada unión en la relación socios – Cooperativa, ofreciendo servicios más eficientes al público.
- Principalmente se recomienda a la COAC Riobamba Ltda., implementar dentro de sus productos de colocación la Tarjeta de Crédito RIOCAR que fue desarrollado en el proceso de este proyecto de tesis, debido a que este le generaría un aporte representativo en la Gestión Financiera de la COAC Riobamba.
- La Ciudad de Riobamba es un lugar perfecto para ofrecer un producto de consumo, ya que tiene un comercio muy activo gracias a su ubicación geográfica, además que dentro de las actividades que le generan más ingresos son los movimientos comerciales, por este motivo se recomienda a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., aprovechar oportunidades ofreciendo productos financieros que apoyaría al sector del Consumo.

RESUMEN

La presente investigación trata de la implantación de un nuevo producto financiero para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., en su mercado la ciudad de Riobamba, durante el año 2012, con la finalidad de contribuir al crecimiento económico, mejorando el nivel de vida de los habitantes del sector.

Se realizó un análisis situacional del entorno Macro económico del país, con sus principales indicadores económicos, para identificar la posición económica; además se realizó un análisis del entorno Micro Económico correspondiente a la situación interna de la Cooperativa, en lo referente a sus clientes, competidores, proveedores, gestión administrativa y financiera, etc., para describir su situación actual. En función a una investigación de mercado, realizado para conocer las necesidades y deseos de los clientes y potenciales clientes se determinó el diseño de la Tarjeta de Crédito con el propósito de cubrir el 76% de aceptación de este producto financiero.

Posteriormente se diseñó la Tarjeta de crédito, donde se definen las características principales del producto, los parámetros de evaluación crediticia, así como también la estructura de procesos en lo relacionado a la Tarjeta de Crédito y demás definiciones que esclarecerán la forma de gestionar el producto financiero que se propone. Se realizó la proyección y evaluación financiera, mediante el detalle de la inversión con un capital inicial de \$39.527,10, necesario para la implementación del nuevo producto financiero; a través de la evaluación de los resultados; la inversión será recuperada en un periodo de tiempo de 1 año 6 meses , alcanzando una Tasa de rendimiento de 43,50%, con un valor actual neto de \$ 47.524,22; valores positivos que reflejan beneficios económicos para la Cooperativa en los años siguientes.

SUMMARY

The present investigation is about the implementation of a new financial product for the Savings and loan cooperative Riobamba Ltda., in its market the city of Riobamba, during the year 2012, with the purpose of contributing to the economic growth, improving the level of life of people of this place.

A situational analysis of the domestic Macro economic environment was carried, with its main economic indicators, to identify the economic position. An analysis of the Micro economic environment was also carried out corresponding to the internal situation of the Cooperative, in relation to its clients, competitors, suppliers, administrative and financial administration, etc., to describe its current situation. In function to a market investigation, realized to know the necessities and the clients' desires and potential clients the design of the Credit card was determined with the purpose of covering 76% of acceptance of this financial product.

Later the Credit card was designed, where the main characteristics of the product are defined, the parameters of credit evaluation, as well as the structure of processes with regard to the Credit card and other definitions that will clarify the form of negotiating the financial product that intends. The projection and financial evaluation was carried out, by means of the detail of the investment with a necessary initial capital of \$ 39. 527,10, for the implementation of the new financial product; through the evaluation of the results. The investment will be recovered in a period of 1 year 6 months, reaching a Rate of yield of 43,50%, with a net present value of \$47.524,22; positive values that reflect economic benefits for the Cooperative in the next years.

BIBLIOGRAFÍA

- Baca Urbina Gabriel (2010), Evaluación de Proyectos, 6ª Ed, México D.F, McGraw-Hill.
- Corporación de estudios y publicaciones (2011), Ley Orgánica De Economía Popular y Solidaria del Sistema Financiero, Quito.
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.,(2011), Memoria Institucional, Riobamba.
- Memoria Institucional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Año 2012.
- Sapag Chain Nassir y Sapag Chain Reinaldo (2010), Preparación y Evaluación de Proyectos, 5ª Ed, México D.F, McGraw-Hill.

WEBGRAFIA

- www.cooprio.fin.ec/ productos y servicios financieros (en línea).
- [www. definición.org.com /](http://www.definición.org.com/) productos financieros de Captación y Colocación (en línea).
- www.uif.ec/ productos financieros de Captación (en línea).
- www.unla.mx.com captaciones (en línea).
- www.wikipedia.org.com/ productos financieros de Captación y Colocación (en línea).

ANEXO 1

FORMATO DE LA ENCUESTA Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN

1. ¿Qué tan seguido Ud. realiza operaciones financieras en la COAC Riobamba Ltda.?

Diarios_____

Mensuales_____

Semanales_____

Dos veces al año_____

Quincenales_____

2. ¿Cuenta con Tarjetas de Crédito en otras instituciones financieras?

SI _____

NO _____

Detalle.....

3. Le gustaría que la COAC Riobamba Ltda. Cuente con su propia Tarjeta de Crédito?

SI _____

NO _____

Por qué.....

4. ¿Cree Ud. que una Tarjeta de Crédito, le facilitaría en su actividad económica que realiza a diario?

SI _____

NO _____

5. ¿Le interesaría acceder a una Tarjeta de Crédito emitida por la COAC Riobamba Ltda.?

SI _____

NO _____

6. ¿Qué tipo de actividad desempeña Ud.?

a. Servicio _____

c. Comercial _____

b. Agrícola/Ganadero _____

d. Industrial _____

7. ¿Qué nivel de ventas o ingresos tiene mensualmente?

\$500 – 1000 _____

\$10000– En adelante _____

\$2000- 5000 _____

8. ¿En caso de que accediera a un Tarjeta de Crédito que limite de cupo le gustaría tener?

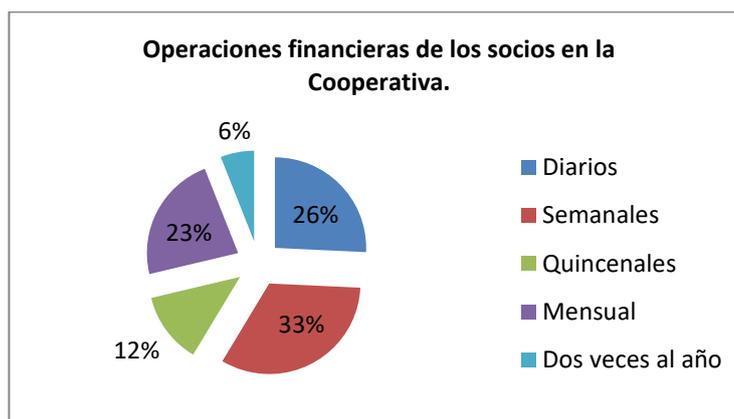
Entre \$600 - \$3.000 _____ Mayor a \$20.000 _____
 Entre \$3.000 - \$8.000 _____
 Entre \$8.000 - \$20.000 _____

PROCESAMIENTOS DE LA INFORMACIÓN

En la siguiente sección se presenta el resultado obtenido de la aplicación de la encuesta a los socios de la COAC Riobamba Ltda.

1. ¿Qué tan seguido Ud. realiza operaciones financieras en la COAC Riobamba Ltda.?				
Ni	X	F	Fa	%
1	Diarios	69	0,26	26
2	Semanales	88	0,33	33
3	Quincenales	34	0,13	13
4	Mensual	61	0,23	23
5	Dos veces al año	16	0,06	6
	TOTAL	268	1	100

RESULTADO DE ENCUESTAS



Fuente: Aplicación de encuesta.
Elaborado por: Silvia P. Chafla T.

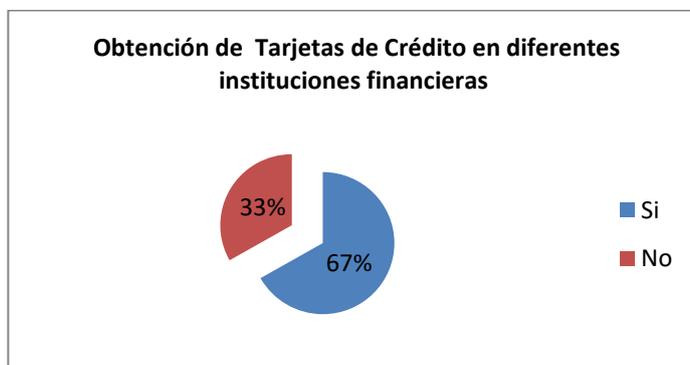
Análisis: Dentro de la Cooperativa los socios realizan sus transacciones en su gran mayoría son semanales con un 33%, seguido tenemos que son diarios con un 26 %, posteriormente se encuentra mensual con un 23%, mientras que un 12% lo realizan

quincenalmente y finalmente con un 6% se ubican los socios que realizan sus operaciones financieras dos veces al año.

2. ¿Cuenta con Tarjetas de Crédito en otras instituciones financieras?				
ni	X	f	Fa	%
1	Si	179	0,67	67
2	No	89	0,33	33
TOTAL		268	1	100

a. Tarjetas de Crédito adquirida				
ni	X	f	Fa	%
1	CUOTA FACIL	61	0,34	34
2	VISA	41	0,23	23
3	DINERS CLUB	39	0,22	22
4	MASTERCARD	38	0,21	21
TOTAL		179	1	43

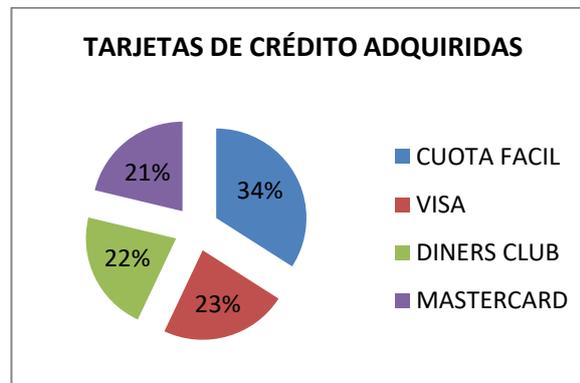
RESULTADO DE ENCUESTAS



Fuente: Aplicación de encuesta.
Elaborado por: Silvia P. Chafra T.

Análisis: Del Total de las personas encuestadas el 67%, si han accedido al menos en una ocasión a una Tarjeta de Crédito. Este resultado se muestra la necesidad o deseo de acceder a una Tarjeta de Crédito, mientras que un 33% no lo han hecho.

RESULTADO DE ENCUESTAS

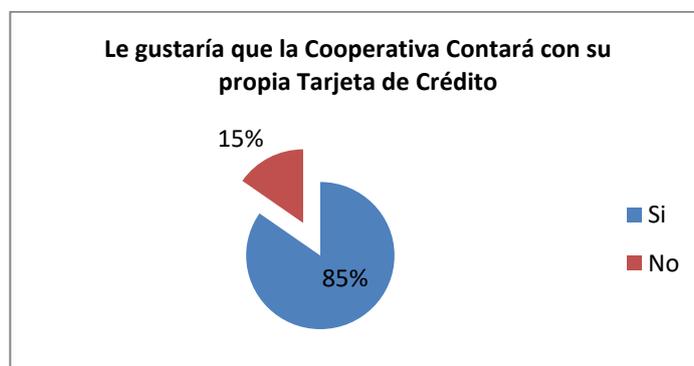


Fuente: Aplicación de encuesta.
Elaborado por: Silvia P. Chafla T.

Análisis: Entre las Tarjetas de Crédito más utilizadas se tiene a CUOTA FACIL con un 34%, seguido VISA con un 23%, posteriormente se encuentra DINERS CLUB con un 22% y finalmente MASTERCARD con una participación del 21%.

3. Le gustaría que la COAC Riobamba Ltda. Cuente con su propia Tarjeta de Crédito?				
ni	x	f	Fa	%
1	Si	227	0,85	85
2	No	41	0,15	15
TOTAL		268	1	100

RESULTADO DE ENCUESTAS

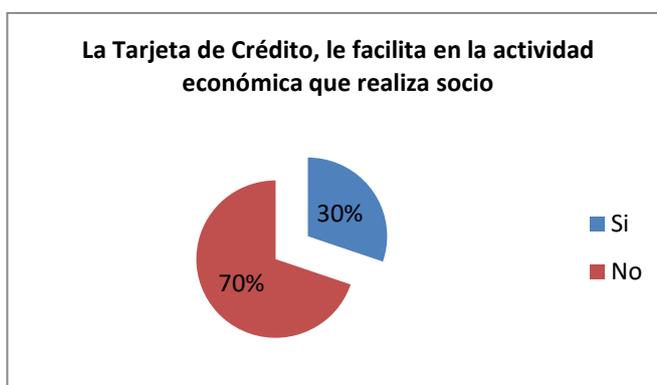


Fuente: Aplicación de encuesta.
Elaborado por: Silvia P. Chafla T

Análisis: La gran mayoría de los encuestados con un 85% , manifiestan que es una buena alternativa que la COAC Riobamba Ltda., contará con su propia Tarjeta de Crédito, mientras que el 15% consideran que no.

4.¿Cree Ud. Que la Tarjeta de Crédito, le facilitaría en su actividad económica que realiza a diario?				
ni	x	f	fa	%
1	Si	81	0,30	30
2	No	187	0,70	70
TOTAL		268	1	100

RESULTADO DE ENCUESTAS



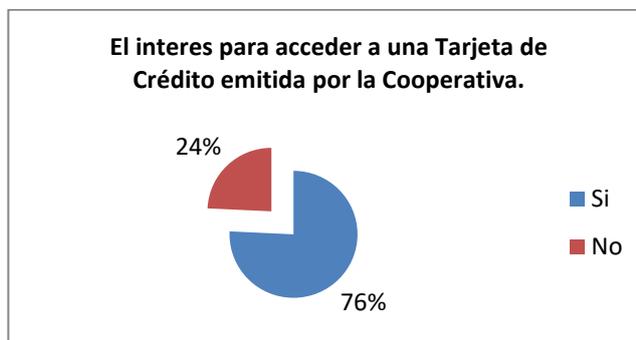
Fuente: Aplicación de encuesta.

Elaborado por: Silvia P. Chafla T

Análisis: El 30% de los encuestados mantienen la idea de que la Tarjeta de Crédito es necesaria y facilita su actividad económica, por otro lado el 70% manifiesta lo contrario.

5. ¿Le interesaría acceder a una Tarjeta de Crédito emitida por la COAC Riobamba Ltda.?				
ni	x	F	fa	%
1	Si	203	0,76	76
2	No	65	0,24	24
TOTAL		268	1	100

RESULTADO DE ENCUESTAS

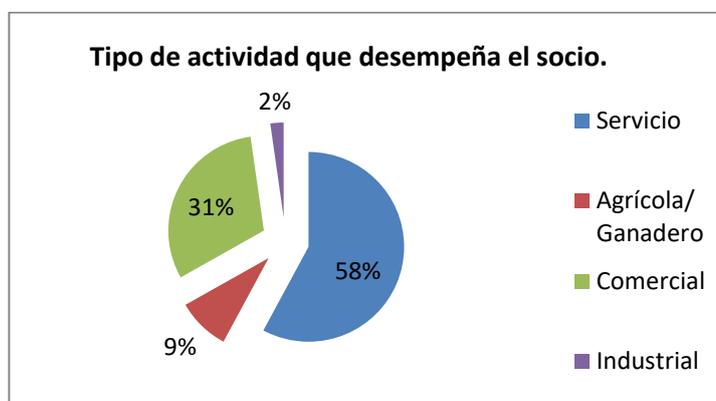


Fuente: Aplicación de encuesta.
Elaborado por: Silvia P. Chafla T

Análisis: Del total de los socios encuetados el 76%, están interesados en acceder a una Tarjeta de Crédito, mientras que el 24% del total de los encuestados no lo harían. Lo cual nos ofrece un campo de acción alto para proponer un producto financiero. (De crédito).

6. ¿Qué tipo de actividad desempeña Ud.?				
ni	X	f	fa	%
1	Servicio	155	0,58	58
2	Agrícola/ Ganadero	24	0,09	9
3	Comercial	83	0,31	31
4	Industrial	6	0,02	2
	TOTAL	268	1	100

RESULTADO DE ENCUESTAS



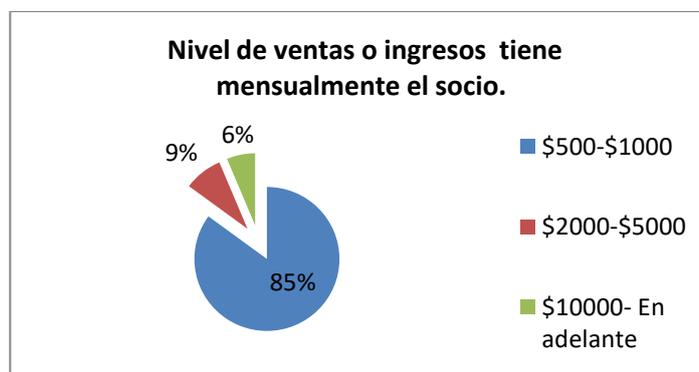
Fuente: Aplicación de encuesta.
Elaborado por: Silvia P. Chafla T

Análisis: Las personas en su mayoría se dedican la actividad de servicio representando el 58%, en segundo lugar está el sector comercial con el 31%, en tercer puesto el sector Agrícola/ Ganadero con el 9% y en el área industria únicamente el 2% se dedica a esta actividad.

En vista de que la principal actividad es Servicio, en su gran mayoría los socios mantienen una estabilidad económica.

7. ¿Qué nivel de ventas o ingresos tiene mensualmente?				
ni	X	f	fa	%
1	\$500-\$1000	228	0,85	85
2	\$2000-\$5000	23	0,09	9
3	\$10000- En adelante	17	0,06	6
	TOTAL	268	1	100

RESULTADO DE ENCUESTAS



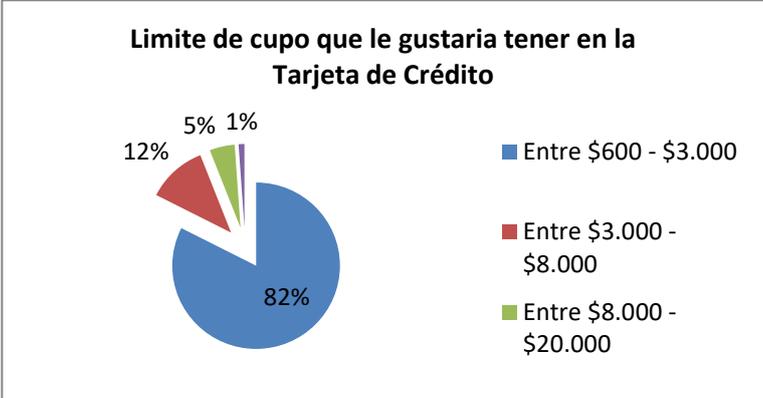
Fuente: Aplicación de encuesta.
Elaborado por: Silvia P. Chafla T

Análisis: Los ingresos de los encuestados rodean en la mayoría entre los \$500 y \$1.000 dólares representando del total de encuestados el 85%, con el 22% en segundo lugar están las personas que mantienen ingresos entre los \$2.000 a \$5.000 dólares anuales representando el 9% y por ultimo aquellos socios que perciben ingresos de \$10.000 dólares en adelante con un 6%.

El nivel de ventas que reportan los encuestados es interesante ya que demuestra la capacidad que tienen las personas para ser sujetos de crédito.

8. ¿En caso de que accediera a un Tarjeta de Crédito que limite de cupo le gustaría tener?				
ni	X	f	fa	%
1	Entre \$600 - \$3.000	221	0,82	82
2	Entre \$3.000 - \$8.000	31	0,12	12
3	Entre \$8.000 - \$20.000	13	0,05	5
4	Mayor a \$20.000	3	0,01	1
TOTAL		268	1	100

RESULTADO DE ENCUESTAS



Fuente: Aplicación de encuesta.
Elaborado por: Silvia P. Chafla T

Análisis: En cuanto al límite de cupo en la Tarjeta de Crédito el cual estarían dispuestos a endeudarse la mayor parte de los encuestados con el 82% se orientan a obtener un cupo de mínimo \$600 con un máximo de \$3.000 dólares, otro grupo de encuestados con el 12% preferirían un cupo de entre \$3.000 y \$8.000 dólares, mientras que con un 5% de las personas encuestadas accederían a un cupo entre \$8.000 y \$20.000 y por ultimo solo en un 1% quisieran un cupo mayor a \$20.000 dólares.

Al comparar el nivel de ventas con el nivel de cupo que la población requeriría, su capacidad de pago es óptima. Estas cifras son de gran importancia para el análisis de la propuesta.

ANEXO 2

FORMARIO DEL ESTADO DE CUENTA

ESTADO DE CUENTA

TARJETA No.:

Nombre de la entidad :.....	Fecha de emisión: año...../mes...../día...../
RUC :.....	
Dirección oficina:.....	
Ciudad:.....	
Teléfono :.....	
Fax :.....	
Número telefónico para la presentación de reclamos:.....	Período: desde ____ hasta ____
Dirección de correo electrónico para dirigir cualquier inconformidad:.....	Fecha máxima de pago sin recargos

Nombre del tarjetahabiente:.....
No. c.c.:.....
Dirección:.....
Teléfono 1: Teléfono 2:.....

CUPOS (us\$.)	AUTORIZADO	UTILIZADO	DISPONIBLE
ROTATIVO	\$0.00	\$0.00	\$0.00
DIFERIDO	\$0.00	\$0.00	\$0.00
EXTRACUPO	\$0.00	\$0.00	\$0.00

RESUMEN DE MOVIMIENTOS

Saldo anterior	Pagos/Créditos	Consumos/Débitos	Total a pagar
us\$	us\$	us\$	us\$
	Fecha máxima de pago	año.. /mes... /día... /	
	Total a pagar	us\$	100.0%
	Mínimo a pagar	us\$	x %

ATENCIÓN:

Advertencia pago atrasado: si no cubre el pago mínimo en la fecha máxima establecida, **se cobrará el interés normal más un recargo por mora fijado por el Directorio del Banco Central del Ecuador**

Advertencia de pago mínimo: si sólo realiza el pago mínimo de cada período, tendrá que pagar más en intereses y eso le tomará más tiempo para pagar su saldo

DETALLE DE MOVIMIENTOS DEL PERIODO

FECHA	REFERENCIA	DESCRIPCION / PROVEEDOR	TIPO DE OPERACIÓN	VALOR	+/-	SALDO DIFERIDO
		Saldo anterior				
		Pago efectuado			-	
		Subtotal pagos/créditos			-	
		Compra efectuada				
		Interés financiamiento Nota(1)			+	
		Interés por mora Nota (2)			+	
		Subtotal consumos periodo		\$00.00	+	
TOTAL A PAGAR					US\$	

DETALLE DE CONSUMOS QUE GENERAN INTERESES O PAGOS PARA USTED.

Nota (1) Interés por financiamiento:
 Cantidad * :
 Número de días : (Desde Hasta.....)
 Tasa de interés nominal :
 el valor expresado en "Cantidad" corresponde a saldo anterior, etc.

Nota (2) Interés por mora:
 Cantidad **
 Plazo
 Tasa de interés nominal
 Saldo pendiente de pago mes anterior, referencia #.....

En esta parte la institución tendría la libertad de incluir información relacionada con lo que se muestra a continuación o con otros temas

NOTAS IMPORTANTES

DIRECCIONES LOCALES Y NACIONALES
 RESUMEN MILLAS O PROGRAMA RECOMPENSAS, ETC
 PROMOCIONES
 SUGERENCIAS PARA EL PAGO
 MEDIDAS DE SEGURIDAD, TELEFONOS.

ANEXO 3 FORMATO DE SOLICITUD DE LA TARJETA DE CRÉDITO

APLICACIÓN DE CREDITO				PERSONAS NATURALES																						
FECHA DE INGRESO:	<div style="background-color: #c0c0c0; width: 40px; height: 15px; margin: 0 auto;"></div> / <div style="background-color: #c0c0c0; width: 20px; height: 15px; margin: 0 auto;"></div> / <div style="background-color: #c0c0c0; width: 20px; height: 15px; margin: 0 auto;"></div>	Año / mes / día	N. Operación	<table border="1" style="width: 100%; height: 20px;"> <tr> <td style="width: 5%;"> </td><td style="width: 5%;"> </td> </tr> </table>																						
			N.De Solicitud	<table border="1" style="width: 100%; height: 20px;"> <tr> <td style="width: 5%;"> </td><td style="width: 5%;"> </td> </tr> </table>																						
Agencia				Nombre Asesor																						
PRODUCTO																										
RIOCAR <input type="checkbox"/>																										
INFORMACIÓN DE TARJETA DE CRÉDITO																										
Fecha de pago		Lugar de entrega de Estado de Cuenta																								
día			Domicilio	Trabajo	Tercera Dirección																					
Nombres		Apellidos																								
DATOS PERSONALES DEL CLIENTE																										
Cédula		Apellido Paterno		Apellido Materno		Nombres																				
Pasaporte																										
Nacionalidad		Fecha de nacimiento		Lugar de Nacimiento		Género																				
		Año				M																				
		mes		día		F																				
						Soltero																				
						Divorciado																				
						Unión libre																				
N. De Dependencia		Formación		Primaria		Técnica																				
						Postgrado																				
Separación de bienes		SI		NO																						
Profesión																										
Ciencias Administrativas y Económicas				Ing. y Ciencias Exactas		Periodistas																				
Medicos,Biologos,Veterinarios y otras profesiones de la salud				Derecho		Policías y Militares																				
Ciencias de la Educación				Arquitectos y Afines																						
UBICACIÓN DEL CLIENTE																										
Provincia		Cantón		Parroquia		Barrio																				
Avenida, calle, manzana, etapa, sector, lote						Número de casa																				

Calle Transversal		Referencia de Ubicación	
Tipo de vivienda		Nombre de Arrendador	Tiempo de residencia
Teléfono		Teléfono arrendador	
Propia Hipotecada	<input type="checkbox"/>	Avalúo	<input type="checkbox"/> Año
Propia no Hipotecada	<input type="checkbox"/>	\$	
Arrendada	<input type="checkbox"/>	Prestada	<input type="checkbox"/>
Familiares		E-mail	

DATOS DE CÓNYUGUE

Cédula	<input type="checkbox"/>	Apellido Paterno		Apellido Materno		Nombres	
Pasaporte	<input type="checkbox"/>	Formación		Técnico		Posgrado	
Nacionalidad	Fecha de nacimiento	Primaria	<input type="checkbox"/>	Secundaria	<input type="checkbox"/>	Universitaria	<input type="checkbox"/>
Profesión	Ciencias Administrativas y Económicas		<input type="checkbox"/>	Ing. y Ciencias Exactas		<input type="checkbox"/>	Periodistas
	Medicos, Biologos, Veterinarios y otras profesiones de la salud		<input type="checkbox"/>	Derecho		<input type="checkbox"/>	Policías y Militares
	Ciencias de la Educación		<input type="checkbox"/>	Arquitectos y Afines		<input type="checkbox"/>	
Nombre de la empresa		Actividad de la empresa		Cargo		Ingreso mensual	
Provincia		Cantón		Parroquia		Barrio	
Calle principal		Número	Transversal	Referencia de ubicación		Teléf. de trabajo	
						Celular	

ACTIVIDAD ECONÓMICA

ORIGEN DE INGRESOS							
<input type="checkbox"/>	Empleado público	<input type="checkbox"/>	Jubilado o pensionista	<input type="checkbox"/>	Independiente	<input type="checkbox"/>	Remesas del exterior
<input type="checkbox"/>	Empleado privado	<input type="checkbox"/>	Rentista	<input type="checkbox"/>	Ama de Casa		

ACTIVIDAD ECONÓMICA INDEPENDIENTE							
Comerciante	<input type="checkbox"/>	Profesional	<input type="checkbox"/>	RUC negocio		Nombre negocio	
Independiente	<input type="checkbox"/>	Artesano	<input type="checkbox"/>	Otros	<input type="checkbox"/>		
Antigüedad del negocio	Provincia	Cantón	Parroquia	Barrio	Calle principal		
Año							
Número	Transversal	Referencia de ubicación	Teléfono	Tipo de local	Propio	Arrendado	N. emplead.

ACTIVIDAD ECONÓMICA DEPENDIENTE							
Empleado afiliado	<input type="checkbox"/>	Empleado NO afiliado	<input type="checkbox"/>	Rentista	<input type="checkbox"/>	Jubilado	<input type="checkbox"/>
Montepío	<input type="checkbox"/>	Remesas	<input type="checkbox"/>				
RUC de la Empresa	Nombre de la Empresa		Actividad de la Empresa			Fecha de ingreso	
						Año	mes
							día
Tipo de contrato	Tipo de sueldo		Afilación IESS		Día de pago de sueldo		Cargo
Indefinido	<input type="checkbox"/>	Plazo fijo	<input type="checkbox"/>	Fijo	<input type="checkbox"/>	Variable	<input type="checkbox"/>
				SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
Departamento	Nombre Jefe inmediato		Teléfono oficina principal		Teléfono lugar de trabajo		
Extensión	Dirección		Provincia		Cantón		Parroquia
	Principal	<input type="checkbox"/>	Agencia	<input type="checkbox"/>			Barrio
Avenida, calle, manzana, etapa, sector, lote,			Número	Transversal	Referencia de ubicación		

REFERENCIAS PERSONALES

1)Apellido paterno		Apellido materno		Nombres		Relación/ Parentesco	
Teléfono particular		Celular		Dirección particular			
Empresa donde trabaja			Dirección de lugar donde trabaja			Teléfono trabajo	
2)Apellido paterno		Apellido materno		Nombres		Relación/ Parentesco	
Teléfono particular		Celular		Dirección particular			
Empresa donde trabaja			Dirección de lugar donde trabaja			Teléfono trabajo	

REFERENCIAS COMERCIALES

Almacén y /o proveedor		Dirección		Teléfono		Celular		Principal mercadería que provee	
Almacén y /o proveedor		Dirección		Teléfono		Celular		Principal mercadería que provee	

REFERENCIAS FINANCIERAS

Institución financiera		Tipo de referencia				Tipo de cuenta /tarjeta																	
		Bancaria <input type="checkbox"/>		Tarjeta de Crédito <input type="checkbox"/>																			
Número de cuenta / tarjeta						Cliente desde		Saldo / Cupo															
<table border="1"> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> </table>																Año		<table border="1"> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> </table>					

INFORMACIÓN FINANCIERA

INGRESOS MENSUALES		GASTOS MENSUALES	
Ingresos de solicitante		Arriendo	
Ingresos variables		Cuotas de deudas	
Otros ingresos		Otros egresos	
ingresos de cónyuge			
Total de ingresos		Total gastos	

INGRESO DISPONIBLE _____

ACTIVO(BIENES)			PASIVO(OBLIGACIONES POR PAGAR)						
Cantidad	Descripción	Valor unitario	Institución	fecha de emisión			Valor cuota	Plazo	Saldo
				Año	mes	día			
Total de Activos \$			Total Pasivos \$						

TIPO DE GARANTIA

		Prendaria		Certificado de inversión
		Hipotecaria	<input checked="" type="checkbox"/>	Otros

DECLARACIÓN DE CARÁCTER TRIBUTARIO

Está afiliado al RISE		SI		NO
Tiene RUC				
Está obligado a llevar contabilidad				

PARA USO EXCLUSIVO DE LA COAC RIOBAMBA Ltda. - VERIFICACIÓN ÁREA COMERCIAL Y CRÉDITO

SI	NO	No aplica		SI	NO	No aplica					
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Solicitud firmada y completamente llena	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Contrato lleno				
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Copia legible de la C.I	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Garantía				
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Papeleta de votación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Declaración impuesto a la renta				
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Croquis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Fuente de ingresos				
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Copia pago de servicio básico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Declaración de Ingresos				
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Justificativo de ingresos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Destino del crédito				
				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Activos/ Pasivos del cliente				
Ingreso mensual			_____								
Otros ingresos			_____								
Arriendo			_____								
Compromiso financiero			_____								
Ingreso depurado			_____								
Carga financiera (%)			_____								
_____ Firma y sello Canal de Ventas							_____ Firma y sello Depto. De Crédito				

DETALLES DE LA APROBACIÓN

Monto/ cupo Aprobado\$	Plazo	
Observación		
_____ Firma y sello Analista	_____ Fecha de aprobación	_____ Firma y sello Autorizado

Declaro (amos) y me (nos) responsabilizo (amos) de que la información contenida en esta solicitud es verdadera. Asimismo expresamente autorizo (amos) para que se obtenga de cualquier fuente de información, referencias relativas a mi (nuestro) comportamiento crediticio, manejo de mi(s) (nuestras) cuenta(s), de ahorro, tarjetas de crédito, etc, en general al cumplimiento de mi (nuestras) obligaciones.

De igual forma, la Cooperativa queda expresamente autorizada para obtener de la SBS, a través de la Central de Riesgos, la información que este considere necesaria. AUTORIZACIÓN.- Autorizo (amos) expresamente a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., para que obtenga de cualquier fuente de información, incluida la Central de Riesgos, sus referencias e información personal(es) sobre mi (nuestro) comportamiento crediticio,

manejo de mi (nuestras) cuenta(s), corriente(s), de ahorro(s), tarjeta(s) de crédito, etc., y en general so De igual forma, COAC queda expresamente autorizada para que pueda utilizar, transferir o entregar dicha información a autoridades competentes, organismos de control, Burós de Información Crediticia y otras instituciones o personas jurídicas, legal o reglamentariamente facultadas, así como para que pueda hacer público mi (nuestro) comportamiento crediticio.

FIRMA DEL SOLICITANTE
N. De C.I

HUELLA DIGITAL DEL
SOLICITANTE

ANEXO 4

FORMATO DE SOLICITUD DE AFILIACIÓN DE LOCALES COMERCIALES

SOLICITUD DE AFILIACIÓN										
FECHA: DD ___ MM ___ AA ___			NÚMERO DE SOLICITUD							
INFORMACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO										
Nombre del representante legal o Propietario						Natura		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		
C.I./Pasaporte						Jurídica				
Telf.			Celular			Ruc				
Razón Social				Nombre comercial			Línea de Negocio			
Actividad Económica				Dirección						
Provincia		Ciudad		Horario de Atención				E-mail:		
INFORMACIÓN TRIBUTARIA								COMISIÓN		
Impuesto IVA			Porcentaje de retención sobre IVA			Impuesto a la Renta			Corriente	
Sujeto de retención <input type="checkbox"/>			Servicios 70% <input type="checkbox"/>			Sujeto a retención <input type="checkbox"/>			Diferido con Intereses	
Contribuyente especial <input type="checkbox"/>			Bienes 30% <input type="checkbox"/>			Exento a retención <input type="checkbox"/>			3meses sin Intereses	
Inst. Exeltas/ Gasolinera <input type="checkbox"/>			RISE 0% <input type="checkbox"/>						6 meses sin Intereses	
RISE <input type="checkbox"/>			Contribuyente especial 0% <input type="checkbox"/>							
			Inst. Exeltas/ Gasolinera 0% <input type="checkbox"/>							
DETALLE PUNTOS DE VENTA A OPERAR										
Punto de venta 1- Nombre comercial		Dirección			Provincia			Cantón		
R.U.C		Número de Cuenta para Acreditación				Jefe del Local				
Telf.										
Punto de venta 2- Nombre comercial		Dirección			Provincia			Cantón		
R.U.C		Número de Cuenta para Acreditación				Jefe del Local				
Telf.										
Punto de venta 3- Nombre comercial		Dirección			Provincia			Cantón		
R.U.C		Número de Cuenta para Acreditación				Jefe del Local				
Telf.										
OTRAS TARJETAS QUE ACEPTA										
Tarjeta			Tarjeta			Tarjeta				
Institución			Institución			Institución				
VOLUMENES MENSUALES ESTIMADOS EN VENTAS										
Promedio Mensual de Ventas Global			Tarjetas de Crédito			Efectivo				
Información Importante										
<ul style="list-style-type: none"> El oficial de negocios asignado a cada establecimiento será el responsable de la capacitación de los dependientes previa aceptación de la Tarjeta RIOCAR en el establecimiento. Será obligación del establecimiento el informar a todos sus dependientes sobre la aceptación de la Tarjeta RIOCAR como medio de pago. Una vez realizada la afiliación del establecimiento es su obligación la colocación de todo el material publicitario proporcionado por la COAC Riobamba Ltda., tanto en el momento de afiliación como en todas las promociones que se generen durante el año. Para la apertura de un nuevo punto de venta la empresa tiene la obligación de comunicar este particular al oficial de negocios asignado. 										
FIRMA Y SELLO DEL PROPIETARIO O REPRESENTANTE LEGAL DEL ESTABLECIMIENTO					FIRMA Y SELLO OFICIAL DE NEGOCIOS					