



**UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE  
INSTITUTO DE POSTGRADO**

**MAESTRIA EN CONTABILIDAD SUPERIOR Y AUDITORIA**

**“PROPUESTA DE UN SISTEMA DE CRÉDITO PARA LA COOPERATIVA  
DE AHORRO Y CRÉDITO AMAZONAS”**

**Trabajo de investigación previo a la obtención del Grado de  
Magíster en Contabilidad Superior y Auditoria**

**Autor: Ana Cristina Vinueza Terán**

**Tutor: Ing. Walter Jácome Viteri**

**Ibarra, abril del 2011**

## **APROBACION DEL TUTOR**

En calidad de tutor del Trabajo de Grado, presentado por la señora Ana Cristina Vinueza Terán, para optar por el grado de Magíster en Contabilidad Superior y Auditoría, doy fe de que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador.

En la ciudad de Ibarra, a los 25 días del mes de febrero del 2011

---

Ing. Walter Jácome Viteri  
C. I. 1000022275

**“PROPUESTA DE UN SISTEMA DE CRÉDITO PARA LA COOPERATIVA  
DE AHORRO Y CRÈDITO AMAZONAS”**

Por: Ana Cristina Vinueza Terán

Trabajo de Grado de Maestría aprobado en nombre de la Universidad Técnica del Norte, por el siguiente jurado, a los 10 días del mes de Junio del 2010.

---

Eco. Manuel Corrales  
MSc.  
CI. 1000811925

---

Dra. Myriam Cisneros  
CI. 1001792983

---

Eco. Miguel Salgado MSc  
CI.1000790244

## **DEDICATORIA**

A mi querido esposo Patricio y a mis hijos Sebastián y Anita Isabel,  
que me han permitido, con su comprensión y estímulo culminar una etapa  
importante de mi vida.

## **AGRADECIMIENTO**

Esta investigación no hubiera sido posible sin la valiosa colaboración que prestaron, de una u otra manera: mi Asesor Ing. Msc. Walter Jácome Viteri, Dr. Mario Montenegro Phd. y al Msc. Marco Benalcazar Metodólogos de la Investigación, con su asistencia Técnica al Ing. Stalin Muñoz Gerente del Banco del Pacífico en una de las Sucursales de Quito, a la Dra. Msc. Miriam Cisneros, al Sr. Jhon Fierro Gerente del Banco Capital de Ibarra, y de manera especial a la Srta. Margarita Vallejos Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Amazonas, quien me permitió tener acceso a la información necesaria para esta investigación.



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

## CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Yo, Ana Cristina Vinueza Terán, con cédula de ciudadanía Nro. 1001592581, manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autor (es) del trabajo de grado denominado: **“PROPUESTA DE UN SISTEMA DE CRÉDITO PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMAZONAS”**, que ha sido desarrollado para optar por el título de **Magíster en Contabilidad Superior y Auditoría** en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En mi condición de autor me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

(Firma): .....

Nombre: Ana Cristina Vinueza Terán  
Cédula: 1001592581



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

## INSTITUTO DE POSGRADO

### BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

#### AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

#### 1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

La Universidad Técnica del Norte dentro del proyecto Repositorio Digital Institucional, determinó la necesidad de disponer de textos completos en formato digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia y extensión de la Universidad.

Por medio del presente documento dejo sentada mi voluntad de participar en este proyecto, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	1001592581		
APELLIDOS Y NOMBRES:	VINUEZA TERAN ANA CRISTINA		
DIRECCIÓN:	CALIXTO MIRANDA 2-70		
EMAIL:	autollantamore@yahoo.com		
TELÉFONO FIJO:	062 955 680	TELÉFONO MÓVIL:	0978836129

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	"PROPUESTA DE UN SISTEMA DE CRÉDITO PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMAZONAS"
AUTOR (ES):	VINUEZA TERAN ANA CRISTINA
FECHA: AAAAMMDD	25-04-2011
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	MAGISTER EN CONTABILIDAD SUPERIOR Y AUDITORIA
ASESOR /DIRECTOR:	ING. WALTER JÁCOME VITERI

#### 2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo, ANA CRISTINA VINUEZA TERAN, con cédula de ciudadanía Nro. 1001592581, en calidad de autor (a) (es) y titular (es) de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 144.

### 3. CONSTANCIAS

El (La) autor (a) (es) manifiesta (n) que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es original y que es (son) el (los) titular (es) de los derechos patrimoniales, por lo que asume (n) la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá (n) en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 05 días del mes de Mayo de 2016.

EL AUTOR:

(Firma).....

Nombre: Ana Cristina Vinueza Terán  
C.C.: 1001592581

## INDICE

Portada .....	i
Aprobación del Tutor.....	ii
Aprobación del Jurado Examinador .....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Cesión de derechos .....	vi
Autorización de Publicación.....	vii
Índice General.....	ix
Índice de Cuadros.....	xvi
Listado de Siglas .....	xviii
Resumen .....	xix
Summary .....	xx

## CAPITULO I

1. PROBLEMA DE INVESTIGACION.....	1
1.1 Antecedentes del Problema.....	1
1.2 Planteamiento del Problema.....	2
1.3 Delimitación Tiempo Espacio .....	4
1.4 Formulación del Problema.....	5
1.5 Objetivos.....	5
1.5.1 Objetivo General.....	5
1.5.2 Objetivos Específicos.....	5
1.6 Preguntas de Investigación.....	6
1.7 Justificación.....	7
1.8 Factibilidad.....	8

## CAPITULO II

2. MARCO TEORICO.....	10
2.1 Antecedentes del Mercado Amazonas .....	10
2.1.1 Consecución de Fondos para la Construcción de los Mercados Amazonas y Santo Domingo.....	11
2.1.2 Construcción del Mercado Amazonas .....	12
2.1.3 El Nuevo Mercado de Ibarra “Mercado Amazonas”.....	12
2.2 El Comercio.....	13
2.2.1 El Comercio Formal .....	14
2.2.2 El Comercio Informal.....	14
2.2.2.1 La Informalidad Genera <u>Costos</u> Significativos.....	16
2.2.2.2 El Comercio Informal en el Mercado Amazonas .....	18
2.3 De la Organización en el Mercado Amazonas.....	18
2.3.1 Ordenanza que Regula la Actividad de Comercio en el Cantón Ibarra.....	18
2.3.2 De la Administración de los Mercados .....	19
2.3.3 De la Adjudicación de Puestos .....	19
2.3.4 Del Pago del Canon de Arrendamiento .....	20
2.4 Las Microfinanzas.....	21
2.4.1 El Futuro de las Microfinanzas .....	21
2.5 El Crédito.....	22
2.5.1 Definición de Créditos.....	22

2.5.2 Qué es un Crédito.....	22
2.6 El Riesgo.....	24
2.6.1 Capital de Riesgo como Instrumento Innovador para las PYMES.....	24
2.6.2 Riesgo país.....	27
2.6.3 La inflación.....	29
2.7 Ley General de las Instituciones del Sistema Financiero.....	32
2.8 Ley Orgánica de la Administración Financiera y Control.....	33
2.9 El Cooperativismo.....	34
2.9.1 Definición de Cooperativa.....	35
2.9.2 Cooperativas.....	35
2.9.3 Características.....	36
2.9.4 Importancia de las Cooperativas.....	36
2.9.5 Principios Cooperativas.....	36
2.10 Cooperativa de Ahorro y Crédito Amazonas.....	37
2.10.1 Servicios Financieros Créditos Cooperativa de Ahorro y Crédito Amazonas.....	37

### **CAPITULO III**

3. METODOLOGIA.....	39
3.1 Diseño de Investigación .....	39
3.2 Tipo de la Investigación.....	39

3.3 Población y Muestra .....	40
3.4 Métodos.....	41
3.4.1 Técnicas e Instrumentos.....	42
3.5 Variables.....	43
3.6 Procedimiento de la Investigación.....	45
3.6.1 Procedimiento Diagnóstico.....	45
3.6.2 Procedimiento para Construir la Propuesta .....	46
3.7 Resultados.....	46
3.8 Descripción de la Propuesta .....	46

#### **CAPITULO IV**

4. ANÁLISIS, INTERPRETACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	48
4.1 Presentación de Resultados (Encuestas Realizadas a los Comerciantes del Mercado Amazonas .....	49
4.2 Entrevistas a los Dirigentes y Trabajadores de la “COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMAZONAS”.....	67
4.3 Discusión de resultados con Respecto a los Objetivos.....	71
4.4 Contrastación de las Preguntas de Investigación con los Resultados... ..	73
4.5 Conclusiones y Recomendaciones.....	74

#### **CAPITULO V**

5. PROPUESTA SOLUCIÓN VIABLE Y PERTINENTE.....	76
5.1 Antecedentes.....	76
5.2 Propósito.....	77

5.3. Base Teórica .....	79
5.4 Beneficiarios.....	82
5.5 Diseño Técnico .....	82
El Microcrédito Amazonas.....	83
¿Qué es un Microcrédito? .....	83
¿Qué es un Micro Empresario? .....	83
5.5.1 Características del Producto.....	83
Requisitos para el microcrédito Amazonas .....	84
Ejemplo de un Microcrédito Amazonas, Crédito Informal (Usura).....	85
Lo que Esperamos de los Microcréditos .....	87
Procedimiento Palm Pilot (Credi'portatil).....	89
Consideraciones Importantes .....	89
Estrategias de Intervención.....	90
5.5.2 Precalificación del Crédito.....	91
Esquema Tipo de Presentación del Informe de Análisis Financiero (Para Personas Naturales) .....	91
5.5.3 Verificaciones .....	92
Administración del Crédito Corriente.....	92
1.- Administración de Líneas/ Operaciones de Crédito.....	92
2.- Administración de Garantías.....	93
3.- Administración de la Documentación de Crédito.....	93
Vencimientos.....	94
Renovación de Operaciones.....	94
Contacto Permanente.....	96
Información Financiera.....	96
Revisión de Líneas de Crédito a Corto Plazo .....	98
Revisión de Líneas de Crédito a Largo Plazo .....	100
Administración del Crédito Substandar.....	101
5.5.4 Operatividad y Riesgo.....	101

Riesgos Inapropiados Característicos de los Créditos Substandard.....	101
Detección Preventiva de Problemas.....	103
5.5.5 Acciones Administrativas.....	104
Acciones Administrativas Precautelarias.....	104
Administración de la Documentación de Crédito.....	106
5.6 Diseño Administrativo.....	108
¿Cómo se Hace? .....	108
¿Con Quién se Hace?.....	108
¿Qué se Necesita? .....	109
¿Dónde los Realizamos?.....	111
5.7 Impactos.....	112
Impacto Educativo.....	112
Impacto Social y Económico.....	112
Impacto Cultural .....	113
Impacto Ecológico .....	114
5.8 Validación de la Propuesta.....	114
5.9 Contrastación de las Preguntas de Investigación con Validación de la Propuesta .....	115
 BIBLIOGRAFÍA.....	 118
 LINCOGRAFÍA.....	 123

## ANEXOS

Anexo 1: Encuestas a los Comerciantes del Mercado Amazonas de la Ciudad de Ibarra.

Anexo 2: Entrevistas a los Dirigentes y Personal de la Cooperativa de Ahorro  
Y Crédito Amazonas de la Ciudad de Ibarra.

Anexo 3: Ficha de Observación Realizada al Personal que Trabaja en la  
Cooperativa de Ahorro y Crédito Amazonas de la Ciudad de Ibarra.

Anexo 4:

Análisis de crédito Cooperativa de Ahorro y Crédito Amazonas S.A.

Anexo 5:

Ficha Catastral de Actividades Económicas de los Mercados de San Miguel de  
Ibarra.

## LISTA DE CUADROS

Riesgo País.....	28
La Inflación.....	30
Tasa de interés activa .....	31
Tasa pasiva.....	32
Cálculo de la Muestra .....	41
Matriz de Relación.....	44
Descripción de la Propuesta .....	47
Encuesta Realizada a los Comerciantes del Mercado Amazonas	
Estado Civil (Cuadro 1) .....	49
Edad (Cuadro 2) .....	50
Su pareja trabaja (Cuadro 3) .....	50
Sexo (Cuadro 4) .....	51
Número de cargas familiares (Cuadro 5) .....	51
¿Cuánto tiempo trabaja en la comercialización? (Cuadro 6).....	52
¿Pertenece usted (s) a alguna cooperativa de ahorro y crédito? (Cuadro 7).....	53
¿Cómo financia su actividad comercial y a qué Intereses? (Cuadro 8).....	54
Los productos que comercializa los adquiere en: (Cuadro 9).....	55
¿Cuánto dinero podría usted ahorrar semanalmente? (Cuadro 10).....	56
Sus productos los venden: (Cuadro 11) .....	57

Usted comercializa sus productos: (Cuadro 12) .....	58
Cuánto Invierte aproximadamente cada semana para adquirir los productos (Cuadro 13).....	59
El lugar donde habita usted es: (Cuadro 14).....	60
Tiene terreno? (Cuadro 15) .....	61
Tiene vehículo? (Cuadro 16) .....	62
¿Solicitaría Usted (s) un crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Amazonas? (Cuadro 17) .....	63
¿Para su actividad comercial usted cuenta con? (Cuadro 18).....	64
¿Cuántas personas trabajan con usted en su actividad? (Cuadro 19).....	65
¿A más de la Comercialización de productos en el mercado Amazonas	
¿Usted se dedica a otra actividad? (Cuadro 20).....	64
Ejemplo del Microcrédito Amazonas, Crédito Informal (usura) (Cuadro 21)..	86
Ejemplo de un Crédito con una Institución Financiera (Cuadro 22).....	87

## LISTA DE SIGLAS

IESS	Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.
PROFIN	Evaluación Externa del Programa de Apoyo al Sector Financiero
COSUDE	Agencia Suiza para el Desarrollo y la Cooperación
PYME	Pequeña y Mediana Empresas
EMBI	Índices de Bonos de mercados emergentes
IPCU	Índice de Precios al Consumidor del Área Urbana
PIB	Producto interno bruto.
CIDRE	Centro de investigación y Desarrollo Regional
LISF	Ley de Instituciones del Sistema Financiero

# “PROPUESTA DE UN SISTEMA DE CREDITO PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO AMAZONAS”

## RESUMEN EJECUTIVO

Autor: Ing. Ana Cristina Vinueza Terán

Tutor: Ing. Walter Jácome Viteri

Año: 2011

La finalidad del Trabajo de Investigación, fue la de dar solución a una serie de problemas que viven cotidianamente los comerciantes del Mercado Amazonas de la ciudad de Ibarra, en la consecución de créditos formales, por la cantidad de trámites engorrosos con los que se han encontrado. Por lo que, recurrir a los créditos ilegales que, en forma de usura, los ha llevado a situaciones económicas desesperantes. Para el objeto de estudio de este trabajo, se ha definido cinco preguntas directrices, en donde se pudo determinar la viabilidad y la factibilidad de este proyecto. Así mismo fue basado en alrededor de 38 fuentes bibliográficas, que sirvieron para dotar de teoría básica para el campo de los Créditos y argumentos necesarios en esta investigación aplicada. Cuya finalidad es mejorar un proceso, un producto o solucionar problemas reales. La muestra se calculó en base a todos los sectores del Mercado Amazonas. Además se utilizó los métodos Inductivo, Deductivo, Analítico Sintético y Científico, también se trabajó con las técnicas e instrumentos para la recolección de datos como son: encuestas a los negociantes del Mercado Amazonas, entrevistas a los funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Amazonas, y se observó a todos los vendedores del mercado; métodos e instrumentos que nos ayudaron a establecer con profundidad la realidad de esta problemática, que viven diariamente los negociantes del Mercado Amazonas, y después de un análisis, técnico y de procesos, de los resultados, se pudo constatar que ya están empezando a tomar conciencia de la urgente necesidad de contratar créditos formales, mediante el concurso de una institución financiera que escuche, investigue, analice y solucione los problemas económicos de este segmento de personas y que les ayude mediante capacitación y microcréditos a terminar, de una vez por todas, con los Créditos informales que en su mayoría mantienen. Con la propuesta técnica del Sistema de Crédito para dicha Institución Financiera, los socios se sentirán motivados e incentivados para acudir a la cooperativa a solicitar préstamo que les ayude a progresar.

SISTEMA DE CREDITO PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO  
Y CREDITO AMAZONAS  
**SUMMARY EXECUTIVE**

Autor: Ing. Ana Cristina Vinueza Terán

Tutor: Ing. Walter Jácome Viteri

Año: 2011

The purpose to have made this Work of Investigation, is the one to give solution to a series of problems that live daily the retailers of the Amazon Market of the city of Ibarra, in which he makes relation to the attainment of formal credits. For this it is had elaborated a System of Credit to improve the efficiency and effectiveness of the operation of the Cooperative of Saving and Credit "Amazon" of the city of Ibarra. In order to give answer to this questions: Which are the habitual procedures of the commercial ones of the Amazon Market with respect to credit transactions?. Which are the Financial Institutions that the retailers of the Amazon Market prefer?. The technical proposal of the creation of the Financial Services for the Cooperative of Saving and Credit "Amazon" of the city of Ibarra?. In this work the applied investigation has been used, whose purpose is to improve a process, a product or to solve real problems. In addition I am used surveys, interviews, observation that they helped us to see the deep reality of this problematic one, which the retailers live daily on the Amazon Market, and after an analysis, tecnico and of processes, of the results it was possible to be stated that the retailers already are beginning to become aware from the urgent one necessity to contract formal credits. by means of the aid of a financial institution that listens, it investigates, it analyzes and it solves the economic problems of this segment of people and that it helps by means of qualification and microcredits them to finish with informal credits that in their majority maintain. With the technical proposal of the system of Credit for the Cooperative of Saving and Amazon Credit, the partners will feel motivated and stimulated to go to the cooperative to ask for their credit that helps them to progress.

## CAPÍTULO I

### PROBLEMA DE INVESTIGACION

#### 1.1. Antecedentes del Problema

La ciudad de Ibarra, contaba con un lugar para las compras diarias de alimentos y otros bienes, que era el Mercado Central. Actualmente es la Plazoleta Francisco Calderón, e incluía la parte cerrada del mercado, lo que es hoy el Museo del Banco Central.

Del documento de constitución se desprende: “La Curia Diocesana de Ibarra dona una hectárea de terreno para la construcción del Mercado Amazonas el 1º de Noviembre de 1960, Sr. Alcalde Don José A. Tobar Tobar consigue un préstamo de la Caja del Seguro (actualmente IESS), por un monto de Tres millones de sucres, para la construcción del Mercado Amazonas en Yacucalle, el 19 de diciembre de 1962”, (*Acta de la sesión del Consejo Municipal del Cantón Ibarra, del día miércoles 19 de diciembre de 1.962. p.1*)

Cuando ya estuvo concluida la construcción del mercado, los comerciantes no querían trasladarse a ese edificio porque les parecía que estaba muy apartado de la ciudad, era demasiado grande, y lo consideraban como un elefante blanco.

Las Políticas Municipales de la ciudad de Ibarra, no siempre han sido las mejores; hemos tenido delicados problemas de índole financiero y aún más graves, el aspecto administrativo; pues cada vez, se observa desde la venta de

las veredas hasta problemas sanitarios, higiénicos, delincuenciales, etc., existe una clara y fuerte desorganización desde los estamentos administrativos hasta los comerciantes pasando por todos los mandos medios, que hace que estos problemas se agudicen cada vez más.

Frente a esta situación se observó y analizó en forma clara y detallada, los problemas sociales y económicos por los que atraviesan, los comerciantes del mercado Amazonas, y buscar soluciones prácticas, coherentes, realizables y duraderas a largo plazo con un compromiso constante de cumplimiento por parte de estos, frente a la ciudadanía a la que sirven.

## **1.2. Planteamiento del Problema**

Dentro de los problemas que los comerciantes del mercado Amazonas han tenido permanentemente a lo largo del tiempo, está el de poder acceder a un crédito en cualquier Entidad Financiera de la ciudad de Ibarra.

Con este motivo prioritario, se creó la Cooperativa de Ahorro y Crédito Amazonas, en enero del año 1989; una Institución de ayuda mutua entre compañeros, para tratar de eliminar el negocio de la usura. En la actualidad la Cooperativa de Ahorro y Crédito Amazonas, cuenta con 2627 socios formales e informales, aproximadamente.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Amazonas, entre otros logros, ha dictado varios cursos de capacitación a los señores comerciantes socios, sobre diferentes tópicos, para mejorar los conocimientos y aptitudes de los cooperados, aparte de los créditos que ha permitido a éstos mejorar su calidad de vida.

En la actualidad la Cooperativa de Ahorro y Crédito Amazonas, tiene tres tipos de créditos, con un encaje del 4%.

Microcréditos hasta CV y readecuación, , créditos de . Los cobros también se realizan en forma diaria, semanal o mensual, pero no en forma regular ni organizada, además cabe anotar que no cuentan con las herramientas tecnológicas actuales como son los computadores de mano que se pueden trasladar de un lugar a otro con mucha facilidad.

Algunos comerciantes del mercado Amazonas, tienen créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Amazonas y también créditos informales, pero prefieren hacer los pagos diarios a estos créditos informales, que pagar a la Cooperativa, porque se dan cuenta que hay más exigencias en esta clase de créditos.

Por otro lado hay comerciantes del Mercado Amazonas que no tienen cuenta corriente, ni cuenta de ahorro en ninguna Institución Financiera de la Ciudad; por la desconfianza en las entidades Financieras, por la ignorancia y total desconocimiento de las ventajas financieras que pueden obtener de un crédito, por su poca solvencia económica, y en fin, por varias otras razones, lo que no les permite tener acceso a créditos; y los pocos comerciantes que tienen cuentas corrientes o de ahorros, se ven limitados, porque no tienen tiempo para absolver positivamente los trámites, para que se les otorgue los créditos.

Los comerciantes del Mercado Amazonas tienen severas limitaciones de diferente índole, ya expresada anteriormente, que se ve en la situación, prácticamente obligatoria, de recurrir a obtener créditos informales porque consideran que son fáciles y rápidos, que no necesitan tanto trámite, ni tanta documentación.

En estos créditos informales, les dan en el momento adecuado y por el monto que necesitan, siempre y cuando cumplan ciertos requisitos básicos, que a criterio del prestamista sean los necesarios; con intereses muy elevados, entre

el 6% y el 20% mensuales (usura).y se realizan cobros diarios, semanales, o mensuales.

El problema fundamental de los Comerciantes del Mercado Amazonas, es que obtienen créditos a intereses de usura, y no son capaces de identificar el alto costo financiero que están cancelando. Por la naturaleza propia de su negocio, han hecho costumbre de esta situación que les empobrece cada día y que además les han llevado a situaciones extremas con la finalidad de cancelar los intereses de estos “créditos”.

Para otorgarles estos créditos “sólo” necesitan la copia de la cedula de identidad y una letra de cambio firmada en blanco con un deudor y garante, cuando los montos llegan hasta \$1.000,00; pero cuando los créditos sobrepasan los \$1.000,00, éstos necesitan ser respaldados con escrituras públicas de sus bienes en beneficio de los prestamistas que se aprovechan de la usura y pasan a ser propietarios absolutos de los bienes de los comerciantes, porque nunca pagan el capital, únicamente pagan los intereses.

Después de haber analizado todos estos problemas, este proyecto apunta a elaborar un sistema de Crédito, dirigido hacia este conglomerado de comerciantes, y evitar los créditos informales, para que de esta manera, los vendedores del mercado mejoren su economía familiar y cimentar constantemente su crecimiento comercial.

### **1.3. Delimitación Tiempo Espacio**

Este trabajo de investigación está dirigido directamente a los Comerciantes del Mercado Amazonas y a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Amazonas, ubicada en la parroquia San Francisco, en la calle Eugenio Espejo, entre la Av. Pérez Guerrero y Obispo Mosquera, cuenta con 2627 socios.

El presente estudio empezó en el año 2006 y se terminó en el 2010.

#### **1.4. Formulación del Problema.**

Por las situaciones anteriormente indicadas, se plantea las siguientes preguntas:

¿Cuáles son las principales dificultades legales, administrativas y de capacidad de Crédito, que tienen los comerciantes de Mercado Amazonas en el acceso a los Sistemas de Crédito y cuál es la posible solución?

#### **1.5. Objetivos.**

##### **1.5.1. General.**

Establecer la Propuesta de un Sistema de Crédito Especial para los comerciantes del Mercado Amazonas, y también a los demás socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Mercado Amazonas de la ciudad de Ibarra.

##### **1.5.2. Específicos.**

- Diagnosticar y analizar los tipos de crédito, para fundamentar técnicamente que aspectos deben mejorarse en el sistema de crédito actual, de acuerdo a la situación económica, y conocer quiénes serían beneficiados con los servicios financieros propuestos.
- Fundamentar técnicamente qué aspectos deben mejorarse en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Amazonas.

- Analizar la situación económica de los comerciantes del Mercado Amazonas para identificar los factores que afectan en la adquisición de créditos.
- Conocer los aspectos generales de la demanda potencial, que serían beneficiados con los servicios financieros propuestos.
- Diseñar la estructura de los servicios financieros que se van a ofertar.
- Determinar los principales impactos que se derivan de la Propuesta y funcionamiento.

#### **1.6. Preguntas de Investigación.**

- ¿Cómo se establecen los tipos de Sistemas de Crédito Especiales para los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Mercado Amazonas de la ciudad de Ibarra?
- ¿Cómo se fundamenta técnicamente los aspectos que se deben mejorar en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Amazonas?
- ¿Cómo se establece el nivel de endeudamiento y la capacidad de pago que tienen los comerciantes del Mercado Amazonas?
- ¿Quiénes se beneficiarán con el sistema de crédito y los servicios financieros propuestos?
- ¿Para qué se elabora y se diseña la estructura de un Sistema de Crédito y servicios financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Amazonas de la ciudad de Ibarra?

- ¿Cómo se determinarán los principales impactos que se derivan de la Propuesta y funcionamiento del Sistema de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Amazonas?

### **1.7. Justificación e Importancia.**

En la actualidad todas las actividades comerciales están en función de los tipos de crédito que existen en nuestro medio.

En estos cinco últimos años, en nuestro país, el mundo del crédito ha cambiado su concepción, ahora todas las instituciones Financieras y no financieras tienen acceso inmediato sobre la información de los solicitantes: qué tipo de crédito han realizado, si han efectuado sus pagos a tiempo hasta de los gastos generales de luz, agua y teléfono, si no fue así, constarán en la Central de Riesgos. Incluso las personas que estuvieron en otros países y tuvieron algún percance de tipo financiero y económico, en la actualidad ya se cuenta con esa información en nuestro país.

Esto, en cierta forma, ha facilitado para que los créditos sean mejor canalizados, pero también hay personas que no han tenido una cuenta de ahorros o corriente y tampoco han solicitado ningún tipo de crédito, pero como no tienen datos, sobre estos nuevos solicitantes, les ponen muchas trabas. Es decir existe mucha burocracia que no permite ingresar al mundo del crédito.

Para los comerciantes del mercado Amazonas de la ciudad de Ibarra, la necesidad de obtener crédito en cualquier Institución Financiera de la ciudad, constituye una de las principales prioridades, porque sienten la explotación despiadada que existe con el otorgamiento de créditos, con altos costos financieros que hacen más grandes las brechas económicas entre los mismos comerciantes del mercado amazonas y otras personas, que se aprovechan de las necesidades económicas de los comerciantes.

Por lo que es necesario, cambiar la cultura actual por las nuevas políticas de crédito. Los comerciantes del Mercado Amazonas, podrán acceder con mayor facilidad y agilidad a los créditos con bajos intereses y no tendrán que presentar grandes cantidades de documentos, al contrario, como en todo negocio ha cambiado la visión del crédito, el cliente ya no va a buscar lo que necesita, sino que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Amazonas debe ir de puesto en puesto de sus socios para indicarles y ofrecer una gama de productos o servicios, y facilitarle toda clase de trámites.

La implantación de un nuevo Sistema de Crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Amazonas”, para sus socios, ayudará en la economía de cada una de ellos y de sus familiares, crecerán y podrán administrar de mejor manera su dinero, por lo tanto habrá un crecimiento económico para la ciudad de Ibarra, ya que son muchas personas las que están directamente relacionadas con los comerciantes del Mercado Amazonas.

Con el desarrollo del Sistema de Crédito, que se realizará para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Amazonas de la ciudad de Ibarra, servirá de base para la utilización del mismo, aumentará el poder adquisitivo de los comerciantes del Mercado Amazonas de la ciudad de Ibarra.

### **1.8. Factibilidad.**

Este proyecto, que está dirigido a los Comerciantes del Mercado Amazonas de la ciudad de Ibarra, es un proyecto que al ser diseñado y luego puesto en marcha, será de mucho beneficio para los mismos Comerciantes del Mercado Amazonas y también para nuestra ciudad, ya que la economía de más de 3.000 familias crecerá y podrán ahorrar, ampliar sus negocios, construirse sus casas o mejorarlas, ya que todos sus ingresos serán bien aprovechados por ellos.

Por otra parte, los beneficiarios están interesados en buscar mecanismos idóneos que mejoren su situación económica, y se ha convertido en una necesidad urgente para poder remediar la situación caótica que están atravesando.

Los Comerciantes del Mercado Amazonas, cuentan con la Cooperativa de Ahorro y Crédito Amazonas, que les apoya en todas las actividades comerciales de sus socios, por lo que están deseosos de que se realice con urgencia este proyecto, y así dar un novedoso y práctico servicio a sus socios.

Para la elaboración del proyecto se cuenta con la colaboración y guía del personal docente, y de algunos miembros del Instituto de Postgrado de la Universidad Técnica del Norte de la ciudad de Ibarra, expertos en créditos como: Ing. Stalin Muñoz, Ing. John Fierro, Dra. Myriam Cisneros, los directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Amazonas que tienen gran apertura para que se proponga este tema, con algunos Funcionarios del Municipio de Ibarra, con los dirigentes de los diferentes sectores del Mercado Amazonas, dirigentes gremiales y asociaciones existentes en el Mercado Amazonas, también se cuenta con el apoyo y colaboración de autoridades locales y provinciales.

La elaboración del Servicio Financiero para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Amazonas para los comerciantes del Mercado Amazonas de la ciudad de Ibarra, servirá de ayuda en el aspecto social, económico y financiero de este conglomerado.

Con la estabilidad económica vendrá la estabilidad emocional y permitirá buscar fuentes de ingresos adicionales, para vivienda y salud de los Comerciantes del Mercado Amazonas.

## CAPITULO II

### MARCO TEORICO

#### 2.1 Antecedentes.

Para la creación del Mercado Amazonas de la ciudad de Ibarra, se realizó la Escritura Pública de Donación en la Notaria Primera del Cantón Ibarra.

El mercado de la ciudad de Ibarra era el Mercado Central, que funcionaba en donde hoy es la Plazoleta Francisco Calderón (conocida como la Esquina del Águila), era una plaza muy reducida y la ciudad iba creciendo cada vez más, en el espacio de la plazoleta ya no alcanzaba la gente, además no contaba con baterías sanitarias, no había una clasificación de los expendedores, todos estaban mezclados, y aún más, todos vendían en el suelo.

La ciudadanía ya estaba cansada y molesta de ver cómo funcionaba dicho mercado, porque constituía un verdadero peligro para la salud.

Las autoridades de esa época, buscaron soluciones y concluyeron con la construcción de dos mercados, uno en el sector de Santo Domingo y otro en el sector de Yacucalle, ya que eran los dos extremos de la ciudad en esos años, y esto permitiría que la gente no tenga que trasladarse de un extremo a otro para realizar las compras.

Según la escritura de donación:

- *“Hoy martes primero de Noviembre de 1960, se celebra la Escritura de Donación de un terreno, en las oficinas del Sr. Fidel Torres Hinojosa Notario Primero del Cantón Ibarra.”*

- *La Diócesis de Ibarra, tiene a bien donar gratuita e irrevocablemente un terreno, a favor del Ilustre Consejo Municipal de Ibarra, un solar de terreno de la extensión de una hectárea ubicada en el punto denominado La Delicia y que formaba parte de la hacienda Yacucalle.”*
- *“En la parroquia urbana de San Francisco, comprendido dentro de los siguientes linderos: al Norte en una extensión de ciento veinte y dos metros con cincuenta centímetros, futura Avenida que contempla el Plan Regulador; al Sur , en una extensión de cien metros cuarenta centímetros , la prolongación de la calle “Obispo Mosquera” conforme a mismo Plan Regulador, al Oriente, en una extensión de sesenta y seis metros, cuarenta centímetros , la prolongación de la carrera “Sánchez y Cifuentes” y al Occidente, en una extensión de ciento treinta y dos metros , ochenta y cinco centímetros.”*

El valor de esta donación fue de S/. 20.000,00 Sucres, moneda en curso en ese año.

Este terreno fue donado con la condición de que se construya un Mercado o Feria.

### **2.1.1 Consecución de Fondos para la Construcción de los Mercados Amazonas y Santo Domingo.**

Según el Acta de la sesión del Consejo Municipal del Cantón Ibarra, del día miércoles 19 de diciembre de 1.962

- *“El día miércoles 19 de diciembre de 1962, a las nueve de la noche, en la sala de la Alcaldía se instala la sesión extraordinaria, precedida por el Sr. Alcalde Don José Alonso Tobar Tobar y con la concurrencia del los señores Concejales Oswaldo Saa Jaramillo, Vicepresidente del Consejo, Venancio Gómezjurado, Dr. Jaime Obando Luna. Sr. Pompilio Mideros, Dr. Hugo Guzmán Lara e Ing. Eudaldo Molina, además el Procurador Sindico Dr. Alejandro Villamar Toromoreno. En donde el Sr. Alcalde manifiesta que el objetivo principal de la sesión es que el Ilustre Concejo conozca que la Caja del Seguro (en la actualidad IESS.), les ha concedido un empréstito de Tres*

*millones de sucres (moneda circulante en esa época), para la ejecución de la construcción de los mercados.”*

### **2.1.2 Construcción del Mercado Amazonas.**

Para la construcción de los mercados de la plaza “Amazonas” y del Barrio “Santo Domingo” de esta ciudad hubieron muchos intereses de varios políticos de la época, en donde pedía que se le pague un porcentaje del costo de la construcción del mercado, lo que les pareció muy absurdo esos pedidos y el alcalde y los concejales no estuvieron de acuerdo con esa proposición y le solicitaron que el Ing. De la Torre haga tres ofertas, una completamente terminadas y con todos los detalles técnicos; la segunda con la cubierta total del mercado y la última con una cubierta parcial y que se le pagara un monto fijo de S/. 30.000, 00. Por la dirección de estas obras.

No se cumplió con lo acordado, les faltaba construir las baterías sanitarias y la gente esta muy molesta por que no querían trasladarse al nuevo mercado. *“Acta de la sesión del Consejo Municipal del Cantón Ibarra, de 1.962”*).

### **2.1.3 El Nuevo Mercado de Ibarra “Mercado Amazonas”**

Una vez concluida la construcción del mercado, los comerciantes no querían trasladarse al nuevo edificio, porque les parecía que está fuera de la ciudad, y además que era demasiado grande, y poco a poco se fue incentivando a los vendedores y a los compradores para poder trasladarse de la antigua plaza Central, al elefante blanco como lo denominaban en esa época, al Mercado Amazonas.

## 2.2 El Comercio.

La palabra comercio significa trato o relación entre dos o más personas; en su acepción más estricta se toma como negociación que se realiza comprando, vendiendo o cambiando.

En el libro de Fundamentos de Administración Financiera de Brigham, nos da algunos conceptos:

- *“Se denomina comercio a la actividad socioeconómica consistente en el intercambio de algunos materiales que sean libres en el mercado compra y venta de bienes y servicios, sea para su uso, para su venta o su transformación”. 1998 pág. 532*
- *“Es el cambio o transacción de algo a cambio de otra cosa de igual valor. Por actividades comerciales o industriales entendemos tanto intercambio de bienes o de servicios que se afectan a través de un mercader o comerciante.” 1998 pag. 531*

El comerciante es la persona física o jurídica que se dedica al comercio en forma habitual, como las sociedades mercantiles. También se utiliza la palabra comercio para referirse a un establecimiento comercial o tienda.

El comercio presenta las siguientes características:

- Está sujeto a una legislación y a un régimen impositivo.
- Asegura la prestación de varios servicios esenciales:
  - Traslado en el espacio de las mercancías, al llevar los bienes de consumo de los productores al público consumidor, o de unos productores a otros, y recoger y agrupar los bienes de producción dispersos.
  - Traslado en el tiempo, en cuanto almacena los productos de carácter estacional, y los distribuye a lo largo del año gracias a diferentes sistemas de conservación.

- Estabilización de precios y rentas, al llevar los productos desde el lugar donde abundan a aquellos en que son escasos o no existen.

### **2.2.1. El Comercio Formal.**

El Comercio Formal es el comercio que se rige bajo las normas de comercio del país en donde se efectúa. Este tipo de comercio se ampara en los estatutos legales vigentes.

El comercio formal presenta diversas ventajas dentro de las que se pueden mencionar:

- Garantía en los productos que se ofertan.
- Instalaciones adecuadas.
- Diversas formas de pago.
- Está amparado por la ley.
- Acceso a créditos formales

### **2.2.2. El Comercio Informal.**

El autor del libro Comercio internacional, Juan Esteban Giraldo G (2002) en la pág. 60, nos da la siguiente definición:

- *El comercio informal es aquel que no se rige por las normativas y leyes relativas a las transacciones de bienes y/o servicios en la sociedad (esto es lo que le da la "formalidad" al comercio). En general se aplica al comercio ambulante, o sea las personas que ves en las veredas vendiendo cosas sin boleta o factura participan del comercio informal.*

Es un tema de debate puesto que es bastante injusto para los que tienen que pagar arriendos, y otros costos derivados de la formalidad y legalidad de un negocio, deban competir con quienes no tienen esos costos, y se llevan toda la utilidad.

Continuamente escuchamos hablar de los problemas que ocasiona el comercio informal en la vida de una comunidad; se dice que provoca problemas de tráfico, fomenta la piratería, que no paga impuestos y daña el comercio establecido. Pero lejos de eso, ¿qué hay detrás de los comerciantes informales?, ¿cuáles son las causas que los orillan a realizar una actividad que para muchos puede ser informal y hasta ilegal?, ¿son en realidad estos comerciantes la causa del problema o son simplemente víctimas de las malas administraciones, el desempleo y los altos impuestos?.

Aunque el comercio ilegal sigue siendo una opción para el desempleo, también es un recurso para la evasión de obligaciones fiscales y empresariales, lo que debilita las finanzas públicas.

Comúnmente se piensa que el comercio informal está integrado por los puestos ambulantes o semifijos. Sin embargo, quienes se encuentran en la ilegalidad, están en todos los sectores: desde el comercio hasta los servicios profesionales.

Los economistas se incluyen al sector informal a la llamada economía oculta y actividades ilegales como producción nacional no registrada; industrialización y distribución de enervantes o estupefacientes; producción pirata y distribución de software, casetes y videos; usura; reventa de taquilla; intervenciones quirúrgicas desautorizadas; servicios profesionales no registrados, comercio y transporte de mercancías de contrabando entre otras.

Ser informal, teóricamente significa estar fuera de lo formal, fuera de lo instituído. El problema radica en que, en la ciudad de Ibarra, lo instituído nunca ha funcionado, razón por la cual, la informalidad es considerada como algo casi natural en nuestra ciudad. Se han tomado calles y veredas en los alrededores del Mercado Amazonas.

La informalidad se basa en problemas estructurales no resueltos y en el mal funcionamiento de las instituciones debido a la marginación y el centralismo. Es pragmática y transgresora y se caracteriza por un marcado relativismo ético, es decir cada uno quiere imponer sus reglas, nadie acepta las establecidas por las autoridades o alcaldes anteriores, se han vendido veredas en la Administración del Lcdo. Pablo Jurado, a los comerciantes informales para decir que ya son “formales”, y esto agrava más la situación de los formales.

#### **2.2.2.1. La Informalidad Genera Costos Significativos:**

Los altos costos de formalización explican, en gran parte, porqué en el Ecuador existen tantas empresas informales.

Muchas veces se asume que los agentes económicos prefieren mantenerse de manera informal para competir en forma desleal con los negocios que si pagan impuestos. Sin embargo, ésta es una visión simple del problema.

La actividad informal no está exonerada de costos; por el contrario, los sobornos a las autoridades y otras coimas para no ser detectados, tienen que pagar los negocios informales.

De otro lado, los negocios informales no gozan de las ventajas que otorga la ley, como la responsabilidad limitada, la facilidad para dividir los activos, la sucesión ilimitada, el acceso a crédito formal a tasas inferiores que las usualmente observadas en los mercados informales, etc. A veces los costos no son tan evidentes pero, por ejemplo, muchos productores informales, además, tienen que movilizar su mercadería en pequeños grupos para reducir el riesgo de ser detectados. Obviamente, es más caro transportar mercadería en pequeños paquetes que de manera agregada.

Prevalecen en este comercio las familias, que trabajan con poco capital y manejan pequeñas cantidades de mercancías. Este tipo de comercio, paradójicamente, constituye a menudo un ejemplo de competencia monopolística. Así, factores de localización, captación de clientela o especialización de las tiendas motivan que mercancías físicamente idénticas puedan venderse a precios diferentes, lo que sería imposible en la competencia perfecta demuestra que existen elementos de monopolio.

El resultado de esta competencia monopolística no es que los beneficios sean grandes, sino que el número de tiendas es mayor que si existiera competencia perfecta, siendo el consumidor el que paga en la forma de precios más altos los derroches de este mercado imperfecto.

Dentro de las ventajas que ofrece el comercio informal, podemos citar las siguientes:

- Precios más bajos que en el comercio formal.
- Posibilidad de regatear el precio.
- Calidad aceptable en los productos.
- Lugar accesible para realizar las compras.

Algunas desventajas del comercio informal son:

- Falta de garantía en los productos y servicios.
- Se pueden encontrar productos robados o piratas.
- Instalaciones inadecuadas.
- Falta de higiene.
- Única forma de pago: efectivo.

### **2.2.2.2. El Comercio Informal en el Mercado Amazonas.**

En la actualidad se ha tratado de hacer ampliaciones por todos los alrededores, pero sigue siendo pequeño, no ha existido una buena planificación y administración de mercados en la ciudad por lo que cada vez se vuelve más caótico, no se vigila el aseo ni tampoco el orden, por lo que es muy desagradable ir al mercado y se prefiere ir a comprar, aunque más caro, pero con un buen servicio y un buen producto, en los comisariatos y supermercados de la ciudad.

Después de haber mantenido varias charlas con el Administrador del Mercado Amazonas, señor Jorge Villarreal (e), ha manifestado lo siguiente-.

*“El Municipio, ve como posible solución a este problema, la construcción de un nuevo mercado, para lo que ya cuenta con un proyecto, y piensa que con esta construcción, podrá cambiar la ideología y cultura de los comerciantes del mercado Amazonas.”*

Pero no ven el daño que cada vez ocasionan a nuestra ciudad, y mucho más a los comerciantes, que ya no tienen a quién vender, por lo que se ven obligados a realizar sus ventas ambulantes, en fin todas sus actividades sin ningún orden ni control, fomentando nuevamente, la desorganización y el caos.

### **2.3. De la Organización en el Mercado Amazonas.**

#### **2.3.1 Ordenanza que Regula la Actividad de Comercio en el Cantón Ibarra.**

En el Capítulo I de los Mercados Sección I de la Organización y Funcionamiento en el Art. 1, manifiesta:

*“La organización, funcionamiento y control de los mercados de la Ciudad de Ibarra: Amazonas, Santo Domingo, Mayorista, Centros Comerciales “La Bahía”, La Playa,*

*existentes en la actualidad y los que constituyen en el futuro y aquellos lugares que de manera temporal determine el Consejo como sitios destinados para la venta de productos de primera necesidad, además almacenes, tiendas, abacerías y demás establecimientos comerciales, se registrarán por las disposiciones que estipula la siguiente Ordenanza, en todo lo que no se oponga a las ordenanzas específicas, en concordancia con los artículos 15, 164 y 167 de la Ley de Régimen Municipal.“*

### **2.3.2 De la Administración de los Mercados.**

*La Ordenanza del Ilustre Consejo Municipal de Ibarra 2006 Capítulo I de los Mercados, Sección II de la Administración de los Mercados, Art. 6, nos indica:*

*“El control en los mercados de la ciudad de Ibarra; como el aseo, control de precios, chequeo de pesas y medidas y el cumplimiento de las disposiciones de esta Ordenanza y la Ley de Régimen Municipal, estará a cargo del Comisario Municipal de Higiene, Jefe de la Unidad Administrativa de Mercados y los Inspectores de Servicios Municipales de cada uno de los mercados, contando con la colaboración del personal a su cargo. “*

### **2.3.3 De la Adjudicación de Puestos.**

*Para la adjudicación de puestos la Ordenanza del Ilustre Consejo Municipal de Ibarra 2006, Capítulo I de los Mercados, Sección III de la Adjudicación de puestos, Art.14. Manifiesta:*

*“Las personas que aspiren a ocupar un puesto en cualquiera de los mercados municipales o en lugares señalados por el Concejo, deberán presentar al Sr. Alcalde una solicitud, llenara y adjuntara la ficha socio-económica, la solicitud pasara a conocimiento de la Comisión de Abastos y Mercados, previa sumilla del Alcalde, el Administrador de Mercados informaría a la Comisión de Abastos y Mercados sobre la*

*posibilidad de arrendar o no el puesto al solicitante, mediante un informe escrito. De ser favorable la solicitud se realizara el contrato de arrendamiento que tiene una duración de cinco años.”*

### **2.3.4 Del Pago del Canon de Arrendamiento.**

*En la Ordenanza del Ilustre Consejo Municipal de Ibarra 2006, Capitulo I de los Mercados, Sección V del Pago del Canon de arrendamiento en el, Art.27, página 7, nos indica:*

*“Para establecer el canon de arrendamiento de los locales, covachas o mesas de venta de los mercados municipales, se categorizaran los puestos de acuerdo a la dimensión, ubicación y al producto de expendio”.*

#### **Categorización:**

- Tercera Categoría:

*Puesto de legumbres, flores, pan, gelatina mote, refrescos, frituras, productos lácteos, braseros, frutas pequeñas, traserías, baratijas, charoles de confites, periódicos, betuneros, chochos, anilinas y granos secos.*

*Pagan \$0.05 Diarios = Total \$1,50 Dólares mensuales.*

*Se desea cobrar \$ 0.08 de dólar diario.*

- Segunda Categoría:

*Puestos de carnes (porcinas, ovinas, caprinas), pescado, pollo, embutidos, ornado, artículos de bazar, discos, cosméticos, relojes, papas, comida, abastos.*

*Pagan \$0.10 Diarios = Total \$3,00 Dólares mensuales.*

*Se desea cobrar \$ 0.16 de dólar diario.*

- Primera Categoría:

*Puestos de calzado, telas, ropa, electrodomésticos, distribución de caramelos y cigarrillos, lozas y plásticos, frutas grandes y tercenas.*

*Pagan \$0.15 Diarios = Total \$4,50 Dólares mensuales.*

*Se desea cobrar \$ 0.25 de dólar diario.*

## **2.4. Las Micro finanzas.**

### **2.4.1 El Futuro de las Micro Finanzas.**

Todos los Bancos, Cooperativas de Ahorro y Crédito, buscan rentabilidad y su visión es ser líder en el negocio financiero, otras desean ser líderes en la misión social. Existen instituciones financieras que atienden las necesidades financieras de la población desatendida por la banca tradicional.

- ¿Que sería del Ecuador si 1500000 ecuatorianos que viven de la microempresa dejan de depender del crédito de usura a tasas que superan el 120% anual y tienen la posibilidad de acceder a productos y servicios financieros integrales en condiciones justas?
- ¿Que sería del Ecuador si estos microempresarios mejoran sus destrezas en el manejo financiero de su negocio?
- ¿Que sería del Ecuador si por la mejoría de su situación económica generada por adecuadas condiciones de financiamiento, este sector crece en tecnología y consecuentemente en su capacidad de producción y en su calidad de vida y la de su familia?
- ¿Que sería del Ecuador si se integra al aparato productivo a este segmento, que produce bienes y servicios más baratos?

- ¿Cuáles serían los beneficios económicos que obtendría el resto de la población al ampliar la oferta de productos de calidad competitiva y costo más bajo?

## **2.5. El Crédito.**

### **2.5.1. Definición de Créditos.**

“Contrato por el cual una persona física o jurídica obtiene temporalmente una cantidad de dinero de otra persona a cambio de una remuneración en forma de intereses. Llegado el momento del vencimiento deberá devolver el monto inicial“ ( [es.biz.yahoo.com/glosario/c.html](http://es.biz.yahoo.com/glosario/c.html)).

“En negocios, comprar o pedir un préstamo con la promesa de pagar en una fecha posterior. En cualquier acuerdo de crédito hay un acreedor (una persona, banco, tienda o compañía a quien se le debe el dinero) y un deudor (la persona que debe el dinero). En contabilidad, una suma de dinero que se debe a un individuo o a una institución”

. ([www.practicalmoneyskills.com/spanish/resources/tutor/terms.php](http://www.practicalmoneyskills.com/spanish/resources/tutor/terms.php)).

### **2.5.2. Qué es un Crédito.**

*Brigham, en su libro Fundamentos de administración financiera, 14ª. Edición nos indica un concepto de crédito:*

*“Es una promesa de pago, implica el cambio de riqueza presente por riqueza futura”. 1998 pág. 112*

## Modalidades:

- Venta a plazo de un producto por el cual un individuo adquiere ahora lo que necesita y promete pagarlo en un futuro.
- Un individuo pide prestado dinero, efectúa su compra al contado y promete devolver el dinero en el futuro.

## Clases:

En la página de la Web GestioPolis.com© 2009 Carlos López, nos da una clasificación de créditos:

*Según el otorgante:*

- *Bancario: Bancos tipo. Instituciones crediticias.*
- *No Bancario: Prestamistas particulares.*

*Según el beneficiario:*

- ***Público:*** *La Constitución Nacional autoriza al gobierno nacional a contraer empréstitos y operaciones de crédito.*
- ***Privado:*** *Los particulares y las empresas tienen libertad para recurrir al préstamo bancario o no.*

*Según el destino:*

- ***De producción:*** *Crédito aplicado a la agricultura, ganadería, pesca, comercios, industrias y transporte de las distintas actividades económicas.*
- ***De consumo:*** *Se concede para facilitar la adquisición de bienes.*

*Según el plazo:*

- ***A corto y mediano plazo:*** *Otorgados por Bancos a proveedores de materia prima para la producción y consumo.*

- *A largo plazo: Viviendas familiares e inmuebles, equipamientos, maquinarias, etc.*

*Según la garantía:*

- *Personal: Créditos a sola firma sobre sus antecedentes personales y comerciales.*
- *Real: Prenda cuando el acreedor pueda garantizar sobre un objeto que afecta en beneficio del acreedor.*

## **2.6. El Riesgo.**

### **2.6.1. Capital de Riesgo como Instrumento Innovador para las PYMES.**

En la obra de Philippe Jorion “Valor en riesgo”, en su Capítulo 15 en la página 331 nos indica:

*“El capital de riesgo (o Risk Capital como se conoce en inglés) es una alternativa de financiamiento para empresas con potencial de crecimiento y pocas garantías reales.”*

Usualmente se lo considera una forma de inversión en empresas pequeñas y jóvenes.

*“El capital de riesgo puede definirse como: “Capital temporal que se inyecta a empresas jóvenes, con poca o ninguna experiencia, pero con mucha disponibilidad, capacidad y potencialidad de crecimiento”.*

Se denomina Fondo de Capital de Riesgo o Fondo de Inversión a una institución que ofrece capital de riesgo.

En general, las instituciones financieras tradicionales buscan proporcionar financiamiento a empresas que poseen una fuente de repago claramente identificada, con un flujo de caja proyectado que debe adecuarse a las políticas

de la institución (tiempo máximo de financiamiento, experiencia mínima en el rubro al cual se dedica, garantías reales y otras).

A diferencia de esto, el capital de riesgo posee mayor flexibilidad en lo que se refiere a garantías (en proyectos sin garantías reales), plazos (puede ser de largo plazo) y experiencia (puede ser una idea y no un proyecto en marcha). El capital de riesgo consiste en el proceso de inversión (temporal) en una unidad económica, corriendo el riesgo inherente al giro del negocio. Este riesgo incentiva apoyar al mejor desempeño de la empresa, mediante asistencia técnica, mejoras contables, mejor gestión y mayor rentabilidad en las empresas.

Las principales diferencias entre el capital de riesgo y el crédito son:

- En el crédito, la garantía es un condicionante principal. En capital de riesgo, la empresa y su flujo de caja son la principal garantía del repago y de la ganancia del capital.
- En el crédito se paga un monto fijo (tasa de interés), mientras que en capital de riesgo, se paga monto variable en función de los rendimientos obtenidos, lo cual permite mayor control sobre el costo para la empresa y brinda mayores oportunidades por la flexibilidad.
- El crédito tiene un período de vencimiento fijo. El capital de riesgo puede tenerlo flexible, que permite a la empresa, crecer al ritmo de las posibilidades del negocio y del mercado.
- El crédito se utiliza típicamente para operaciones de menor plazo, mientras que el capital de riesgo es un instrumento de mayor plazo, aunque puede utilizarse para operaciones de corto plazo con las mismas ventajas. (Pérez, J.A. y Egger, R. s/f p. 87. COSUDE. 2002, p.88. Ross, Westerfield & Jaffe, 1995 p.89 Antezana, S. y Montaña JL. 2000, p.2).

Las complementariedades entre ambos servicios son:

- El capital de riesgo es complementario al crédito porque si una empresa genera utilidades altas, el crédito le sirve como medio para apalancar recursos. Es decir, puede ser más barato que las inversiones en algunos casos.
- El acceso a ambas fuentes de recursos permite diversificación de capital para la empresa, lo que se traduce en diversificación de plazos que permite mayor control a una empresa sobre el uso del financiamiento que consigue. Típicamente una empresa debe financiar con un crédito de corto plazo, inversiones de largo plazo porque no puede acceder a crédito de mayor plazo. Sin embargo, el acceso a capital permite planificar y compatibilizar los plazos del origen de los fondos con los plazos del destino de estos.

Entre las desventajas, pueden señalarse:

- En la mayoría de los países, en caso de quiebra, la normativa favorece al Estado, luego a otros acreedores (instituciones crediticias) y por último a los inversionistas. Es decir, que se corre más riesgo que todas las otras instituciones financieras que sólo operan con crédito, lo que provoca que el servicio se justifique si se logra una mayor rentabilidad.
- La calidad de información que se debe obtener y la periodicidad con que esta debe procesarse es mucho más exigente que en el caso del crédito, por lo que, se convierte en un proceso más costoso.

Como el rendimiento no se fija antes, sino después de haber terminado el ejercicio de la gestión, éste puede ser negativo o positivo. Al igual que en una institución crediticia, la diversificación permite disminuir el riesgo de sectores específicos, por lo que una adecuada diversificación, permite diluir el riesgo y maximizar la tasa de retorno.

Se corre el riesgo con la empresa, por lo cual se debe realizar una evaluación con detalle de las empresas (Plan de Negocios), aspecto que tiende a encarecer los costos y limitar el acceso a empresas muy pequeñas. El capital de riesgo, se adapta de buena manera al flujo de caja de cada empresa. Es un “traje a medida”.

La salida del inversionista de las empresas es otro aspecto a considerar (no se puede aplicar mecanismos tradicionales como la bolsa de valores ya que, por lo general, se trata de medianas y pequeñas empresas que están en proceso de “formalización”). Existen múltiples formas de invertir bajo capital riesgo (acciones, bonos preferenciales, deuda subordinada y asociaciones accidentales, principalmente).

Es ideal que una institución trabaje con capital propio para otorgar capital de riesgo, porque no se conoce el rendimiento que se obtendrá o el plazo en que podrá desvincularse. Un Fondo de Inversión que se fondee con crédito, corre el riesgo de no poder cumplir los plazos o el costo financiero de sus obligaciones.

El analista de proyectos de inversión puede recibir beneficios sobre el crecimiento de la empresa que evalúa, lo que le incentiva a evaluar mejor a las empresas, apoyarlas más y realizar mejor seguimiento; al igual que los oficiales de crédito tienen incentivos por mayor crecimiento y menor mora.

### **2.6.2. Riesgo País.**

El riesgo país es un concepto económico que ha sido abordado académica y empíricamente mediante la aplicación de metodologías de la más variada índole: desde la utilización de índices de mercado como el índice EMBI de países emergentes de Chase-JPmorgan hasta sistemas que incorpora variables económicas, políticas y financieras. El EMBI se define como un índice de bonos de mercados emergentes, el cual refleja el movimiento en los

precios de sus títulos negociados en moneda extranjera. Se la expresa como un índice ó como un margen de rentabilidad sobre aquella implícita en bonos del tesoro de los Estados Unidos.

CUADRO N. 1

**Riesgo País**

<b>FECHA</b>	<b>VALOR</b>
Diciembre-15-2010	565,00
Noviembre -13-2010	573,00
Octubre – 12 -2010	580,00
Septiembre-10-2010	600,00
Agosto -08 – 2010	611,00
Julio -08 – 2010	620,00
Junio -08 – 2010	623,00
Mayo - 12 - 2010	614,00
Abril - 10 - 2010	621,00
Marzo -08 – 2010	618,00
Febrero -15 -2010	620,00
Enero –12 – 2010	639,00
Diciembre- 05-2009	627,00
Noviembre-04-2009	622,00
Octubre - 01 – 2009	621,00
Septiembre-31-2009	620,00
Agosto - 30 - 2009	608,00
Julio - 29 - 2009	609,00
Junio - 28 - 2009	614,00
Mayo-18-2009	612,00

*FUENTE: Banco Central del Ecuador.htm, 2010*

### **2.6.3. La Inflación.**

La inflación es medida estadísticamente a través del Índice de Precios al Consumidor del Área Urbana (IPCU), a partir de una canasta de bienes y servicios demandados por los consumidores de estratos medios y bajos, establecida a través de una encuesta de hogares

Es posible calcular las tasas de variación mensual, acumuladas y anuales; estas últimas pueden ser promedio o en deslizamiento.

Desde la perspectiva teórica, el origen del fenómeno inflacionario ha dado lugar a polémicas inconclusas entre las diferentes escuelas de pensamiento económico. La existencia de teorías monetarias-fiscales, en sus diversas variantes; la inflación de costos, que explica la formación de precios de los bienes a partir del costo de los factores; los esquemas de pugna distributiva, en los que los precios se establecen como resultado de un conflicto social (capital-trabajo); el enfoque estructural, según el cual la inflación depende de las características específicas de la economía, de su composición social y del modo en que se determina la política económica; la introducción de elementos analíticos relacionados con las modalidades con que los agentes forman sus expectativas (adaptativas, racionales, etc.), constituyen el marco de la reflexión y debate sobre los determinantes del proceso inflacionario.

La evidencia empírica señala que inflaciones sostenidas han estado acompañadas por un rápido crecimiento de la cantidad de dinero, aunque también por elevados déficit fiscales, inconsistencia en la fijación de precios o elevaciones salariales, y resistencia a disminuir el ritmo de aumento de los precios (inercia). Una vez que la inflación se propaga, resulta difícil que se le pueda atribuir una causa bien definida.

Adicionalmente, no se trata sólo de establecer simultaneidad entre el fenómeno inflacionario y sus probables causas, sino también de incorporar en el análisis adelantos o rezagos episódicos que permiten comprender de mejor manera el carácter errático de la fijación de precios

CUADRO N. 2

### LA INFLACIÓN

<b>FECHA</b>	<b>VALOR</b>
Diciembre-30-2010	3.40 %
Noviembre-30-2010	3.30 %
Octubre-30-2010	3.24 %
Septiembre-30-2010	3.21 %
Agosto-28-2010	3.35 %
Julio-31-2010	4.31 %
Junio-30-2010	4.44 %
Mayo-31-2010	4.31 %
Abril-30-2010	4.02 %
Marzo-31-2010	3.50 %
Febrero-28-2010	3.29 %
Enero-31-2010	3.33 %
Diciembre-31-2009	3.85 %
Noviembre-30-2009	4.54 %
Octubre-31-2009	5.41 %
Septiembre-30-2009	6.52 %
Agosto-31-2009	7.44 %
Julio-31-2009	7.85 %
Junio-30-2009	8.36 %
Mayo-31-2009	8.83 %
Abril-30-2009	9.13 %
Marzo-31-2009	9.85 %
Febrero-28-2009	9.97 %
Enero-31-2009	10.02 %

FUENTE: Banco Central del Ecuador.htm, 2010

CUADRO N. 3

***Tasa de Interés Activa***

<b>FECHA</b>	<b>VALOR</b>
Septiembre-30-2010	9.04 %
Agosto-31-2010	9.04 %
Julio-31-2010	8.99 %
Junio-30-2010	9.02 %
Mayo-31-2010	9.11 %
Abril-30-2010	9.12 %
Marzo-31-2010	9.21 %
Febrero-28-2010	9.10 %
Enero-31-2010	9.13 %
Diciembre-31-2009	9.19 %
Noviembre-30-2009	9.19 %
Octubre-31-2009	9.19 %
Septiembre-30-2009	9.15 %
Agosto-31-2009	9.15 %
Julio-31-2009	9.22 %
Junio-30-2009	9.24 %
Mayo-31-2009	9.26 %
Abril-30-2009	9.24 %
Marzo-31-2009	9.24 %
Febrero-28-2009	9.21 %
Febrero-28-2009	9.21 %
Enero-31-2009	9.16 %
Diciembre-31-2008	9.14 %
Diciembre-31-2008	9.14 %

*FUENTE: Banco Central del Ecuador.htm, 2010*

#### CUADRO N. 4

##### *Tasa Pasiva*

<b>FECHA</b>	<b>VALOR</b>
Septiembre-30-2010	4.25 %
Agosto-31-2010	4.25 %
Julio-31-2010	4.39 %
Junio-30-2010	4.40 %
Mayo-31-2010	4.57 %
Abril-30-2010	4.86 %
Marzo-31-2010	4.87 %
Febrero-28-2010	5.16 %
Enero-31-2010	5.24 %
Diciembre-31-2009	5.24 %
Noviembre-30-2009	5.44 %
Octubre-31-2009	5.44 %
Septiembre-30-2009	5.57 %
Agosto-31-2009	5.56 %
Julio-31-2009	5.59 %
Junio-30-2009	5.63 %
Mayo-31-2009	5.42 %
Abril-30-2009	5.35 %
Marzo-31-2009	5.31 %
Febrero-28-2009	5.19 %
Enero-31-2009	5.10 %
Diciembre-31-2008	5.09 %
Noviembre-30-2008	5.14 %
Octubre-31-2008	5.08 %

*FUENTE: Banco Central del Ecuador.htm, 2010*

#### **2.7. Ley General de las Instituciones del Sistema Financiero.**

Esta ley regula la creación, organización, actividades funcionamiento y extinción de las instituciones del sistema financiero privado, así como la organización y

funciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros, entidad encargada de la supervisión y control del sistema financiero, en todo lo cual se tiene presente la protección de los intereses del público.

Las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda, las cooperativas de ahorro y crédito que realizan intermediación financiera con el público, así como las instituciones de servicio financiero, entendiéndose por estas a los almacenes generales de depósito, compañías de arrendamiento mercantil, compañías emisoras o administradoras de tarjetas de crédito, casas de cambio, corporaciones de garantías, corporaciones de desarrollo de mercado secundario de hipotecas, que deberán tener como objetivo social exclusivo la realización de esas actividades, quedaran sometidas a la aplicación de normas de solvencia y prudencia financiera y al control que realizara la Superintendencia dentro del marco legal que regula a dichas instituciones, en base a las normas que expida para el efecto.

## **2.8. Ley Orgánica de la Administración Financiera y Control.**

La presente ley comprende la programación, organización, dirección, ejecución, coordinación y control de los procesos siguientes:

- “de presupuesto y crédito público, de determinación, recaudación, depósito, inversión, compromiso, obligación, desembolso y recuperación de los recursos financieros públicos;”
- “de registro contable de los recursos financieros y materiales; de preparación e interpretación de informes financieros relacionados con los resultados de las operaciones, de situación financiera, los cambios operados en ella y en el patrimonio;”

- “y comprende, finalmente, la evaluación interna y externa de dichos procesos, por medio de la Auditoría.”

La finalidad de esta ley es establecer, poner en funcionamiento y mantener en las entidades y organismos del sector público un conjunto de normas y procedimientos que integren y coordinen la gerencia financiera para lograr un empleo eficiente, efectivo y económico de los recursos humanos, materiales y financieros. (ARIAS, Barriga Gonzalo, 2005, N° 29, Edi-GAB.).

## **2.9. El Cooperativismo.**

El cooperativismo en el Ecuador se ha convertido en una de las principales actividades productivas y económicas, involucrando a un alto porcentaje de su población económicamente activa.

El cooperativismo, a lo largo de su historia ha sido considerado y definido de múltiples formas:

Como doctrina política, sistema de apoyo a la producción, etc., sin embargo, actualmente se puede afirmar que el cooperativismo es un plan económico que forma parte importante de la vida de muchos países, y su desarrollo y difusión indica que podría llegar a modificar hasta la estructura políticas de las sociedades que las han implantado.

Una de las características importantes de la teoría cooperativista, en la antigüedad, era considerada con sencillez, pues no surgió como producto de prudentes reflexiones de filósofos o teóricos, sino del sentido común.

Para hablar del cooperativismo, es prioritario enfocarse a los albores de la humanidad, en donde los primeros hombres tuvieron que unir sus fuerzas para luchar contra la fuerza de la naturaleza, y defenderse de animales salvajes.

Fue así como descubrieron en aquellos tiempos remotos que de la hermandad entre ellos mismos, nacía una fuerza invencible, dándose cuenta que con el esfuerzo compartido se tiene más fuerza y que el hombre es más humano cuando trabaja junto a otro.

Sin saberlo entonces, habían dado paso a la cooperación. Así al trabajar juntos aprendieron que un hombre es igual a otro y que por eso debía darse iguales obligaciones e iguales derechos, dando importancia de esta manera al trabajo cooperativo.

### **2.9.1. Definición de Cooperativa.**

Una cooperativa es una asociación autónoma de personas que se reúnen de forma voluntaria para satisfacer sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática sin fines de lucro.

### **2.9.2. Cooperativas.**

El concepto legal de Cooperativa, de acuerdo al Art. 1ro. De la ley de Cooperativas es:

“Son Cooperativas las sociedades de derecho privado, formada por personas naturales o jurídicas que, sin perseguir finalidades de lucro, tiene por objeto planificar y realizar actividades o trabajos de beneficio social o colectivo, a través de una empresa manejada en común y formada con la aportación económica intelectual y moral de sus miembros” (*Art. 1ro. 400: 29 de Agosto del 2001*).

### **2.9.3. Características.**

Para poder establecer las características de las cooperativas debemos observar las diferencias que existen con las sociedades de capital y empresa del estado.

### **2.9.4. Importancia de las Cooperativas.**

La importancia de las cooperativas radica, en que a través de la aplicación de un verdadero sistema cooperativista con todas sus reglas, normas, procedimientos y principios establecidos, será indiscutiblemente, una herramienta para el desarrollo económico, social e intelectual. *(ARIAS, Barriga Gonzalo, 2005, N° 29, Edi-GAB.)*

### **2.9.5. Principios de las Cooperativas.**

Ante la crisis que viven todos los países y principalmente el nuestro, es necesario rescatar valores y principios que se han perdido en nuestra sociedad. Una alternativa que merece atención es el cooperativismo donde se practican los principios de solidaridad, ayuda mutua, autogestión y control democrático para lograr el desarrollo del hombre.

Las cooperativas están basadas en los valores de la autoayuda, la auto responsabilidad, la democracia, la igualdad, la equidad y la solidaridad. En la tradición de sus fundadores, los socios cooperativos hacen suyos los valores éticos de la honestidad, la transparencia, la responsabilidad y la vocación social.

Estos valores son puestos en práctica a través de los “Seven Rochadle” Principales (los siete principios Rochdale), los principios que originalmente establecieron los pioneros de Rochadle para las sociedades cooperativas. *(ARIAS, Barriga Gonzalo, 2005, N° 29, Edi-GAB.)*

## **2.10. Cooperativa de Ahorro y Crédito Amazonas.**

La cooperativa de ahorro y Crédito Amazonas fue creada hace 15 años, por la necesidad de satisfacer las necesidades de las personas que tenía un puesto en el Mercado Amazonas, y querían comprar sus mercaderías a mejores precio de de mejor calidad de contado, para lo cual se les hacía necesario acceder a un crédito, pero muchas entidades financieras de la ciudad, les negaban esos créditos.

Cansados de tanto papeleo y tanto problema decidieron unirse un grupo de vendedores del mercado Amazonas e ir reuniendo una cuota diaria para poder hacerse créditos entre ellos mismos, aunque eran muy pequeños, tenían bajos intereses y eran créditos sin tanto papeleo ni tanta garantía.

Cuando ya tenían varios socios, y mucha demanda de los créditos decidieron formar la Cooperativa de Ahorro y Crédito Amazonas.

### **2.10.1. Servicios Financieros. Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Amazonas.**

La Cooperativa ofrece una variedad de créditos a sus asociados, así:

**A profesionales.** Son aquellos préstamos dirigidos a los profesionales de la construcción y que sirven como capital de trabajo en su actividad, el monto que se concede es de hasta USD 3.000, a un plazo de 3 meses.

**Ordinarios.** Son aquellos préstamos denominados sobre firmas y se conceden a los afiliados para diversos fines. Se necesita uno o dos garantes y el plazo está sujeto a la capacidad de pago, el monto a prestarse es de hasta USD 5.000.

**Sobre Ahorros.** Son aquellos préstamos que se conceden a los afiliados en base a sus ahorros a la vista que dispone. Se concede máximo hasta el 80% del disponible, a un plazo establecido según capacidad de pago, la garantía para este préstamo son sus mismos ahorros.

**Especiales.** Son aquellos préstamos que se conceden a los integrantes de las organizaciones jurídicas, en condiciones especiales, en cuanto a encajes, garantías y plazos. El monto a concederse es de hasta USD 5.000.

**Hipotecarios.** Son aquellos préstamos que se conceden al afiliado en base a una garantía hipotecaria, el monto que se entrega es de USD 10.000, plazo conforme a capacidad de pago.

**Solidario.** Son aquellos préstamos que se conceden a los cónyuges en base a una garantía hipotecaria, el monto que se entrega es de \$20.000, 50% a cada cónyuge.

**Microcrédito.** Es aquel préstamo que se conceden a los pequeños comerciantes o microempresarios por un monto de hasta USD 4.000. El plazo se lo establece según la capacidad de pago.

## **CAPITULO III**

### **METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION**

#### **3.1 Diseño de la Investigación.**

Se considera como un trabajo investigativo no experimental ni cuasi experimental, ya que tiene un enfoque cualitativo y cuantitativo porque no se va a manejar la estadística inferencial, sino las bases de estadígrafos explicativos que describen un problema y se busca una solución.

El diseño de la investigación en su dimensión temporal se realizó con corte transversal por la factibilidad que existe en el análisis y recopilación de la información.

Además se consideró de campo, porque se realizaron las entrevistas y encuestas, en el lugar de los hechos y es documental porque se llevó a cabo la investigación con el apoyo de libros, revistas, folletos, actas, informes etc.

#### **3.2 Tipo de Investigación.**

Se aplicó un tipo de investigación mixta, que tiene un corte exploratorio explicativo y descriptivo, ya que se ha tomado un problema de la realidad, en donde los datos se pueden describir en formas cualitativas, cuantitativas, y descriptiva es decir que pertenece al positivista y naturalista.

Es exploratoria por cuanto se averiguó y reconoció cuáles son las dificultades que tienen para la consecución de un crédito en las Instituciones Financieras, y

en particular en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Amazonas de la ciudad de Ibarra. Luego se realizó una descripción del problema y se estructuró la creación de Sistemas de Crédito para los comerciantes del mercado Amazonas de la ciudad de Ibarra es decir tienen un enfoque cualitativo. Y por último se da una explicación de dichos aspectos porque tiene un enfoque cuantitativo.

También se considera como sistémico propositivo, porque respondió a eventos de carácter social y económico.

### 3.3 Población y Muestra.

El proyecto de la investigación, fue dirigido a los comerciantes del Mercado Amazonas de la ciudad de Ibarra, debido a que la población fue amplia, se realizó un muestreo estratificado para la toma de datos; se procedió a dividir en tres grandes sectores:

- Sector antiguo Mercado Amazonas – Abierto - Cerrado: 1786
- Sector la Bahía : 678
- Sector la Playa : 428

-----

Los comerciantes que conforman estos tres sectores fueron: 2892

(Ilustre Municipio de San Miguel de Ibarra, ficha catastral de actividades económicas de los Mercados.)

Para poder calcular la muestra en este trabajo de investigación se utilizó la siguiente fórmula de acuerdo a, POSSO YEPEZ, 2005, p.p. 122,123.

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

n = Tamaño de la muestra, número de unidades a determinarse.

N = Universo o población a estudiarse (2892)

d<sup>2</sup> = Varianza de la población. Valor constante que equivale a 0.25

N-1 = Corrección que se usa para muestras mayores de 30 unidades

E = Límite aceptable de error de muestra que varía entre 0.01 – 0.09 (1% y 9%)

Z = Valor obtenido mediante niveles de confianza. Es un valor constante si se lo toma en relación al 95% equivale a 1,96.

#### CUADRO N. 5

Cálculo de la muestra

$n = \frac{(2892)*((0,25)*(0,25))*((1,96)*(1,96))}{(2972-1)* ((0,0535)*(0,0535))*((0,25)*(0,25))*((1,96)*(1,96))}$
$n = \frac{694,3692}{2,04174911}$
$n = 340,085466$

Elaborado por: Ana Cristina Vinueza 2010

Para este caso se aproxima a 340 el tamaño de la muestra.

### 3.4 Métodos.

La finalidad de la presente investigación, es la de solucionar el problema de la falta de créditos para los comerciantes del Mercado Amazonas de la ciudad de Ibarra, para esto se ha utilizado los siguientes métodos generales o lógicos.

- **Inductivo.-** permite analizar una serie de hechos de carácter particular para llegar a generalidades, además permite fundamentar la propuesta sobre la base de una serie de aspectos.
- **Deductivo.-** nos ayuda en el tiempo que dura la investigación partiendo de modelos, teorías y hechos generales para llegar a particularizarlos.
- **Analítico Sintético.-** Permite recoger o recopilar una serie de informaciones de investigación documental y de campo se sintetizan en forma de redacción y esta para entenderla es necesario analizar utilizando juicios de valor. Además se utilizaron: cuadros, gráficos, tablas como estrategias de información que permitirá sentar las bases y la Fundamentación teórica.
- **Científico.-** fue aplicado parcialmente en cierto procesos teóricos, operativos y prácticos en la ejecución del proyecto, para lo cual se siguió en forma organizada y planificada los pasos que eran necesarios.

Ibíd., p.p. 17, 24.

### 3.4.1 Técnicas e Instrumentos.

Para este trabajo se utilizaron las siguientes técnicas e instrumentos de recolección de datos:

- **Ficha Bibliográfica.-** Permitió relacionar el trabajo de investigación con las áreas o ciencias que aportan información secundaria, la misma que fue recopilada a través de documentos bibliográficos.
- **Ficha de Observación.-** Permitió analizar detalladamente a los individuos objeto de estudio, en su propio lugar de existencia, de tal forma que me permitió analizar aspectos referentes al motivo central de la investigación, para lo que se utilizó fichas de observación.

- **Entrevistas.-** En esta investigación se aplicó diferentes entrevistas que permitieron captar la información de expertos y de personas relacionadas con la investigación, que sirve oportunamente para la elaboración del marco teórico, diagnóstico y propuesta. Las entrevistas fueron realizadas principalmente al personal directivo y operativo de la Cooperativa y ahorro del Mercado Amazonas, esta constó de 10 ítems. También se hicieron entrevistas con los Gerentes de otras Instituciones Bancarias y Financieras de la ciudad de Ibarra.
- **Encuestas.-** Se desarrollaron una serie de encuestas, las mismas que inicialmente fueron aplicadas como piloto, para luego ser rediseñadas y aplicadas definitivamente para recopilar la información, la misma que fue tabulada, graficada y analizada. Estas encuestas se las realizaron a los comerciantes del Mercado Amazonas de la ciudad de Ibarra, y constaba de 16 ítems.

### 3.5 Variables.

Las variables que se utilizaron en este trabajo fueron:

- **Descriptiva:** facilidades que tienen los comerciantes del Mercado Amazonas para la adquisición de créditos en el sistema financiero de la ciudad de Ibarra, especialmente en la Cooperativa de ahorro y Crédito “Amazonas”. Aquí se describe el problema para buscar una solución para los comerciantes no sujetos de crédito.
- **Prospectiva:** propuesta técnica para la creación de un sistema de crédito para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Amazonas de la ciudad de Ibarra en especial para sus socios, los comerciantes del Mercado Amazonas y evitar la utilización de créditos no legales.

## MATRIZ DE RELACION

Objetivos	Variables	Indicadores	Técnicas	Fuentes de información
Diagnosticar y analizar los tipos de crédito con los que trabajan los comerciantes del Mercado Amazonas de la ciudad de Ibarra.	Financiera	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Costos Financieros</li> <li>• Tipos de instituciones</li> <li>• Plazos de los créditos</li> <li>• Tipos de Crédito.</li> </ul>	Encuesta	Comerciantes del Mercado Amazonas
Fundamentar técnicamente que aspectos deben mejorarse en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Amazonas.	Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel académico</li> <li>• Capacitación</li> <li>• Experiencia</li> <li>• Agilidad en la atención</li> <li>• Cortesía</li> <li>• Número de trabajadores</li> </ul>	Entrevista	Dirigentes y funcionarios de la Coop. de Ahorro y Crédito Amazonas Opinión de Expertos
Analizar la situación económica de los comerciantes del Mercado Amazonas para identificar los factores que afectan en la adquisición de créditos.	Económica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Como comercializan sus productos</li> <li>• Quien comercializa los productos</li> <li>• Cuanto invierte en sus productos</li> <li>• Tiempo que trabaja en la comercialización.</li> </ul>	Encuesta	Comerciantes  Comerciantes  Comerciantes

Conocer los aspectos generales de la demanda potencial, que serían beneficiados con los servicios financieros propuestos	Social	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estado civil</li> <li>• Edad</li> <li>• Cargas Familiares</li> </ul>	Encuesta	Comerciantes Comerciantes Comerciantes
Diseñar la estructura de los servicios financieros que se van a ofertar.	Administrativos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Créditos con bajos intereses.</li> <li>• Créditos de bajos montos</li> <li>• Cobros diarios</li> </ul>	Encuestas Entrevistas	Comerciantes Dirigentes de la Coop. De Ahorro y Crédito Amazonas
Determinar los principales impactos que se derivan de la propuesta y funcionamiento.	Sociales-Económico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ahorro</li> <li>• Mejor Calidad de vida</li> <li>• Aumentar el comercio.</li> </ul>	Encuesta	Comerciantes Comerciantes

Fuente: Ana Cristina Vinuesa, 2010

### 3.6 Proceso de la Investigación.

#### 3.6.1 Procedimientos Diagnósticos.

Para realizar el diagnóstico, se tomará en cuenta los siguientes aspectos:

- Elaboración de instrumentos de investigación.
- Selección de la muestra.

- Aplicación de instrumentos de investigación.
- Análisis y procesamiento de la información.
- Presentación de resultados

### **3.6.2 Procedimientos para Construir la Propuesta.**

Para la construcción de la propuesta se tomarán en cuenta los siguientes aspectos:

- Introducción de la propuesta
- Objetivos de la propuesta
- Componentes
- Estrategias y posibles soluciones de la propuesta

### **3.7 Resultados.**

Los resultados fueron cuantificados debido a que se pretende hacer una propuesta técnica para la Implantación de un Sistema de Crédito para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Amazonas” para los comerciantes del Mercado Amazonas de la ciudad de Ibarra.

### **3.8 Descripción de la Propuesta.**

- Microcrédito Amazonas
- Características del Producto
- Precalificación del Crédito
- Operatividad y riesgos
- Verificación del Crédito.

### Descripción de la Propuesta

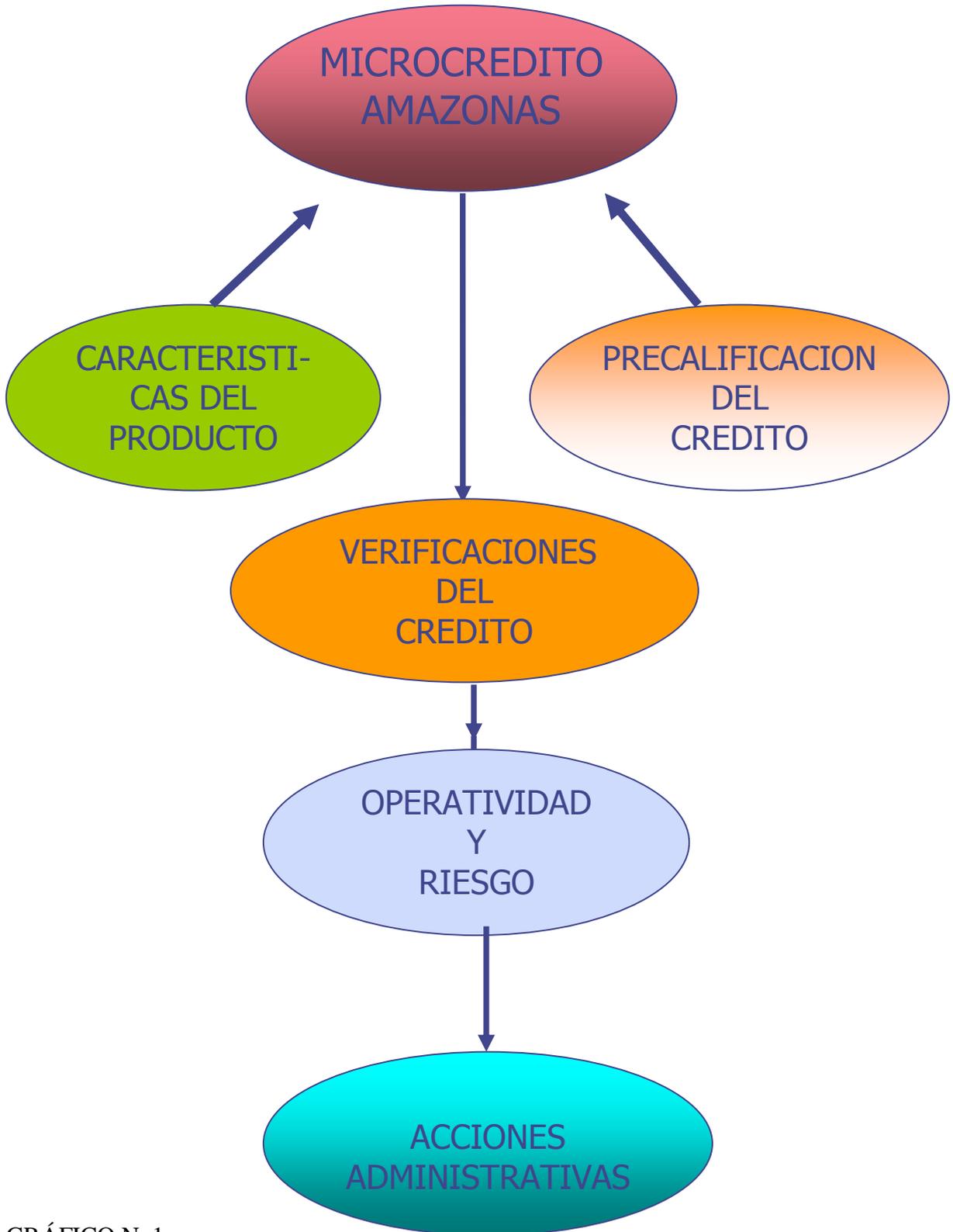


GRÁFICO N. 1

## **CAPITULO IV**

### **ANALISIS, INTERPRETACION Y DISCUSION DE RESULTADOS**

Para dar una mayor validez a este trabajo de investigación, se ha realizado un diagnóstico, el mismo que ha sido elaborado utilizando procedimientos técnicos para obtener resultados que permiten elaborar el Sistema de Crédito para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Amazonas” de la ciudad de Ibarra.

Como primer paso se realizó un análisis para determinar los instrumentos apropiados, de los cuales se estableció, realizar una encuesta a los comerciantes del Mercado Amazonas y entrevistas a los dirigentes y trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Amazonas” de la ciudad de Ibarra.

Por tratarse de un sistema de Crédito para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Amazonas” de la ciudad de Ibarra, es decir para los comerciantes de este mercado que en la actualidad cuenta con 2972 socios se realizó un muestreo estratificado, y se estableció realizar a 340 comerciantes del Mercado Amazonas.

Luego se realizó la matriz de relación, tomando como base los objetivos de la investigación y de esta manera poder determinar las variables que permiten establecer los indicadores.

Después de identificados los indicadores se procedió a elaborar la encuesta y la entrevista la misma que se encuentra en el Anexo 1 y Anexo 2, respectivamente.

## 4.1 Presentación de Resultados

### Encuesta Realizadas a los Comerciantes del Mercado Amazonas

#### 1.- Datos informativos

##### 1- A Estado Civil

#### CUADRO 1

#### DATOS INFORMATIVOS DE LOS COMERCIANTES DEL MERCADO AMAZONAS

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SOLTERO	47	13.82%
CASADO	219	64.41%
UNION LIBRE	36	10.59%
DIVORCIADO	38	11.18%
<b>TOTAL</b>	<b>340</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Encuestas a los Comerciantes del Mercado Amazonas de Ibarra

Elaboración: Ana Cristina Vinuesa, 2010

Los comerciantes del Mercado Amazonas 64,41% son casados por lo que son personas con necesidades financieras

.1- B Edad

CUADRO 2

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	FRECUENCIA ACUMULADO	PORCENTAJE ACUMULADO
15 - 30	41	12.06	41	12.06
31 – 45	195	57.35	236	69.41
46 - 60	58	17.06	294	86.47
61 en adelante	46	13.53	340	100.00
<b>TOTAL</b>	340	100.00		

Fuente: Encuestas a los Comerciantes del Mercado Amazonas de Ibarra

Elaboración: Ana Cristina Vinueza, 2010

El 57,35% de los comerciantes, pueden ser sujetos de crédito, porque están dentro de las edades solicitadas en la Instituciones Financieras.

1 – C Su pareja trabaja

CUADRO 3

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	FRECUENCIA ACUMULADO	PORCENTAJE ACUMULADO
SI	336	98.82	336	98.82
RARA VEZ	3	0.88	339	99.71
NO	1	0.29	340	100.00
<b>TOTAL</b>	340	100.00		

Fuente: Encuestas a los Comerciantes del Mercado Amazonas de Ibarra

Elaboración: Ana Cristina Vinueza, 2010

El 98,82% de los comerciantes, cuentan con un ingreso adicional.

1 – D Sexo

CUADRO 4

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	FRECUENCIA ACUMULADO	PORCENTAJE ACUMULADO
Masculino	57	16.76	57	16.76
Femenino	283	83.24	340	100.00
<b>TOTAL</b>	<b>340</b>	<b>100.00</b>		

Fuente: Encuestas a los Comerciantes del Mercado Amazonas de Ibarra

Elaboración: Ana Cristina Vinueza, 2010

El 83,24% de los comerciantes del mercado Amazonas son mujeres, que hace que los créditos sean mejor pagados.

1- E Número de Cargas familiares

CUADRO 5

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	FRECUENCIA ACUMULADO	PORCENTAJE ACUMULADO
Menores de edad	244	71.76	244	71.76
Mayores de edad	96	28.24	340	100.00
<b>TOTAL</b>	<b>340</b>	<b>100.00</b>		

Fuente: Encuestas a los Comerciantes del Mercado Amazonas de Ibarra

Elaboración: Ana Cristina Vinueza, 2010

El 28,24% tiene hijos ya mayores de edad que trabajan en forma independiente.

## 2.- ¿Cuánto tiempo trabaja en la comercialización?

CUADRO 6

### TIEMPO QUE SE ENCUENTRAN TRABAJAN LOS COMERCIANTES DEL MERCADO AMAZONAS

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Menos de un año	4	1.18%
De 1 a 3 años	92	27.06%
De 4 a 7 años	105	30.88%
+ de 7 años	139	40.88%
<b>TOTAL</b>	<b>340</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Encuestas a los Comerciantes del Mercado Amazonas de Ibarra

Elaboración: Ana Cristina Vinuesa, 2010

El 40,88% de los comerciantes ya trabaja más de 7 años en el mercado Amazonas.

### 3.- ¿Pertenece usted a alguna cooperativa de ahorro y crédito?

CUADRO 7

#### CUANTOS COMERCIANTES PERTENECEN AL LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO AMAZONAS

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	283	83.24%
NO	57	16.76%
<b>TOTAL</b>	340	100.00%

Fuente: Encuestas a los Comerciantes del Mercado Amazonas de Ibarra

Elaboración: Ana Cristina Vinuesa, 2010

El 83,24% de los comerciantes del mercado Amazonas son socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Amazonas. Pero no todos ellos han solicitado algún crédito formal.

#### 4.- ¿Cómo financia su actividad comercial y a qué interés?

CUADRO 8

#### FORMA DE FINANCIAMIENTO DE LOS COMERCIANTES DEL MERCADO AMAZONAS8

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Propio	4	1.18%
Cooperativas	141	41.47%
Bancos Financiera	15	4.41%
ONG	0	0.00%
Crédito Informal	155	45.59%
Otros	25	7.35%
<b>TOTAL</b>	<b>340</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Encuestas a los Comerciantes del Mercado Amazonas de Ibarra

Elaboración: Ana Cristina Vinuesa, 2010

El 45,59 de los comerciantes del Mercado Amazonas mantienen créditos informales

**5- Los productos que comercializa los adquiere al:**

CUADRO 9

COMO ADQUIEREN LOS PROCUTOS PARA LA VENTA LOS  
COMERCIANTES DEL MERCADO AMAZONAS

9

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	FRECUENCIA ACUMULADO	PORCENTAJE ACUMULADO
Contado	67	19.71	67	28.53
Crédito	97	28.53	164	57.06
Mixto	176	51.76	340	108.82
<b>TOTAL</b>	340	100.00		

Fuente: Encuestas a los Comerciantes del Mercado Amazonas de Ibarra

Elaboración: Ana Cristina Vinuesa, 2010

Los comerciantes del mercado Amazonas, adquieren su productos para la venta con dinero propio y dinero prestado (créditos informales en su gran mayoría) en un 51,76%

**6.- ¿Cuánto dinero podría usted ahorrar semanalmente?**

**CUADRO 10**  
**DINERO QUE AHORRARÍAN LOS COMERCIANTES DEL MERCADO**  
**AMAZONAS SEMANALMENTE**

<b>CATEGORIA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
5 – 30	199	58.53%
31 – 50	71	20.88%
51 – 80	58	17.06%
De 81 en adelante	12	3.53%
<b>TOTAL</b>	<b>340</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Encuestas a los Comerciantes del Mercado Amazonas de Ibarra

Elaboración: Ana Cristina Vinuesa, 2010

Los comerciantes del mercado Amazonas tienen ahorros de 5 a 30 dólares, un 58,53% para poder solventar algún imprevisto.

## 7.- Sus productos los venden:

CUADRO 11

### VENTA DE PRODUCTOS EN EL MERCADO AMAZONAS

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	FRECUENCIA ACUMULADO	PORCENTAJE ACUMULADO
Solo contado	318	93.53	318	3.82
Solo crédito	13	3.82	331	7.65
Mixto (contad /créd.)	9	2.65	340	10.29
<b>TOTAL</b>	340	100.00		

Fuente: Encuestas a los Comerciantes del Mercado Amazonas de Ibarra

Elaboración: Ana Cristina Vinuesa, 2010

En el mercado Amazonas los comerciantes venden sus productos de contado en un 93,53% y es muy bajo el porcentaje de los comerciantes que vende fiado.

## 8.- Ud. comercializa sus productos:

CUADRO 12

### COMERCIALIZACION DE LOS PRODUCTOS

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Todos los días	297	87.35%
Solo fines de semana	11	3.24%
Algunos días	32	9.41%
<b>TOTAL</b>	<b>340</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Encuestas a los Comerciantes del Mercado Amazonas de Ibarra

Elaboración: Ana Cristina Vinuesa, 2010

Los comerciantes del mercado Amazonas expenden sus productos en forma diaria en un 87.35%

**9.- ¿Cuánto invierte aproximadamente cada semana para adquirir los productos?**

CUADRO 13

INVERSION SEMANAL PARA LA ADQUISICIÓN DE PRODUCTOS

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
50 – 300	89	26.18%
301 – 500	141	41.47%
501 – 700	66	19.41%
701 – 900	23	6.76%
de 901 en adelante	21	6.18%
<b>TOTAL</b>	340	100.00%

Fuente: Encuestas a los Comerciantes del Mercado Amazonas de Ibarra

Elaboración: Ana Cristina Vinuesa, 2010

Los comerciantes del mercado Amazonas en un 41,47% invierten de \$300 a \$500 dólares semanales, para adquirir sus productos.

**10.- El lugar donde habita usted es:**

**CUADRO 14**

**LUGAR DE HABITACIÓN**

<b>CATEGORIA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>	<b>FRECUENCIA ACUMULADO</b>	<b>PORCENTAJE ACUMULADO</b>
Propio	289	85.00	289	85.00
Arrendado	11	3.24	300	88.24
Anticresis	32	9.41	332	97.65
Prestado	5	1.47	337	99.12
Otros	3	0.88	340	100.00
<b>TOTAL</b>	<b>340</b>	<b>100</b>		

Fuente: Encuestas a los Comerciantes del Mercado Amazonas de Ibarra

Elaboración: Ana Cristina Vinuesa, 2010

El 85% de los comerciantes del mercado Amazonas tienen vivienda propia

## 11.- ¿Tiene terreno?

CUADRO 15

### PROPIETARIOS DE TERRENO

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	123	36.18%
NO	217	63.82%
<b>TOTAL</b>	<b>340</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Encuestas a los Comerciantes del Mercado Amazonas de Ibarra

Elaboración: Ana Cristina Vinuesa, 2010

El 36,18% de los comerciantes del mercado Amazonas tienen un terreno adquirido con los ahorros.

## 12.- ¿Tiene vehículo?

CUADRO 16

### DUEÑOS DE VEHICULOS

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	95	27.94%
NO	245	72.06%
<b>TOTAL</b>	340	100.00%

Fuente: Encuestas a los Comerciantes del Mercado Amazonas de Ibarra

Elaboración: Ana Cristina Vinuesa, 2010

El 27,94% de los comerciantes del mercado Amazonas, tienen vehículo para transportar sus mercaderías

**13.- ¿Solicitaría Ud. (s) un crédito en la cooperativa de ahorro y crédito amazonas?**

**CUADRO 17**

**CREIDITOS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO AMAZONAS**

<b>CATEGORIA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	303	89.12%
NO	37	10.88%
<b>TOTAL</b>	340	100.00%

Fuente: Encuestas a los Comerciantes del Mercado Amazonas de Ibarra

Elaboración: Ana Cristina Vinueza, 2010

El 89,10% de los comerciantes del mercado Amazonas desea hacer un crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Amazonas, pero necesitan que los trámites se realicen en forma ágil.

**14.- ¿Para su actividad comercial usted cuenta con?**

**CUADRO 18**

**ARRENDAMIENTO DE LOCALES COMERCIALES EN EL MERCADO  
AMAZONAS**

<b>CATEGORIA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Local propio	172	50.59%
Arrienda puesto	146	42.94%
Solo adquiere productos	4	1.18%
Otros	18	5.29%
<b>TOTAL</b>	<b>340</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Encuestas a los Comerciantes del Mercado Amazonas de Ibarra  
Elaboración: Ana Cristina Vinuesa, 2010

El 50,59% de los comerciantes del mercado Amazonas son propietarios del puesto de trabajo en el mercado.

**15.- ¿Cuántas personas trabajan con usted en su actividad?**

CUADRO 19

NÚMERO DE PERSONAS QUE TRABAJAN EN EL NEGOCIO

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1 – 2	312	91.76%
3 – 4	28	8.24%
<b>TOTAL</b>	340	100.00%

Fuente: Encuestas a los Comerciantes del Mercado Amazonas de Ibarra

Elaboración: Ana Cristina Vinuesa, 2010

El 91,76% de los comerciantes trabajan solos o con un hijo(a) y solo los fines de semana y feriados acuden toda la familia a trabajar en el negocio.

**16.- ¿A más de la comercialización de productos en el mercado amazonas usted se dedica a otra actividad?**

CUADRO 20

ACTIVIDADES A LAS QUE SE DEDICA20

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	15	4.41%
No	325	95.59%
<b>TOTAL</b>	<b>340</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Encuestas a los Comerciantes del Mercado Amazonas de Ibarra

Elaboración: Ana Cristina Vinuesa, 2010.

El 95,59% de los comerciantes únicamente se dedican a la comercialización de sus productos en el mercado Amazonas, y no tienen otra actividad comercial o artesanal que les generen otros ingresos.

## **4.2 Entrevistas a los Dirigentes y Trabajadores de la “COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO AMAZONAS”**

### **1.- ¿Cuántos años ocupa el cargo q desempeña?**

Estoy en el cargo de Gerente por 20 años, desde que se formó la Cooperativa de Ahorro y Crédito Amazonas.

En vista de que la Sra. Gerente está 20 años ya en su cargo, nos podemos dar cuenta, que esta persona ha adquirido muchos conocimientos de la estructura organizativa y funcional de la cooperativa, por lo que es una gran ventaja, para el mantenimiento y crecimiento de la Institución.

### **2.- ¿Con cuántos trabajadores cuenta la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Mercado Amazonas, y cuál es su nivel académico?**

- 1 Gerente General
- 1 Contador General
- 1 Auxiliar de Contabilidad
- 2 Jefes de Agencia
- 6 Cajeros
- 1 Secretaria
- 1 Jefe de Crédito
- 1 auxiliar de crédito

Todos los trabajadores tienen un nivel académico de tercer nivel, y a en la actualidad hay personal que está cursando un postgrado.

El crecimiento de la cooperativa de Ahorro y Crédito está dado por el nivel académico que tiene el personal de la Cooperativa, que garantiza la eficiencia, efectividad y economía en la administración de la institución, que solo cuenta con 14 trabajadores en sus tres oficinas. Pero que necesitan incrementar personal para las cobranzas.

### **3.- ¿Con que frecuencia se capacita al personal y socios de la cooperativa de Ahorro y Crédito del Mercado Amazonas?**

La capacitación se la realiza de acuerdo al departamento en el que trabajen, en lo que se refiere a los funcionarios.

En cuanto a los socios, se les da cursos de capacitación cada tres meses.

Los cursos de capacitación que se han realizado en estos últimos meses han sido sobre:

- Capacitaciones eficientes del otorgamiento de Créditos.
- Relaciones Humanas y Marketing
- Atención al cliente

La Cooperativa de Ahorro y Crédito, debe realizar cursos que incentiven a los socios a participar y les sirva de guía para el desarrollo eficiente en sus actividades. Como se nos indica, además, que el personal está en continuas capacitaciones de acuerdo al departamento en que trabaje. Para el departamento de cobranzas que necesita contratar personal, primero hay que capacitarlo para que sepan cual es el objetivo de la empresa y tenga una visión de lo que se necesita para dicho departamento.

#### **4.- ¿Qué requisitos se necesita para ser socios?**

- Copia de la cédula de identidad.
- Certificado de votación
- 2 fotos
- Carta de luz, agua o teléfono
- 1 certificado comercial
- Primera cuota de ingreso de \$ 27,00

Con estos requisitos, que no son difíciles de cumplir, en estos últimos años se han incorporado nuevos socios que han ido fortaleciendo a la institución.

#### **5.- ¿Qué tiempo se necesita para aceptar a un nuevo socio?**

En la actualidad la calificación de nuevos socios, se la realiza luego de que el solicitante haya presentado la documentación requerida. El Consejo formaliza la aceptación de cada socio.

Con los avances tecnológicos con los que ahora se cuenta, se puede tener varios datos sobre los posibles socios, lo que permite agilizar todo trámite.

#### **6.- ¿Qué requisitos se necesita para solicitar un crédito?**

- Ser socio mínimo 2 meses.
- Carta de luz, agua o teléfono.
- 1 garante en créditos de hasta \$1000,00
- 2 garantes en créditos de hasta \$3000,00
- En créditos de \$3000 a 5000 con hipoteca o prenda

Como se puede ver, estos requisitos no son difíciles de cumplir para el otorgamiento de un crédito, pero lo que debería optar esta institución, es acudir a otorgar créditos y romper los viejos esquemas y paradigmas para pasar a ser trabajadores activos y no administradores de escritorio.

### **7.- ¿Qué tiempo se necesita en tramitar un crédito?**

Para créditos ordinarios con un monto de hasta \$ 2000, se necesita 8 días.

Para créditos Hipotecarios o prendarios con un monto de hasta \$ 5000, se necesita 15 días.

En la actualidad ya se han agilizado el otorgamiento de los créditos, que han sido una estrategia para aumentar el número de socios.

### **8.- ¿Con qué tipo de créditos cuenta la Cooperativa?**

- Micro créditos de hasta \$ 5000,00 con un interés del 30,76% a 18 meses plazo.
- Crédito de consumo hasta de \$ 1000 al 16,30% a 12 meses plazo.
- Crédito de vivienda, readecuación, garantizado con hipoteca hasta \$ 5000,00 al 11,33% a 36 meses plazo

La Cooperativa cuenta con estos tres tipos de créditos, que debemos pensar en crear otros tipos de crédito que nos ayuden a crecer en una forma especial y particular para el beneficio de sus mismos socios. Estos créditos pueden ser de temporalidad (día de la madre).

### **9.- ¿Cómo se realizan los cobros?**

- Servicio diario el 80%
- Semanal, quincenal y mensual el 20%

Con esto nos indica que se recaudan ingresos frescos frecuentemente, pero se debe hacer en forma más organizada y utilizando la tecnología que está ya en nuestras manos.

### **10.- ¿Qué equipo o material utiliza para los cobros?**

- Recibera
- Libreta de ahorros en donde se hacen los abonos.

El servicio de cobros se debe hacer de puesto en puesto y utilizando recibos elaborados por computadoras que se les denominara servicio de computadoras de mano que son fáciles de llevar de un lugar a otro sin ser estropeadas.

### **4.3 Discusión de Resultados con Respecto a los Objetivos.**

Los Comerciantes del Mercado Amazonas de la ciudad de Ibarra, para su actividad comercial adquieren los productos de contado por lo que necesitan dinero y acuden a solicitar créditos informales a altos intereses que no les permiten progresar en sus negocios y en ocasiones no pueden salir de estos créditos en buenas condiciones sino que pierden sus bienes porque han hipotecado a nombre de la persona que les facilitó este dinero.

En estos créditos informales los comerciantes del Mercado Amazonas, realizan los pagos en forma diaria, por lo que no pueden ahorrar para poder pagar el capital que cada vez va creciendo.

En los últimos meses, nuestro país se encuentra en una crisis económica por la inestabilidad política y los comerciantes no han podido pagar en forma regular los altos intereses diarios que se han comprometido cancelar sino más bien se han ido retardando lo que cada vez se ve más difícil para este sector de comerciantes de la ciudad de Ibarra salir adelante.

Por todas estas situaciones analizadas, se debe señalar que se hace necesario y en forma urgente buscar un nuevo mecanismo que les ayude a salir de esta grave situación en la que atraviesan este conglomerado humano.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Amazonas ofrece sus créditos a estos comerciantes pero desde sus oficinas, y lo que se debe hacer para poder incentivar a los socios de esta Cooperativa, es ir al lugar de trabajo de cada uno de ellos para ofrecer estos servicios y poder ayudar a estas personas con estos créditos y acabar con los créditos informales que han proliferado mucho en esta última década en todo el país.

La falta de información y de servicios por parte de las Cooperativas, Bancos y demás Instituciones Financieras, han hecho presa fácil a las personas necesitadas y de bajos recursos económicos que adquieren o busque esta clase de créditos informales.

Otra de las causas de este problema social, es la falta de educación de un gran porcentaje de comerciantes que no se han acercado a ninguna institución Financiera a pedir un crédito para que se les cobre diariamente los intereses y el capital, lo que es muy beneficioso para el sector financiero con este tipo de créditos, en donde recupera en forma diaria su dinero.

Hay comerciantes que han mantenido esta clase de créditos durante varios años que les parece normal, y no han valorado su trabajo fuerte.

#### **4.4 Contrastación de las Preguntas de Investigación con los Resultados.**

##### **¿Cuáles son los procedimientos habituales de los comerciales del Mercado Amazonas respecto a tramitaciones de crédito?**

Se observó que los comerciantes del Mercado Amazonas de la Ciudad de Ibarra, no presentan todos los requisitos que las Instituciones Financieras de la ciudad y del país requieren, por lo que recurren a los créditos informales que les piden copia de la cédula de identidad, una letra firmada en blanco, si son créditos hasta \$ 1000,00 ; si exceden esta cantidad , entonces deberán entregar escrituras de algún bien y dejar algún electrodoméstico de valor que les garantice la entrega de esa cantidad de dinero.

##### **¿Cuáles son las Instituciones Financieras que prefieren los comerciantes del Mercado Amazonas?**

Las instituciones con las que han operado los comerciantes del Mercado Amazonas en estos últimos años han sido el Unibanco, el Banco Solidario, y desde el mes de mayo del 2008 con el Banco Pichincha con el Credifé un paquete que le compró al Banco Centro Mundo, y en un porcentaje muy bajo con la cooperativa de Ahorro y Crédito Amazonas.

##### **¿La propuesta técnica de la creación de los Servicios Financieros para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Amazonas” de la ciudad de Ibarra?**

- Dar un trato personalizado a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Amazonas.
- Dar Créditos con intereses bajos.
- Dar Créditos con montos bajos para que accedan mayor cantidad de socios.
- Realizar los cobros en forma diaria, pero regular.
- Incentivar el ahorro, por medio de premios y regalos.
- Capacitar en forma regular a sus socios.

#### **4.5. Conclusiones y Recomendaciones.**

##### **Conclusiones.**

- Los comerciantes del Mercado Amazonas de la ciudad de Ibarra, no recurren a los créditos formales que les ofrecen el sistema financiero de esta ciudad y provincia, por que no han tenido buenas resultados al presentar sus solicitudes de crédito, y recurren a los créditos informales.
- Los pocos comerciantes que han adquirido Créditos en el sistema Financiero han sido en las Instituciones Financieras en donde le han ofrecido Créditos formales pero con altas tasas de intereses como son El Unibanco, El Banco Solidario, porque son Instituciones que han ido a buscar clientes para darles estos créditos.
- Con la propuesta técnica del sistema de Crédito para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Amazonas, los socios se sentirán motivados e incentivados para acudir a la cooperativa a solicitar su crédito que les ayude a progresar.

## Recomendaciones

- Los Comerciantes del Mercado Amazonas de la ciudad de Ibarra, para la tramitación de los Créditos, se ven limitados, pero la cooperativa de Ahorro y Crédito del Mercado Amazonas deberá facilitar los trámites pero no omitir ningún documento.
- Se deberá capacitar al personal que labora en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Amazonas, para agilizar los trámites y atención al cliente.
- Es necesario dotar de equipo necesario para el desarrollo de estas funciones al personal que labora en esta Institución Financiera.
- La Cooperativa de Ahorro y Crédito Amazonas deberá contratar más personal para poder dar mejor servicio a sus socios y en forma personalizada como lo han realizado algunas Instituciones Financieras de esta ciudad. Además tienen la ventaja de que sus oficinas se encuentran en el mercado mismo.

## **CAPITULO V**

### **PROPUESTA SOLUCION VIABLE Y PERTINENTE**

#### **MICROCREDITOS AMAZONAS**

##### **5.1 Antecedentes.**

La propuesta que se presenta, es para tratar de solucionar los problemas de los comerciantes del Mercado Amazonas de la ciudad de Ibarra en cuanto a los créditos. Después de haber realizado la investigación diagnóstica en la que nos brinda como resultados trascendentales los siguientes: que el 83% de los comerciantes del Mercado Amazonas son socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Amazonas, y un 46% de ellos mantienen créditos informales que les tienen en una situación muy desesperada; el 87% de los comerciantes del Mercado Amazonas venden sus productos en forma diaria, que es la clase de clientes que prefieren los prestamistas informales para poder cobrar sus créditos en forma diaria.

Con estos antecedentes y con los resultados de la investigación que hemos realizado, no indica que en forma urgente se debe crear un “sistema de crédito para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Amazonas”, que irá en beneficio a todos los socios de esta Institución, en donde se entregarán créditos en forma ágil, barata y conveniente, lo que les permitirá ingresar como una persona activa dentro de los créditos en el sistema financiero de nuestro país.

Las instituciones Financieras ya sean Bancos, Cooperativas de Ahorro y Crédito, buscan rentabilidad y su visión es ser líder en el negocio financiero; otras, líderes en la misión social.

La cooperativa de Ahorro y Crédito Amazonas, está abierta a atender las necesidades financieras de la población desatendida por la banca tradicional, dotando de productos y servicios financieros formales a los comerciantes del Mercado Amazonas, con los MICROCREDITOS AMAZONAS.

## **5.2 Propósito.**

Se elaboró un sistema de Crédito para mejorar la eficiencia y eficacia de la operación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Amazonas” de la ciudad de Ibarra.

- Se analizaron los tipos de crédito con los que trabajan los comerciantes del Mercado Amazonas de la ciudad de Ibarra.
- Se fundamentó técnicamente los aspectos que deben mejorarse con la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Amazonas”.
- Se analizó la situación económica de los comerciantes del Mercado Amazonas para identificar los factores que afectan en la adquisición de créditos.
- Se conocieron los aspectos generales de los que serian los beneficiados con los servicios financieros propuestos.
- Se estableció el nivel de endeudamiento y la capacidad de pago que tienen los comerciantes del Mercado Amazonas, mediante el estudio de su liquidez.
- Se diseñó la estructura de los servicios financieros que se van a ofertar.

- Se determinó los principales impactos que se derivan de la propuesta y funcionamiento.
- ¿Que sería de los comerciantes formales e informales del Mercado Amazonas que viven del comercio (la microempresa) cuando dejan de depender del crédito de usura a tasas que superan el 120% anual y tengan la posibilidad de acceder a productos y servicios financieros integrales en condiciones justas?
- ¿Que sería del Mercado Amazonas si estos microempresarios mejoran sus destrezas en el manejo financiero de su negocio?
- ¿Que sería del Ecuador si por la mejoría de su situación económica generada por adecuadas condiciones de financiamiento, este sector crece en tecnología y consecuentemente en su capacidad de producción y en su calidad de vida y la de su familia?
- ¿Que sería del Ecuador si se integra al aparato productivo a este segmento, que produce bienes y servicios más baratos?
- ¿Cuáles serían los beneficios económicos que obtendría el resto de la población al ampliar la oferta de productos de calidad competitiva y costo más bajo?

Por todas estas interrogantes que hemos planteado, nos hemos propuesto crear el “sistema de Crédito para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Amazonas” que se ha denominado MICROCREDITO AMAZONAS, como su mayor objetivo será el de convertirse en un canal confiable para que personas e instituciones nacionales e internacionales con vocación social canalicen sus recursos hacia los sectores menos favorecidos de la sociedad y, por otro, facilitar a estos sectores el acceso, en condiciones justas y adecuadas, de productos y servicios financieros formales.

### **5.3. Base Teórica.**

Para desarrollar la propuesta, se ha basado en la teoría crediticia y bancaria del Ecuador, en donde se encuentran todos los lineamientos necesarios que guiarán durante el desarrollo y aplicación de la propuesta.

Para hacer las calificaciones de los créditos nos hemos basado en los procesos del SCORING, una de las herramientas más útiles en el sistema financiero del mundo. El SCORING, es una serie de preguntas, a las que un asesor de crédito debe hacer a su cliente para ver y verificar sus datos personales, sociales, psicológicos y de orden económico.

Otros puntos importantes que se debe indicar que nos ayudaron en la elaboración de esta propuesta han sido los métodos y técnicas que se utilizaron:

Se aplicó un tipo de investigación mixta, que tiene un corte exploratorio descriptivo, ya que hemos tomado un problema de la realidad, en donde los datos se pueden describir en forma cualitativa y cuantitativa, estudio que pertenece al positivista y naturalista.

Es exploratoria, se averiguo y reconoció cuales son las dificultades que tienen para la consecución de un crédito en las Instituciones Financieras, y en particular en la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Amazonas", y luego se realizó una descripción del problema y se estructuro la creación de Sistemas de Crédito para los comerciantes del mercado Amazonas de la ciudad de Ibarra. También se considera como propositiva, porque tiene un carácter social y económico.

Se considera como un trabajo investigativo no experimental, por que se describe un problema y se busca una solución.

El diseño de la investigación en su dimensión temporal se realizó con corte transversal por la factibilidad que existe en el análisis y recopilación de la información.

### **Microcréditos Amazonas.**

Con este tema se indica lo que desea la Cooperativa de Ahorro y Crédito Amazonas con los microcréditos a los microempresarios es decir sus socios, para el desarrollo económico, social y psicológico.

### **Características del Producto.**

En cuanto a las características del producto, se señala que las innovaciones tecnológicas nos facilitan para desarrollar más productos, crear nuevos métodos, y sistemas para mejora la calidad y lograr niveles superiores de eficiencia creatividad e innovación.

Se considera con un importante producto la introducción de las palm pilot (computadores de mano o agenda electrónica), que nos facilita la información precisa y real para la concesión de créditos oportunos y ágiles.

### **Precalificación del crédito.**

Durante la conversación con el cliente, sus respuestas ayudarán a aclarar algunas de las interrogaciones acerca del carácter, capacidad, capital, colateral y condiciones que caracterizan al cliente y al préstamo. Estos elementos constituyen las llamadas Ces de Crédito que son uno de los primeros esquemas de evaluación que se utilizan en la exploración inicial del cliente para valorarlo como sujeto de crédito.

## **Verificaciones del Crédito.**

### Administración del Crédito Corriente

- 1.- Administración de líneas / Operaciones de crédito.
- 2.- Administración de garantías.
- 3.- Administración de la documentación del crédito...

### **Administración de líneas / Operaciones de crédito.**

- 1.- Vencimientos
- 2- Renovación de operaciones
- 3.- Contacto permanente.
- 4.- Información Financiera
- 5.- Revisión de líneas de crédito a corto plazo.
- 6.- Revisión de líneas de crédito a largo plazo.
- 7.- Administración del crédito substandar.

### **Operatividad y Riesgos.**

- 1.- Riesgos inapropiados característicos de los créditos substandar.
- 2.- Detención preventiva de problemas.

### **Acciones Administrativas.**

- 1.- Acciones Administrativas precautelarias.
- 2.- Administración de la documentación de crédito. El departamento de informes de crédito.

#### **5.4. Beneficiarios.**

##### **¿Cuáles son los beneficiarios?**

- Los primeros beneficiarios con la elaboración y puesta en marcha de este proyecto son los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Amazonas, la ciudad de Ibarra y el País.
- Como otros beneficiarios, directos, de este proyecto son Los comerciantes formales e informales del Mercado Amazonas, sus familias que son las personas explotadas por los usureros.

##### **Beneficiarios indirectos**

- La Cooperativa de Ahorro y Crédito Amazonas, proyecta un crecimiento acelerado, en base a las perspectivas que presenta, con el desarrollo de este proyecto.
- La ciudad, porque con los microcréditos las personas se vuelven más productivas.
- El país, se vuelve más productivo y se genera más riqueza, lo que ayuda a que se disminuya el desempleo, se incremente el producto interno bruto.

En el Ecuador existen de 1 a 1.2 millones de microempresas. El 25% de la fuerza laboral es urbana. Las ventas equivalen al 25.7% del PIB.

#### **5.5. Diseño Técnico.**

## **El Microcrédito Amazonas.**

### **¿Qué es un microcrédito?**

El desarrollo económico y reducción de la pobreza tienen estrecha relación con el crecimiento sustentable del microcrédito. *Fuente informe resultados febrero 2009 USAID*

El microcrédito es una herramienta poderosa de lucha contra la pobreza, que convierte al pobre en una persona productiva, y les ayuda a salir de la usura; incrementando la autoestima y mejorando el futuro familiar.

Los técnicos o personas que refutan el microcrédito no han conocido realidades como las que viven los comerciantes del Mercado Amazonas.

### **¿Qué es un micro empresario?**

El Micro Empresario es una persona que se dedica a actividades productivas en pequeña escala (no dependiente).

## **5.5.1 Características del Producto.**

### **Requisitos para el Microcrédito Amazonas.**

Para el otorgamiento de los Microcréditos Amazonas se observan las siguientes características: todos los comerciantes del Mercado Amazonas son micro empresarios que pueden solicitar este “Microcrédito Amazonas”

#### **Requisitos:**

- Experiencia de un año en su negocio como propietario.
- Mínimo 6 meses en el mismo local.

- Un garante personal (microempresario o asalariado).

**Documentación necesaria:**

- Copias cédula identidad y papeleta de votación actual del socio, garantes y cónyuges, o RUC legibles.
- Copia recibo de agua, luz o teléfono del domicilio.
- Rol de pagos o certificado de ingresos si el garante es asalariado
- Documento de certificación del negocio.

**Destino:**

Capital de trabajo

Monto:

Mínima: USD. **100**

Máximo: 10,000

Ciclo* de CRÉDITO	MONTO MÁXIMO US\$
1ro.	Hasta USD2,000
2do. a 4to.	Hasta USD 8,000
El 5to.	Hasta USD 10,000

\*Ciclo.- Número de préstamos que ha obtenido el cliente

**Plazo:**

Mínimo: 2 meses

Máximo: Conforme a la siguiente tabla:

Monto US \$	PLAZO MÁXIMO
Hasta 1,000	8 meses
De 1.000 a 5.000	Hasta 12 meses
Mayor a 5,000	Hasta 18 meses

**Tasa de Interés:**

Microcrédito	30,76%
Consumo	16,30%
Vivienda	11,33%

**Ejemplo de un Microcrédito Amazonas, Crédito Informal (usura).**

Un comerciante del Mercado Amazonas recibe \$100, para compra-venta de papas, y al final del día recuperó \$110,00, devuelve al agiotista los \$100 más intereses. ¿Cuánto son los intereses?

\$1,00, SI.....\$1,00, el microempresario GANÓ \$9,00, es decir el 1% diario es el 360% al año.

El agiotista el primer día ganó \$1,00 pero al siguiente día ese dólar lo vuelve a prestar y así sucesivamente y esta operación genera una tasa efectiva anual mayor a 3.400,00%

Otra situación que se da a diario con los comerciantes del Mercado Amazonas:  
 Si trabaja 26 días al mes X 12 meses son 312 días que utiliza los \$100.00  
 Entonces por un préstamo de \$100.00 paga \$312,00 de intereses.

NOTA: Los pagos incluyen capital e intereses y se prorratea sobre saldos.

Estos son los ejemplos más claros del empobrecimiento y explotación  
 Comerciantes del Mercado Amazonas. *(Ing. Stalin Muñoz)*.

CUADRO N. 21

**Cuadro de un crédito informal**

CAPITAL            100  
 INTERES            365%  
 COBROS  
 DIARIOS            1

MES	DIAS	INTERESES
ENERO	31	31,00
FEBRERO	28	28,00
MARZO	31	31,00
ABRIL	30	30,00
MAYO	31	31,00
JUNIO	30	30,00
JULIO	31	31,00
AGOSTO	31	31,00
SEPTIEMBRE	30	30,00
OCTUBRE	31	31,00
NOVIEMBRE	30	30,00
DICIEMBRE	31	31,00
	365	365,00

Elaboración: Ana Cristina Vinuesa, 2010.

En esta clase de crédito informal, el capital no ha sido pagado todavía, es decir que deben los \$100,00 de capital aunque ya se haya pagado \$ 365,00 de intereses.

## CUADRO N. 22

### Cuadro de crédito con una Institución Financiera

CAPITAL 100  
INTERES 20%  
COBROS MENSUALES

MES	DIAS	INTERESES	CAPITAL	OTROS	CUOTA	SALDO
ENERO	31	1,67	8,33	0,5	10,50	91,67
FEBRERO	28	1,67	8,33	0,5	10,50	83,33
MARZO	31	1,67	8,34	0,5	10,51	75,00
ABRIL	30	1,67	8,33	0,5	10,50	66,66
MAYO	31	1,67	8,33	0,5	10,50	58,33
JUNIO	30	1,67	8,34	0,5	10,51	50,00
JULIO	31	1,67	8,33	0,5	10,50	41,66
AGOSTO	31	1,67	8,33	0,5	10,50	33,33
SEPTIEMBRE	30	1,67	8,33	0,5	10,50	25,00
OCTUBRE	31	1,67	8,34	0,5	10,51	16,67
NOVIEMBRE	30	1,67	8,33	0,5	10,50	8,33
DICIEMBRE	31	1,67	8,34	0,5	10,51	0,00
	365	20,04	100,00	6,00	126,04	

Elaboración: Ana Cristina Vinueza, 2010.

Al contrario del crédito informal en este crédito se van pagando los intereses más el capital y es la manera más fácil de poder pagar los créditos con intereses bajos. Este ejemplo se le ha realizado un una alta tasa de interés ya que en la actualidad están al 16%.

### Lo que Esperamos de los Microcréditos.

Aun cuando criterios como la masificación del microcrédito y el manejo del riesgo, siguen siendo condiciones necesarias, para que instituciones de micro finanzas sean sostenibles, la maduración de la industria, la profundización de su conocimiento, la regulación y supervisión de las instituciones, la sofisticación de los clientes y el ingreso de nuevos competidores, van desplazando a la tecnología crediticia como variable de éxito y la han reemplazado por otras como la especialización, la calidad y variedad de productos y servicios, la fidelidad de los clientes y la eficiencia operativa.

Para desarrollar más productos y de mejor calidad, lograr niveles superiores de eficiencia operativa o mayor lealtad de los clientes, se requiere introducir en las instituciones nuevos conceptos, principios y técnicas de mercadeo y comercialización como programas de fidelización de clientes, inteligencia de mercado, minería de datos, segmentación de mercados, y la tecnología de punta en todos los procesos.

Todo ello, acorde con la filosofía institucional que facilita innovación y creatividad, para mantener el liderazgo en el mercado de los microcréditos en el cooperativismo de Imbabura y del Ecuador, consecuentemente, de atender a un número mayor de clientes microempresarios.

Entre las más significativas innovaciones están:

- Sistemas telefónicos para la recepción de solicitudes de crédito.
- Uso de agendas electrónicas (*palm pilot*) para el levantamiento, registro y procesamiento electrónico de información en el campo
- Incorporación de modelos inteligentes de selección y segmentación de clientes.
- Los comités de crédito virtual.
- La generación automática de estrategias de cobranza y saldos adecuadas al perfil de cada cliente.
- La creación de una red de puntos de pago, que se llamará Enlace Amazonas, mediante alianzas con esas mismas instituciones.

## **Procedimiento Palm Pilot (credi'portatil).**

Una “*Palm Pilot*” es una agenda electrónica con capacidad de memoria para registrar y almacenar información en campo y de transmitirla y recibirla del sistema central. Es una herramienta que elimina la utilización de papel, de solicitudes y hojas de cálculo, y también el ingreso de información por operadores en las oficinas.

El procedimiento en palm pilot que hemos denominado “***Credi'portatil***” replica los instrumentos crediticios de la institución, asistido por catálogos, para reducir el tiempo de registro de la información y hacer fácil su uso al usuario final. Se utiliza tanto en la tramitación de la solicitud de crédito como en el seguimiento posterior:

Las principales ventajas del procedimiento son su integración con el sistema de cartera que permite migrar información directamente de la palm al sistema y viceversa, sin necesidad de ingreso manual de la información ni la emisión de reportes para los asesores, y también el procesamiento automático de la información de campo de los Asesores de Crédito, que permite incrementar su eficiencia y productividad.

Para la introducción de un procedimiento en palm pilot se requiere que la metodología de crédito esté definida y estable, incluyendo políticas, procedimientos, reglamentos, instrumentación y evaluación crediticia; un sistema de información estable y en pleno funcionamiento y capacidad de sincronizar sus bases de datos con las de la palm pilot.

## **Consideraciones Importantes.**

La introducción de estas innovaciones en los procesos no sólo permitirá desarrollar economías de escala, alcanzar mejores niveles de eficiencia

operativa y aumentar la competitividad, sino que contribuirá a brindar un servicio de mejor calidad a nuestros clientes, expresado en función de agilidad, facilidad de acceso y oportunidad, así como profundizar el servicio hacia los microempresarios de los niveles más bajos y extender nuestros servicios hacia otros clientes, usualmente desatendidos no sólo por la banca tradicional sino también por las instituciones de microfinanzas.

Si bien los temas e innovaciones mencionadas pueden parecer utopías, en la actualidad hasta los teléfonos celulares ya tienen agendas electrónicas (*Palm Pilot*) y hasta los pequeños ya las usan, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Amazonas para toma y procesamiento de información, en sus oficinas aplicarán de manera piloto estrategias de cobranza definidas por un modelo automático 200 clientes.

### **Estrategias de Intervención.**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Amazonas decide romper estos paradigmas e incursionar en el ámbito del comerciante formal e informal, considerando que este sector tiene poco acceso a productos y servicios financieros de calidad.

El ingreso de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Amazonas en estos tipos nuevos de servicios, es porque hoy en día la tecnología nos brinda muchos instrumentos para lograr estos retos, y también porque se encuentra sustentada en:

- La experiencia adquirida en la oferta de servicios financieros micro empresariales a los comerciantes del mercado Amazonas, que ha permitido conocer de cerca la deficiencia de productos y servicios financieros en tiempo real, así como sus necesidades, y de los problemas financieros con los que se encuentran por haber obtenido créditos informales o de usura.

- La metodología de diseño de nuevos productos y Asistencia Técnica transmitida por la nueva tecnología que se dispone en la actualidad, y por socios estratégico que ayudan con sus experiencias adquirida en otros países. (Migrantes).

### **5.5.2 Precalificación del Crédito.**

#### **Esquema tipo de Presentación del Informe de Análisis Financiero.**

##### **(Para Personas Naturales)**

#### **I.- Objetivo.**

Para que necesita el crédito, el objeto mismo del crédito.

#### **II.- Características Personales.**

- Edad, posición socio- económica.
- Solvencia moral- reputación.
- Educación formal y técnica.
- Trayectoria, experiencia, situación actual y perspectivas profesionales.

- Comportamiento frente a los acreedores

### **III.- Estado de Situación Personal.**

- Análisis de los activos personales (existencia, naturaleza, productividad, etc.)
- Análisis de los pasivos personales (existencia, tipo, plazo, etc.)
- Garantías a favor de acreedores.
- Análisis del patrimonio personal (crecimiento, volatilidad, etc.)

### **IV.- Ingresos Netos Personales.**

- Ingresos (fuentes, naturaleza, diversificación, volatilidad, etc.)
- Gastos ( tipos de gastos necesarios y suntuarios)
- Suficiencia de los ingresos netos para repagar las deudas.

### **5.5.3. Verificaciones.**

*Administración del Crédito Corriente.*

### **1.- Administración de Líneas/ Operaciones de Crédito**

- Vencimientos
- Renovación de operaciones
- Contacto permanente
- Información de crédito
- Información financier
- Renovación de líneas de crédito a Corto plazo
- Renovación de línea de crédito a Largo Plazo
- Presupuestos

## **2. - Administración de Garantías**

- Regularización de Garantías
- Inspección de garantías
- Levantamiento / Sustitución de Garantías

## **3.- Administración de la Documentación de Crédito.**

- El Departamento de Informes de crédito.
- El archive de credit.
- Otros archivos de crédito.

## **Administración de Líneas Operaciones de Crédito**

### ***Vencimientos***

- El control oportuno de los vencimientos evita el mantener volúmenes innecesarios de cartera vencida por razones de carácter operativo.
- Los vencimientos de las operaciones deben ser controlados mediante los listados que producen periódicamente los Departamentos de sistemas
- En base a la información que proveen los reportes de los vencimientos los funcionarios de crédito a cargo del manejo de las cuentas deberán contactar a sus clientes con la debida anticipación que permita evitar el vencimiento de operaciones y planificar las recuperaciones o renovaciones.
- Los funcionarios deberán preparar semanalmente un informe de las cancelaciones y renovaciones correspondientes a la semana subsiguiente; el propósito de éste informe es el permitir a la Tesorería una mejor planificación de los recursos y cupos operativos del banco y a los Gerentes de la Sucursal un mejor control de la gestión de los funcionarios de crédito.

### **Renovación de Operaciones.**

- La renovación de una operación individual o concedida bajo líneas de crédito aprobadas deberá efectuarse en los mismos términos en los cuales se aprobó la concesión de la operación original. Podrán modificarse las condiciones de plazo, garantías y otras, siempre y cuando éstas sean mejores que las originalmente aprobadas en la línea.

- La aprobación de las renovaciones en los términos indicados en el inciso anterior deberá efectuarse incluyendo las iniciales del funcionario proponente y las de los demás miembros del comité de crédito en forma ascendente hasta el límite indicado en los procedimientos de Aprobación de crédito.
- Cuando el cliente incumpla los términos de repago negociados originalmente, el funcionario de crédito debe requerir explicaciones que justifiquen sustentadamente tal hecho. En este caso, deberá analizarse la situación financiera del cliente en base a información financiera reciente previo a concederle la renovación solicitada.
- Al considerar las renovaciones los funcionarios de crédito deberán tomar en consideración los aspectos relativos a las necesidades de liquidez y cupos operativos institucionales y verificar que la documentación legal e información del file de crédito se encuentren actualizados.
- Si por alguna razón excepcional al concederse la operación original el repago no hubiese sido especificado, al vencimiento de esta, si el cliente solicitare una renovación (renegociación), la misma deberá de tratarse como una nueva operación.
- Salvo situaciones excepcionales que ameritarán un detenido análisis, no deberán refinanciarse los costos financieros del crédito al conceder una renovación.

## **Contacto Permanente**

- Con el propósito de evaluar permanentemente el desenvolvimiento de los negocios y todos los demás aspectos que permitan estar constantemente consciente de ellos factores de riesgo crediticio que han sido asumidos, es indispensable que los funcionarios de crédito mantengan un estrecho contacto con sus clientes, a través de programas de visitas y /o contactos debidamente planificados.
- Los contactos también pueden ser efectuados vía telefónica, aprovechándolas visitas del cliente a la Cooperativa, durante reuniones o eventos en los cuales se produzca un encuentro con el cliente mediante cualquier mecanismo idóneo.
- Toda la información relevante derivada de dichos contactos deberá ser registrada en Informes de Visita u otro tipo de reportes, los cuales deberán reposar en el file de crédito.
- Para el cumplimiento de los propósitos enunciados los funcionarios de crédito deberán preparar un plan trimestral de visitas a clientes; este plan deberá de revisarse en forma mensual para efectos de evaluar su cumplimiento e introducir las modificaciones que se estimen necesarias. El plan trimestral de visitas y su actualización mensual serán sometidos a consideración del inmediato supervisor del funcionario.

## **Información Financiera**

- En la administración del crédito, el análisis periódico de la información financiera juega un rol fundamental. Los funcionarios de crédito deben hacer todos los esfuerzos posibles para obtener periódicamente

información financiera confiable y oportuna sobre la cual desarrollar las técnicas de análisis y producir las evaluaciones apropiadas.

- Desde el inicio de la relación de crédito, los funcionarios a cargo del manejo de clientes deben enfatizar la importancia que la Cooperativa concede a la concesión de crédito fundamentada en la información financiera. Los funcionarios de crédito deben realizar esfuerzos permanentes para educar a sus clientes en el sentido de que el otorgamiento de información financiera veraz y oportuna es una condición indispensable para considerar cualquier propuesta de crédito.
- Si el cliente se negare a proporcionar la información financiera que la Cooperativa solicita, el funcionario a cargo de la cuenta deberá proceder a una liquidación ordenada de los créditos concedidos por la Cooperativa a este cliente.
- Las garantías no sustituyen la información financiera. El hecho de que el crédito de un cliente se encuentre sólidamente colaterizado no lo exime de proporcionar la información financiera que la cooperativa solicite. Evidentemente los requisitos de información podrán ser menos exigentes cuanto mejor sean las garantías otorgadas.
- La información financiera deberá ser sustentada con los desgloses y/o información adicional que el funcionario de crédito juzgue pertinente requerir para realizar unos análisis adecuados de la situación financiera y riesgo empresariales.
- La información financiera de un cliente debe ser obtenida al menos en forma anual. Estados financieros semestrales o trimestrales podrán ser requeridos según las circunstancias lo demanden, particularmente cuando las características del riesgo del sujeto de crédito hacen necesario un control más estricto sobre la evolución de sus negocios.

La Superintendencia de Bancos establecerá un sistema de registro que permita contar con información individualizada, debidamente consolidada y clasificada, sobre los deudores principales de las instituciones del sistema financiero, incluyendo los casos en que éstas actúen en su nombre por cuenta de una institución bancaria o financiera del exterior. A este sistema de registro se le denominará "Central de Riesgos".

Los datos individuales provenientes de la Central de Riesgos serán suministrados solamente en forma consolidada a las instituciones del sistema financiero, las que deberán guardar la reserva prevista en la Ley.

Las instituciones del sistema financiero están obligadas a suministrar a la Superintendencia de Bancos en la forma y frecuencia que ella determine, la información para mantener al día el registro de que trata este Título. (Ley General de las Instituciones del Sistema Financiero Título IX De la Central de Riesgos Art. 40)

### **Revisión de Líneas de Crédito a Corto Plazo**

- Las Líneas de crédito de corto deberán ser revisadas al menos una vez al semestre conforme a las disposiciones establecidas en el manual de políticas y procedimientos de crédito.
- La revisión de las líneas de crédito deberá efectuarse antes de su vencimiento con el propósito de hacer coincidir dicho vencimiento con la aprobación de las nuevas líneas. Salvo razones de fuerza mayor, el mantenimiento de las líneas de crédito vencidas es un síntoma inequívoco de deficiencias de gestión del funcionario de crédito en el marco de las políticas y procedimientos establecidos en el manual.

- El vencimiento de una línea de crédito supone que no se pueden procesar bajo líneas nuevas operaciones para el cliente, por cuanto su riesgo no ha sido reevaluado en el proceso de renovación de líneas. A pesar de la rigidez de esta disposición, su aplicación inflexible es indispensable en función del mantenimiento del proceso de Concesión de Crédito que culmina con la preparación y aprobación de líneas de crédito para clientes permanentes.
- Para la revisión de líneas de crédito de corto plazo deberá actualizarse la información cualitativa y cuantitativa necesaria, identificarse las nuevas necesidades de crédito en función de los requerimientos financieros que el cliente ha programado para los próximos doce meses, reevaluarse la situación actual y perspectivas futuras del negocio del cliente y los riesgos financieros, económicos, comerciales, productivos, gerenciales y laborales involucrados, negociarse los montos de las líneas y las condiciones de plazo, repago, precio, garantías, etc. que sean adecuadas a las necesidades del crédito y las características del riesgo, y obtenerse las aprobaciones pertinentes del comité de crédito. Para efectos de esta propuesta de crédito deberá someterse a la consideración del comité de crédito la documentación como si se tratara de una nueva línea de crédito.
- Para la renovación de líneas de crédito deberá tenerse en consideración la experiencia que el cliente ha acreditado en el manejo de las líneas anteriormente concedidas. Deberá también tomarse en cuenta la posición de la Cooperativa frente al cliente o al segmento de la actividad económica a la que éste pertenece, en el marco de los parámetros establecidos en los análisis de los sectores Industriales respectivos.

## **Revisión de Líneas de Crédito a Largo Plazo**

- Todos los préstamos o líneas de crédito para operaciones de largo plazo existentes deberán ser revisados al menos una vez al año. Esta revisión incluye la actualización y análisis de la información cualitativa y cuantitativa del cliente.
- La revisión anual requiere además de la verificación del cumplimiento del cliente de las condiciones del crédito a largo plazo aprobado. Esta revisión deberá efectuarse en base a listas de chequeo previamente elaboradas (al momento de la concesión del crédito) en las que se controle el cumplimiento de las cláusulas de repago, colaterales, seguros, entrega de información y demás condicionamientos financieros y operacionales incluidos en el contrato de préstamo respectivo.
- El enfoque que debe utilizarse en el caso de éstos créditos para la evaluación de la información cualitativa y cuantitativa, consiste en revisar los factores de riesgo actuales y sus perspectivas futuras a efectos de verificar la medida en que dichos factores guardan relación con los riesgos percibidos y aceptados al momento de conceder la operación.
- El análisis financiero que se lleva a cabo para la revisión anual de los créditos a largo plazo debe enfatizar la comparación entre los resultados y estados de situación reales con las proyecciones que se utilizaron para fundamentar la concesión del crédito y ajustar las proyecciones para los años subsiguientes en caso de ser necesario.
- Si como resultado de la evaluación de riesgos que se lleva a cabo al momento de la revisión anual, el banco percibiere que los factores de riesgo se han modificado adversamente con relación a los originalmente aceptados y por consiguiente algunas de las cláusulas contractuales han sido violadas, el funcionario a cargo de la relación, tendrá que enfrentar la

decisión de anticipar el vencimiento del crédito o renegociar las condiciones del mismo.

### **Administración del Crédito Substandard**

Se define como crédito substandard aquel concedido a un cliente que por razones financieras, económicas, mercadológicas, productivas, gerenciales, laborales o de riesgos de cualquier otra índole, ha deteriorado su capacidad de hacer frente a las obligaciones de cualquier tipo concedidas por el banco.

El funcionario de crédito a cargo de la cuenta tiene la responsabilidad de controlar permanentemente la calidad del riesgo inherente a sus cuentas asignadas.

El departamento de recuperaciones es el encargado de la administración de los créditos substandard en los términos descritos en el manual de políticas y procedimientos de crédito.

#### **5.5.4. Operatividad y Riesgo**

##### **Riesgos Inapropiados Característicos de los Créditos Substandard**

Debe evitarse la concesión de crédito a favor de negocios caracterizados por su alto perfil de riesgo. De manera general, los créditos en listados a continuación deben evitarse; su concesión en todo caso, debe estar sujeta a una evaluación profunda de los riesgos crediticios involucrados.

- Créditos a negocios nuevos, sin trayectoria.

- Prestamos para capital de trabajo sin el sustento de un adecuado análisis de la capacidad de generación de fondos de la empresa.
- Préstamos sin garantía o con una inadecuada o insuficiente.
- Créditos a empresas que intervienen en negocios especulativos o de reputación cuestionable.
- Financiamientos de expansiones con préstamos de corto plazo sujetos a plazos vagos o inadecuados.
- Financiamientos puente en los cuales no está asegurada la fuente o crédito para su repago.
- Préstamos de compromisos en los cuales el funcionario de crédito presume la obligación moral de no ejecutarlos, por la relación del sujeto de crédito con otras cuentas.
- Préstamos con garantías de personas cuya posición financiera es conocida sólo a través de referencias.
- Créditos concedidos por funcionarios sin la suficiente experiencia y/o entrenamiento en negocios de naturaleza compleja.
- Financiamientos basados en estados financieros directos poco confiables.
- Préstamos a empresas con gerencias unipersonales.
- Financiamiento a grupos de empresas diversificadas con relaciones comerciales, financieras y laborales complejas y conflictivas.
- Créditos concedidos a empresas cuyo mercado es altamente sensible a fluctuaciones económicas.
- Préstamos de largo plazo sin las suficientes cláusulas protectoras del riesgo.
- Créditos concedidos a empresas con productos sujetos a rígidos controles de precios.
- Créditos concedidos principalmente en base a la buena experiencia en operaciones anteriores.
- Préstamos concedidos por funcionarios con estrechas vinculaciones familiares o de amistad con clientes que por si solos no calificaría como riesgos adecuados.

- Financiamiento a empresas con un crecimiento demasiado rápido o sobredimensionado.
- Créditos a empresas cuya calidad se presume conocida y/o no ha sido adecuadamente evaluada.

### **Detección Preventiva de Problemas**

Las dificultades de cualquier índole que enfrentan las empresas generan conductas usualmente típicas que deben ser percibidas como síntomas de potenciales problemas. El funcionario de crédito tiene la responsabilidad de efectuar la detección oportuna del deterioro de la capacidad de pago de sus clientes. Entre otros, los síntomas que pueden ser indicativos de un deterioro del estado del negocio del cliente pueden ser.

- Decrecimiento sostenido de los depósitos
- Sobregiros constantes.
- Cheques protestados con regularidad.
- Depósitos elevados con cheques propios de otras plazas sobre los cuales se solicita un uso inmediato de fondos.
- Búsqueda permanente de nuevas relaciones bancarias y cierres de otras.
- Cierre de cuentas por parte de otros bancos o instituciones financieras.
- Incumplimiento en los términos de pago con acreedores comerciales y bancarios.
- Cambios desfavorables en los términos de compra
- Tardanzas permanentes en la entrega de la información financiera, documentos de operaciones de crédito, garantías, etc.
- Estados financieros calificados con opinión desfavorable o negación de opinión por parte de los auditores.
- Estados financieros auditados por auditores no reputados.

- Dificultades en la prestación de facilidades para realizar las inspecciones de activos en garantías.
- Reportes desfavorables en la inspección de activos en garantía.
- Siniestros frecuentes.
- Problemas laborales continuos.
- Frecuentes dificultades en contactar al cliente, pese a los esfuerzos desarrollados por el funcionario a cargo.
- Viajes constantes al exterior de la gerencia o los socios principales.
- Conflictos entre los socios.
- Rotación muy frecuente en los niveles gerenciales.
- Acciones legales de terceros en contra de la empresa.
- Pérdida significativa del porcentaje de mercado captado por los productos de la empresa.
- Diversificación permanente de líneas de negocios.

#### **5.5.5 Acciones Administrativas.**

##### **Acciones Administrativas Precautelarias.**

1.- La percepción de algunos de los síntomas de un potencial problema del cliente debe alertar al funcionario de crédito para adoptar inmediatamente las siguientes acciones:

1ª.- Revisar la documentación legal que sustenta los créditos y garantías concedidas por y a favor del banco respectivamente. Esta revisión deberá ser conducida por el Departamento Legal.

1b.- Suspender temporalmente las líneas de crédito y/o la concesión de nuevas operaciones hasta obtener los resultados de la evaluación de crédito.

1c.- Efectuar la clasificación de la cuenta si el problema detectado lo amerita, formulando un plan de acción preliminar.

1d.- Re asignar la cuenta del Dpto. de Recuperaciones, unidad especializada en el manejo de estos créditos.

1e.- Evaluar el estado de los negocios del cliente en base a información cualitativa y cuantitativa actualizada que debe ser obtenida de manera urgente.

1f.- Como producto de la evaluación anterior se debe establecer un nuevo plan de acción que determine en forma específica las medidas a adoptarse con el propósito de proteger los activos del banco.

2.- Las garantías deben ser re evaluadas para determinar la medida en la cual están actualmente proveyendo una cobertura real a los créditos vigentes generalmente esta evaluación debe correr por cuenta del banco. Si la misma determina que los colaterales son insuficientes para cubrir los riesgos actualmente existentes, sea porque han perdido valor o porque en las condiciones originales del riesgo no se consideró necesario una cobertura total, se deberá llevar a cabo negociaciones tendientes a obtener o a reforzar las garantías existentes.

3.- La evaluación crediticia debe determinar principalmente las causas que están generando el deterioro del estado de los negocios del cliente y su efecto sobre la capacidad de hacer frente a sus obligaciones. Debe evaluarse con profundidad el mercado, el producto, la gerencia, las relaciones laborales, la liquidez, el flujo de caja, la rentabilidad, el endeudamiento y la situación del cliente frente a otros acreedores comerciales y financieros.

4.- El crédito substándar debe ser clasificado de acuerdo a la gravedad del problema que enfrenta el cliente y a las posibilidades de recuperación del

crédito por parte de la institución. Lo segundo es función del primer factor y de la garantía que respalda el crédito. Los criterios de clasificación están determinados en expresas disposiciones de la LGISF.

5.- El funcionario de crédito a cargo de la cuenta es el primer responsable por la identificación del crédito substandard. La auditoría periódica de Crédito puede también identificar éstos casos; sin embargo, ésta acción deberá ser considerada como prueba inequívoca de que el funcionario de crédito no ha hecho su trabajo adecuadamente, al no percibir oportunamente el deterioro de los riesgos crediticios y no tomar las acciones pertinentes.

## **Administración de la Documentación de Crédito**

### **El Departamento de Informes de Crédito**

#### **Información de Crédito**

- La obtención de información de crédito de bancos y proveedores con los cuales opera nuestro cliente, es parte importante del proceso continuo de evaluación de riesgo. Esta información debe ser actualizada al menos en forma bianual.
- Los funcionarios de crédito deben estar permanentemente atentos a cualquier otro tipo de información que estando relacionada con el cliente, pudiera afectar de alguna manera el riesgo o los negocios con la cooperativa.
- La obtención de esta información podrá efectuarse de fuentes internas y externas.

- Las fuentes internas son el conocimiento objetivo por parte de otros funcionarios y/o unidades de la cooperativa de aspectos relacionados con el negocio del cliente. Otra fuentes internas son las publicaciones e informes que la cooperativa recibe de empresas especializadas, organismos estatales y de sus propios clientes. Información externa es aquella obtenida de bancos, proveedores y en general toda aquella que requiere ser solicitada en forma específica.
- Las fuentes de las cuales se obtenga cualquier tipo de información de clientes deben ser confiables. La confiabilidad debe ser calificada de acuerdo a juicios objetivos del funcionario de crédito sobre el carácter y la reputación de dichas fuentes, sin olvidar los propósitos que estas pudieren tener para proporcionar la información.
- La información de crédito relevante, proveniente de fuentes confiables deberá ser mantenida en el file de crédito en los reportes correspondientes, tales como el Informe Básico del Cliente, informes de Crédito, etc.
- El Departamento de Informes de Crédito tiene la responsabilidad de obtener información sobre los clientes de diarios, revistas, publicaciones especializadas y de otras fuentes disponibles y enviarla a los funcionarios que manejan las cuentas respectivas para su análisis.

El Departamento de Informes de Crédito tiene además la responsabilidad de dar y obtener la información de crédito de bancos, emisores de tarjetas de crédito y proveedores.

## **5.6 Diseño Administrativo.**

### **¿Cómo se Hace?**

Para alcanzar y/o mantener posiciones de liderazgo en el mercado, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Amazonas debe propiciar la generación de innovaciones metodológicas que permitan reducir los procesos sin incrementar el riesgo y de innovaciones en procesos que contribuyan a reducir los costos por transacción. La tecnología puede contribuir de manera importante al logro de estos objetivos. Consciente de esta realidad, La Cooperativa de Ahorro y Crédito Amazonas S.A. no ha escatimado esfuerzos y recursos y ha introducido o está en proceso de introducción de una serie de innovaciones tecnológicas que transformarán de manera radical sus servicios.

### **¿Con Quién se Hace?**

Después de 21 años de operación, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Amazonas S. A. ha logrado consolidarse como líder dentro del Mercado Amazonas, en la prestación de servicios financieros para sus socios y como una de las instituciones que esta alcanzando reconocimiento en este ámbito.

Su patrimonio ha tenido un crecimiento muy considerable y se encuentra en proceso de capitalización mediante la incorporación de nuevos socios.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Amazonas S.A. es un medio confiable para canalizar sus recursos hacia sectores desatendidos y, particularmente, hacia los comerciantes formales e informales que laboran en el Mercado Amazonas.

Sin pretender hacer una lista exhaustiva, las principales lecciones aprendidas después de 21 años de operación pueden resumirse en lo siguiente:

- El microcrédito debe ser masivo para que sea rentable. Esta definición obedece no sólo al hecho de que se manejan créditos individuales de bajo monto sino también a la necesidad de diversificar el riesgo de la cartera.
- El manejo del riesgo es central para la rentabilidad del negocio, de ahí la necesidad de establecer mecanismos para prestar como también y principalmente para recuperar los valores prestados.
- Un producto masivo requiere alto nivel tecnológico en procesos, como condición necesaria para generar economías de escala para optimizar el costo del proceso.
- La segmentación de mercado es clave para enfocar la fuerza de ventas y el riesgo de la cartera. Hay que reconocer que existen distintos tipos de socios con características y necesidades diferentes; por lo mismo deben diseñarse productos y servicios adaptados a las necesidades de cada tipo.

### **¿Qué se Necesita?**

La organización que decide entrar en este mercado del Microcrédito debe ser ágil y saber manejar grandes volúmenes de clientes. La toma de decisiones debe hacerse con rapidez. La organización debe adecuarse, física y tecnológicamente, para recibir grandes grupos de clientes informales.

Se necesitan ejecutivos altamente motivados y de gran competencia profesional. Entre los principales factores clave de éxito pueden mencionarse los siguientes:

- *Cultura institucional.* Las instituciones líderes tienen una visión de largo plazo y consideran la rentabilidad condición indispensable para asegurar su permanencia en el largo plazo, sin dejar de lado su misión social.

- *Tecnología crediticia.* Atender al segmento requiere la aplicación de tecnologías crediticias no convencionales que priorizan el análisis en campo de la voluntad de pago del cliente, establecen la capacidad de pago de manera estática así como incentivos adecuados para el repago y mecanismos oportunos y rigurosos de sanción a los clientes morosos.

En el Mercado Amazonas la gente ya tiene una costumbre de pago diario, entonces, con esa costumbre no es difícil realizar los cobros en esa modalidad.

- *Sistemas informáticos.* El empleo de tecnología de punta es clave para asegurar el manejo eficiente de grandes volúmenes de clientes, así como la provisión oportuna de información gerencial para los diferentes niveles de la organización.

- *Estructura organizacional.* La estructura organizacional debe ajustarse a las características de la tecnología crediticia escogida y permitir la descentralización operativa y de la toma de decisiones, así como el establecimiento de instancias de control interno que cumplan su función sin afectar la operación.

- *Estructura de tasas de interés.* La tasa de interés debe cubrir los costos de operación y generar márgenes razonables de utilidad. Sin embargo, para el cliente, la tasa de interés es sólo una variable más dentro del costo total del crédito. Los otros costos importantes que considera el microempresario son los de acceso y los de oportunidad. Un crédito a tasa de interés más baja pero al cual es difícil acceder o que se recibe luego de mucho tiempo es poco atractivo para el comerciante.

- *Conocimiento del mercado.* Variables como mecanismos de provisión y pago de insumos y materia prima, niveles de rotación de inventarios o fuentes alternas de financiamiento son claves para diseñar productos y servicios adecuados, así como para fijar criterios de análisis de riesgo acordes con la realidad del segmento.
- *Volumen y cobertura.* Se deben lograr volúmenes importantes para ser rentable. Para alcanzarlos hay que dar cobertura a diferentes estratos de microempresarios.
- *Recursos humanos.* El contar con recursos humanos calificados y motivados es imprescindible. Procesos adecuados de selección, contratación y capacitación son importantes para asegurar la calidad del recurso humano.
- *Acceso a recursos financieros.* La provisión oportuna de fondos es clave para el éxito institucional. Las instituciones deben contar con suficientes recursos propios así como con líneas de crédito aprobadas para casos de emergencia. La provisión permanente de recursos a los clientes genera una sensación de seguridad y solvencia institucional que es clave para la calidad de la cartera.
- *Innovación.* Las instituciones deben permanentemente incentivar la innovación de procesos, metodologías y tecnológicas. *"Experiencias y Desafíos en Microfinanzas y Desarrollo Rural "53*

### **¿Dónde los Realizamos?**

Estos créditos se los realizará en las oficinas de la Cooperativa de Ahorro y crédito Amazonas de la Ciudad de Ibarra, ubicado en la Av. Eugenio Espejo en el segundo piso, de las instalaciones del Mercado Amazonas sector mercado cerrado.

## **5.7. Impactos**

Los impactos constituyen un análisis detallado de las huellas y aspectos positivos o negativos que el proyecto generó en diferentes áreas o ámbitos.

- **Impacto Educativo**

En el ámbito educativo el presente proyecto servirá como guía o como apoyo a los estudiantes de nuestra provincia, así como también a las instituciones financieras les servirá como una fuente de consulta, también es una fuente que genera nuevos conocimientos y aplicación de los adquiridos; así como también propiciar nuevos actores financieros.

La Universidad Técnica del Norte dará un gran aporte a la ciudadanía y al país con implantaciones y nuevos tipos de créditos y servicios financieros.

- **Impacto Social y Económico**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Amazonas, será un pionera en este tipo de servicios dentro de la provincia de Imbabura, lo que le permite la captación de muchos socios, así como también la entrega de créditos a varios comerciantes del Mercado Amazonas y de otros sectores de la ciudad, por las bondades de este tipo de crédito. Agilidad y servicio.

Con estas innovaciones, muchas instituciones Financieras tendrán que adoptar este tipo de sistema ya que la tecnología con la que contamos en la actualidad es accesible para casi todos los estratos sociales; todos tendremos Internet sin costo como en otras ciudades de nuestro país.

Una gran cantidad de comerciantes del Mercado Amazonas únicamente han tenido acceso a créditos informales o en Instituciones Financieras que les

cobrar interés muy alto, lo que nos indica que con la puesta en marcha de este proyecto, la gente llegará a entender lo que realmente es un crédito en la Cooperativa, y con esto se verán muchos cambios:

- Mejorarán la calidad de vida
- Mejorarán la estabilidad familiar
- Disminuirá la migración
- Tendrán la oportunidad de tener otros ingresos.

Un elevado porcentaje de los comerciantes del Mercado Amazonas, no han sido sujetos activos de crédito, porque únicamente han obtenido Créditos informales; lo que no les ha permitido estar dentro del sistema financiero como sujetos activos. Con la puesta en marcha de este proyecto los comerciantes ya tendrán un historial financiero que beneficiará no solo a los comerciantes, sino también a todo el sistema financiero del nuestro país.

- **Impacto Cultural**

En el caso de la globalización electrónica actualmente tiene una importante base científica, pero está posibilitado ante todo por las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones, las cuales permiten organizar la información. También el transporte, las comunicaciones y el acceso a la información se desarrollan en un nuevo espacio electrónico y telemático, al que se tiende las nuevas organizaciones, proponiendo transformaciones del espacio, tiempo físico y social, de la cual se derivan los grandes cambios económicos y sociales que se están produciendo hoy en día en las culturas.

- **Impacto Ecológico**

La tendencia a proteger el ambiente, se ha vuelto un tema que todos debemos cuidar, de hecho la mayoría de las entidades públicas y privadas están en el deber de proteger el medio ambiente por lo que se ha visto una gran impacto ecológico de este proyecto debido a que se utilizan medios electrónicos para realizar de estos créditos.

### **5.8. Validación de la Propuesta**

Para la validación de la propuesta, se ha seleccionado a dos profesionales que nos han dado su opinión sobre el diseño técnico y la utilidad práctica de ésta. La metodología para la recopilación de estas opiniones fueron, la entrevista y las reuniones con el Sr. Ing. Stalin Muñoz Gerente del Banco del Pacífico en una de las Sucursales en la ciudad de Quito, y la Dra. Miriam Cisneros, quienes fueron los que apoyaron y reforzaron con sus opiniones, criterios y consejos profesionales, en este trabajo.

La Dra. Cisneros manifestó que estar a la mano con la tecnología es algo muy esencial para las Instituciones Financieras, que facilita los trámites y documentación necesaria.

En las opiniones y descripciones realizadas se pueden considerar las siguientes:

Con el emprendimiento de esta propuesta se reducirán notablemente costos financieros, porque toda la información que se necesita se llevará en forma inmediata en las palm pilot (computadores portátiles), y las instituciones

Financieras en donde los riesgos están latentes es importante siempre realizar el análisis crediticio para lograr una buena colocación y recuperación del crédito, por lo tanto también se reducirán tiempos para la atención de clientes.

En cuanto a la opinión de los clientes, ellos se sienten felices de que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Amazonas, se haya preocupado de darles mejor atención y con mayor agilidad a todos los servicios que la institución presta, con la puesta en marcha de esta propuesta la institución financiera deberá ofrecer sus servicios en los puestos de trabajo de sus socios.

#### **5.9. Contrastación de las Preguntas de Investigación con Validación de la Propuesta.**

##### **¿Cómo se establecen los tipos de Sistemas de Crédito Especiales para los socios de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito del Mercado Amazonas” de la ciudad de Ibarra?**

Para establecer el tipo de Sistema de Crédito Especial, los funcionarios de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito del Mercado Amazonas” de la ciudad de Ibarra, se han propuesto visitar a cada uno de los sectores del mercado Amazonas a ver la realidad económica de sus clientes, y de acuerdo a las necesidades y capacidad de pago de sus socios se les otorgan los créditos. Además de realizar los procedimientos del Scoring que se aplica en toda Institución Financiera del Mundo.

##### **¿Para qué se debe mejorar el sistema de crédito actual, de acuerdo a la situación económica, y conocer quiénes serían beneficiados con los servicios financieros propuestos?**

La “Cooperativa de Ahorro y Crédito del Mercado Amazonas” de la ciudad de Ibarra, ve la necesidad de mejorar el sistema de crédito actual, porque las condiciones sociales y económicas han cambiado en todo el mundo, siendo sus principales beneficiarios: los socios, los Comerciantes del Mercado Amazonas y la ciudadanía en general ya que esta es una Institución que está a disposición de la ciudadanía de Ibarra y sus cantones.

Se dará a conocer el funcionamiento, manejo y consecución de estos créditos a través de varios medios de información disponibles en nuestro medio.

### **¿Cómo se establece el nivel de endeudamiento y la capacidad de pago que tienen los comerciantes del Mercado Amazonas?**

La “Cooperativa de Ahorro y Crédito del Mercado Amazonas” solicita cierta información y documentos necesarios para hacer las calificaciones de los créditos y también se basa en los procesos del Scoring, una de las herramientas más útiles en el sistema financiero del mundo. El Scoring consta de una serie de preguntas tanto económica, financieras, sociales y psicológicas que se les aplica a los posibles clientes de estos créditos.

### **¿Para qué se elabora y se diseña la estructura de un Sistema de Crédito y servicios financieros de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Amazonas” de la ciudad de Ibarra?**

La “Cooperativa de Ahorro y Crédito del Mercado Amazonas” ha elaborado y diseñado una estructura de un sistema de crédito y servicios financieros, que esté de acuerdo a la situación económica y social de sus socios, por lo tanto este diseño ayudara a que varios socios adquieran este tipo de Crédito.

**¿Cómo se determinarán los principales impactos que se derivan de la propuesta y funcionamiento?**

Con la puesta en marcha y funcionamiento se pudo observar que en los resultados los impactos:

- Social y económico - activar el comercio, mejorar la calidad de vida, disminuir la migración, historial financiero de los nuevos solicitantes;
- educativo - la Universidad Técnica del Norte dará un gran aporte a la ciudadanía y a las diversas instituciones financieras de la provincia y el país;
- cultural - aprovechar la nuevas tecnologías de información y comunicación disponibles.

## BIBLIOGRAFIA

***Acta de la sesión del Consejo Municipal del Cantón Ibarra, del día miércoles 19 de diciembre de 1.962.***

***Acta de la sesión del Consejo Municipal del Cantón Ibarra, de 1.963.***

ARIAS, Barriga Gonzalo (2005). **Ley General de Instituciones del Sistema Financiero** Colección de Leyes Ecuatorianas Nro. 29, Edi-GAB.

ARIAS, Barriga Gonzalo (2005). **Ley de Cooperativas**, Colección de Leyes Ecuatorianas Nro. 29, Edi-GAB.

ANTEZANA, S. y MONTAÑO JL. **Capital Riesgo**. La Paz, Noviembre de 2008, p.2.

AROSEMENA, Arosemena Guillermo (2001). **Ecuador y las Finanzas Internacionales: Principios y Prácticas para Transitar en el Mundo Financiero Internacional**, Guayaquil, Ecuador.

BENALCAZAR, Marco; et al (2006). **Guía para Realizar Monografías, Tesinas y Tesis de Grado**. Ibarra: CREAARTE.

BRIGHAM Eugene F. /BESLEY Scott (2008).**Fundamentos de administración financiera, edición 14ª**.

BRIONES, Guillermo (1995). **Preparación y Evaluación de Proyectos Educativos**, Tomo I, Segunda Edición Edit. Guadalajara Ltda..., Bogotá, Colombia.

CALVOPIÑA, Molina Augusto (1992). **Metodología del Trabajo Científico**. Offsett Graba, Quito, Ecuador.

CULTURAL (1999). **Diccionario de Contabilidad y Finanzas**, Edit. Cultural, Madrid, España.

DAVALOS, A. Nelson. **Diccionario de Contabilidad, Finanzas, Auditoria, Administración y afines**. Quito, Ecuador.

DRIMER, Roberto L. (2001). **Finanzas de Empresa**, buenos Aires, Argentina, Osmar D. Buyatti.

***ESCRITURA PÚBLICA DE DONACION REALIZADA EN LA NOTARIA PRIMERA DE CANTON IBARRA POR EL SR. FIDEL TORRES HINOJOSA, OTORGADA POR LA REVERENDISIMA CURIA DIOSESANA DE IBARRA, A FAVOR DEL ILUSTRE CONSEJO MUNICIPAL DE IBARRA.***

GARCIA, Perez María Carmen (2001). **Introducción a la Contabilidad Financiera**. Madrid, España.

GIRALDO G. Juan Esteban (2002). **Comercio internacional**

HERNANDEZ, Sapiere Roberto; **FERNANDEZ**, Carlos; **BAPTISTA**, Pilar, **Metodología de la Investigación**.

HARGADON, Bernard (1996). **Principios de Contabilidad**, Editorial Norma, Bogota, Colombia.

HIT, IRELAND, HOSKISSON, **Administración Estratégica, Competitividad y conceptos de Globalización**, Tercera Edición.

JACOME, Walter (2005). **Bases Teóricas y Prácticas para el diseño y evaluación de Proyectos Productivos y de Inversión**, CUDIC-Editorial Universitaria, Ibarra-Ecuador.

LITUMA, Delgado Walter Armando (2001). **Administración Financiera**. Edit. Voluntad, Quito, Ecuador.

MEIGS & MEIGS (1990). **La Base para las Gestiones Gerenciales**, McGraw Hill, México D.F.

MORENO, Fernandez Joaquín (2002). **Contabilidad de Sociedades**, México, México.

MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS (2004). **Directorio Tributario Ecuatoriano**, Quito, Ecuador.

MINTZBERG, QUINN, VOYER, **El Proceso Estratégico**, Primera Edición, México.

NIETO, Pinteño Manuel, SJ (1983). **Metodología del Trabajo Científico**, Universidad Católica del Ecuador, Quito, Ecuador.

***Ordenanza del Ilustre Consejo Municipal de Ibarra Capítulo I de los Mercados, Sección I de la Organización y Funcionamiento, Arts. 1,6,14 y 27)***

*PÉREZ, J.A. y EGGER, R. Experiencias y Desafíos en Micro finanzas y Desarrollo Rural (87) Evaluación Externa del Programa de Apoyo al Sector Financiero (PROFIN). Agencia Suiza para el Desarrollo y la Cooperación (COSUDE). La Paz, 13 de septiembre de 2002. (88) (Ross, Westerfield & Jaffe, 1995) (89)*

PRO ZAMBRANO, Katia, (2004). **Curso de Contabilidad General: Guía, apuntes y ejercicios**, Tesis, Quito, Ecuador.

POSSO, Miguel Dr. (2005). **Metodología para el trabajo de Grado Tesis y Proyectos**, Segunda edición, talleres de Nina Comunicaciones.

POSSO, Miguel, Dr. (2004). **Metodología para el Trabajo de Grado (Tesis y Proyectos)**, Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ibarra, Ecuador.

PAREJA, González Pedro (1980). **Manual para Cooperativas de Ahorro y Crédito**, Ministerio de Educación y Cultura, Quito, Ecuador.

SANTANDREU, POL. (2002). **Matemática Financiera**, Edit. Gestión 2000, Barcelona, España.

SUAREZ, Carlos (1985). **Metodología de Investigación Científica**, Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ibarra, Ibarra, Ecuador.

SHIM, Joe. (1987). **Contabilidad Administrativa**, Mcgraw Hill, Colombia, Bogota, Colombia.

VAN HORNE, James (1993). **Administración Financiera**, Prentice Hall, México D.F.

VASCONEZ, Arroyo José Vicente, (2002). **Contabilidad General para el Siglo XXI**, Edit. Voluntad, Quito, Ecuador.

MICHILENA, PABON Y CARRILLO (2005). **Diseño de una planificación financiera para la “Cooperativa de Ahorro y Crédito de Imbabura Artesanos Ltda.”** Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede-Ibarra.

PONCE, Fuentes Carmen Lorena (2004) **Análisis a las operaciones crediticias que realiza la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Atuntaqui”**. Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede-Ibarra.

JORION Philippe, **Valor en riesgo**, (1999), Editorial Limusa S.A., México.

## LINCOGRAFIA

- <http://es.biz.yahoo.com/glosario/c.html>
- [www.practicalmoneyskills.com/spanish/resources/tutor/terms.php](http://www.practicalmoneyskills.com/spanish/resources/tutor/terms.php)
- [www.bce.gov.ec](http://www.bce.gov.ec)
- <http://www.mutualistapichincha.com/www/creditscoring.jhtml>
- <http://www.bp.fin.ec/>
- <http://www.coopablomunoz.com/spanish/page.php?id=7>
- [souleles@wharton.upenn.edu](mailto:souleles@wharton.upenn.edu).
- [www.ftc.gov/bcp/creditscoring](http://www.ftc.gov/bcp/creditscoring).
- [sean@prizma.ba](mailto:sean@prizma.ba).
- [gsalazar@usaid.gov](mailto:gsalazar@usaid.gov).
- [hdellien@swwb.org](mailto:hdellien@swwb.org).
- [www.microfinance.com](http://www.microfinance.com).

**ANEXOS**

## **ANEXOS**

### **ANEXO 1**

ENCUESTA A LOS COMERCIANTES DEL MERCADO AMAZONAS DE LA CIUDAD DE IBARRA.

### **ANEXO 2**

ENTREVISTA A LOS DIRIGENTES Y PERSONAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DEL MERCADO AÑAMZONAS DE LA CIUDAD DE IBARRA.

### **ANEXO 3**

FICHA DE OBSERVACION REALIZADA AL PERSONAL QUE TRABAJA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO AMAZANAS DE LA CIUDAD DE IBARRA

### **ANEXO 4**

ANALISIS DE CREDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "AMAZONAS S.A."

### **ANEXO 5**

FICHA CATASTRAL DE ACTIVIDADES ECONOMICAS DE LOS MERCADOS DE SAN MIGUEL DE IBARRA.

## ANEXO 1

### ENCUESTA A LOS COMERCIANTES DEL MERCADO AMAZONAS DE LA CIUDAD DE IBARRA

#### UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE

*La encuesta es anónima para garantizar la veracidad de la información marque con una sola X en el paréntesis según corresponda su respuesta.*

**OBJETIVO:** *Obtener información para la Creación de Sistemas de Crédito para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Amazonas Ltda.*

#### **1.- DATOS INFORMATIVOS**

Estado Civil:    Soltero/a ( )    Casado/a ( )    Unión libre ( )    Divorciado/a ( )

**SI SU RESPUESTA ES UNIÓN LIBRE O CASADO SU PAREJA TRABAJA.**

Si                    ( )  
Rara Vez            ( )  
No                    ( )

**EDAD.....**

Sexo:                Masculino ( )                Femenino ( )

**Número de Cargas familiares:**

Menores de edad.....

Mayores de edad.....

Asociación a la que pertenece:.....

.....

Producto que comercializa: .....

.....

.

**2.- CUANTO TIEMPO TRABAJA EN LA COMERCIALIZACIÓN**

Menos de un año    ( )

De 1 a 10 años            ( )

De 11 a 20 años            ( )

+ de 20 años                ( )

**3.- PERTENECE UD. A ALGUNA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO**

Si ( )                    No ( )

Porque

**4.- COMO FINANCIA SU ACTIVIDAD COMERCIAL Y A QUÉ INTERÉS.**

	<b>PORCENTAJE</b>	<b>INTERÉS</b>
Propio	..... %	
Cooperativas	..... %	.....
Bancos	.....%	.....
Financiera	..... %	.....
ONG	.....%	.....
Crédito Informal	..... %	.....
Otros	.....%	.....

**5- LOS PRODUCTOS QUE COMERCIALIZA LOS ADQUIERE AL:**

Contado ( )  
Crédito ( )  
Mixto ( )

**6.- CUÁNTO DINERO PODRÍA USTED AHORRAR SEMANALMENTE:**

\$ 5 - 30 ( )  
\$31 - 50 ( )  
\$51 - 80 ( )  
De \$ 81 en adelante ( )

**7.- SUS PRODUCTOS LOS VENDEN**

Solo contado ( )  
Solo crédito ( )  
Mixto (contado /crédito) ( )

**8.- UD. COMERCIALIZA SUS PRODUCTOS:**

Todos los días ( )  
Solo fines de semana ( )  
Algunos días entre semana ( )

**9.- CUANTO INVIERTE APROXIMADAMENTE CADA SEMANA PARA ADQUIRIR LOS PRODUCTOS**

\$ 50 - 300 ( )  
\$ 301 - 500 ( )  
\$ 501 - 700 ( )  
\$ 701 - 900 ( )  
de \$901 en adelante ( )

**10.- EL LUGAR DONDE HABITA USTED ES:**

Propio ( )

Arrendado ( )

Anticresis ( )

Prestado ( )

otros indique.....

**11.-TIENE TERRENO**

Si ( ) metros cuadrados.....

No ( )

**12.- TIENE VEHÍCULO**

Si ( )

No ( )

**13.- SOLICITARIA UD (s) UN CREDITO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMAZONAS.**

Si ( )

No ( )

Porque.....

**14.- PARA SU ACTIVIDAD COMERCIAL USTED**

Dispone local propio en el mercado ( )

Arrienda puesto ( )

Solo adquiere los productos en el mercado ( )

Otros ( )

**15.- CUÁNTAS PERSONAS TRABAJAN CON USTED EN SU ACTIVIDAD**

1 - 2 ( )

3 - 4 ( )

**16.- A MÁS DE LA COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS EN EL MERCADO AMAZONAS UD. SE DEDICA A OTRA ACTIVIDAD**

Si ( )  
cual.....

No ( )

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

## **ANEXO 2**

### **ENTREVISTA A LOS DIRIGENTES Y PERSONAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DEL MERCADO AMAZONAS DE LA CIUDAD DE IBARRA**

#### **UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE**

- 1.- **¿Cuántos años ocupa el cargo que desempeña?**
- 2.- **¿Cuántos trabajadores tiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Mercado Amazonas y cual es su nivel académico?**
- 3.- **¿Con que frecuencia se capacita al personal y socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Mercado Amazonas?**
- 4.- **¿Que requisitos se necesita para ser socio?**
- 5.- **¿Qué tiempo se demora en aceptar a un nuevo socio?**
- 6.- **¿Qué requisitos se necesita para solicitar un crédito?**
- 7.- **¿Que tiempo se demora en tramitar un crédito?**
- 8.- **¿Con que tipos de Créditos cuenta la Cooperativa?**
- 9.- **¿Como se realizan los cobros?**
- 10.- **¿Qué instrumentos o materiales utiliza para los cobros?**

**UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE**  
**FICHA DE OBSERVACION**

**DESEMPEÑO A EXAMINAR:** Técnicas y aspectos a mejorar en la Atención al Cliente por parte de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Amazonas.

**LUGAR:** Oficinas de la Cooperativa, ubicadas en el Mercado Amazonas.

**FECHA DE APLICACIÓN:**

**ELABORADO POR:** ANA CRISTINA VINUEZA

N.	ACCIONES A EVALUAR	CUMPLIMIENTO			OBSERVACIONES
		SI	NO	NA	
1	Nivel Académico (2)				
	a) Secundarios				
	b) Tercer Nivel				
	c) Cuarto Nivel				
2	Capacitaciones en: (2)				
	a) Atención al Cliente				
	b) Administración				
	c) Contabilidad				
3	Agilidad en la Atención al Cliente (3)				
	a) Buena				
	b) Regular				
	c) Mala				
4	Cortesía (3)				
	a) Buena				
	b) Regular				
	c) Mala				

NOTA:

LOS NÚMEROS QUE ESTÁN ENTRE PARENTESIS NOS SEÑALAN LA PODERACIÓN QUE TIENE RESPECTO AL INSTRUMENTO

## ANÁLISIS DE CREDITO

### COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "AMAZONAS" S.A.

<b>Datos Financieros del Crédito</b> MONTO DE CREDITO: 20.000,00 PAGO EQUIVALENTE AL MES: \$ 630,12 PLAZO: 48 MESES TASA: 22,00% FRECUENCIA DE PAGO: Mensual PAGO EQUIVALENTE SEGÚN FRECUENCIA DE PAGO: \$ 630,12	<b>Información General del Crédito</b> TIPO DE CRÉDITO: Hipotecario USO: Inversión DESTINO DEL CRÉDITO: Microempresa ORIGEN DE LOS FONDOS: Propios TIPO DE DESEMBOLSO DE RECURSOS: Único CONVENIO DE COBRO POR NÓMINA: NO OPERACIÓN: 0
<b>Análisis de Carácter</b> RESIDENCIA: vivienda propia ANTIGÜEDAD: 396 MESES ACTIVIDAD PRINCIPAL: Negocio propio ANTIGÜEDAD LABORAL: 288 MESES BURÓ DE CRÉDITO: A REFERENCIAS DE CRÉDITO: Buenas NÚMERO DE MESE EN MORA: 0 MESES	<b>Análisis de Condiciones de Fuente Principal de Ingresos</b> ESTABILIDAD: Alta ESTIMACIÓN DE INGRESOS: Estable ESTIMACIÓN DE FLUJOS: Mediana rotación SITUACION DE MERCADO: Estable
<b>Análisis de Capital:</b> TOTAL DE ACTIVOS \$ 55348,07 TOTAL DE PASIVOS: 2500,00 TOTAL DE PATRIMONIO: \$ 52848,07 GRADO DE ENDEUDAMIENTO ACTUAL: 4,52% GRADO DE ENDEUDAMIENTO CON CRÉDITO: 30,99%	<b>Análisis de Capacidad de Pago</b> INGRESOS PROPIOS: 1502,50 INGRESOS DEL CONYUGE: 600,00 TOTAL DE INGRESOS: 2102,50 EROGACIONES MENSUALES: 660,00 AMORTIZACIÓN DEL CRÉDITO: 630,12 TOTAL DE EROGACIONES: 1290,12 CAPACIDAD DE PAGO ACTUAL: 68,61% CAPACIDAD DE PAGO CON AMORTIZACIÓN: 38,64% COBERTURA DE CUOTA DE CRÉDITO: 228,92% PLAZO MEDIO PARA PAGO DE PASIVOS: 8,93 MESES GASTOS FAMILIARES PROMEDIO POR PERSONA: \$ 85 GASTOS FAMILIARES PROMEDIO REPORTADOS: \$ 150
<b>Análisis de Colateral</b> TIPO DE GARANTIA: Hipotecaria MONTO DE LA GARANTÍA: \$ 54.417,00 OBSERVACIÓN DE GARANTÍA: Cobertura adecuada COBERTURA SOBRE CUOTA: 0,00% COBERTURA SOBRE MONTO: 204,08%	
<b>OBSERVACIONES DE RIESGO DEL CREDITO</b> PUNTAJE TOTAL REALIZADO EN EL ANÁLISIS: 98,30% NIVEL DE RIESGO: Riesgo Normal	

**OBSERVACIONES DEL ANALISTA:**



SECTOR DEL MERCADO	
1	ABIERTO
2	AMPLIACION
3	AMPLIACION COMEDOR OBRERO
4	AMPLIACION REMODELADO
5	AMPLIACION TRIANGULO 2
6	APG F VEREDA
7	APG S MALL
8	AV. E ESPEJO PLANTA ALTA
9	AV. EUGENIO ESPEJO
10	AV. P GUERRERO F VEREDA
11	CALLE SIN NOMBRE
12	CANCHON EXTENSION REMODELADO
13	CENTRO COMERCIAL EUGENIO ESPEJO
14	CERRADO
15	COMEDOR OBRERO
16	COMIDAS
17	EL TRIANGULO
18	EXTENSION
19	FLORES
20	FRUTAS
21	GRANOS TIERNOS
22	HARINAS
23	HORTALIZAS
24	LA BAHIA
25	LA PLAYA
26	LEGUMBRES Y FRUTAS
27	LOCALES EUGENIO ESPEJO
28	MALLAS
29	MERCADO AV. E. ESPEJO
30	MERCADO MAYORISTA
31	MINORISTA
32	OBISPO MOSQUERA
33	PAPAS
34	REMODELADO EXTENSION
35	RIELES
36	SANTO DOMINGO
37	SECTOR CERRADO
38	SECTOR MALLAS

ORGANIZACIONES	
1	13 DE ABRIL
2	17 DE ENERO
3	19 DE FEBRERO
4	2 DE AGOSTO
5	2 DE SEPTIEMBRE
6	24 DE DICIEMBRE
7	27 DE JUNIO
8	27 DE JUNIO ALIMENTOS PREPARADOS
9	28 DE ABRIL
10	28 DE SEPTIEMBRE
11	8 DE JULIO
12	AMAZONAS
13	CENTRAL UNICA DE COMERCIANTES
14	CIUDAD BLANCA DE IBARRA
15	CIUDAD DE IBARRA
16	EUGENIO ESPEJO
17	FEPCOMI
18	FRENTE DE DEFENSA AMAZONAS
19	INDEPENDIENTES
20	INTRODUCTORES DE GANADO MENOR IBARRA
21	JESUS DEL GRAN PODER
22	LA BAHIA
23	LA LUCHA DE LOS POBRES
24	LIBERTAD
25	LUZ Y VIDA
26	MERCADO SANTO DOMINGO
27	NI UN PASO ATRÁS
28	NINGUNA
29	NUEVA COLONIA
30	OBISPO MOSQUERA (pescado)
31	OBISPO MOSQUERA (verduras)
32	PEREZ GUERRERO
33	PRE-ASOCIACION DE EXPENDEDORAS DE POLLO
34	RELOJEROS
35	SAN JOSE DE BETUNEROS
36	TELMO HIDALGO
37	TERCENISTAS CIUDAD DE IBARRA