

“PROPUESTA DE UN  
SISTEMA DE CREDITO  
PARA LA COOPERATIVA DE  
AHORRO Y CREDITO  
AMAZONAS S.A.”

# CAPITULO 1 . Antecedentes:

MERCADO CENTRAL –  
PLAZOLETA FRANCISCO  
CALDERON (ESQUINA  
DEL AGUILA)

1RO. DE NOVIEMBRE  
1960 – LA CURIA DONA  
TERRENO PARA  
CONSTRUCCION DEL  
**MERCADO AMAZONAS**

19 DE DICIEMBRE 1972 –  
JOSE TOBAR ALCALDE,  
SOLICITA 3 MILLOS DE  
SUCRES PARA  
CONSTRUCCIÓN A LA CAJA  
DEL SEGURO (IESS)

ENERO DE 1989 SE CREA  
LA COOPERATIVA DE  
AHORRO Y CREDITO  
AMAZONAS – TIENE 2627  
SOCIOS ( FORMALES E  
INFORMALES). PARA  
EVITAR LA USURA

# Planteamiento del Problema:

¿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?

- No tienen una referencia Bancaria
- No cuentan con un historial crediticio
- No tienen cuentas de ahorros o corrientes
- Recurren a los créditos informales
- No son capaces de identificar el alto costo financiero, que están cancelando.
- No miden las consecuencias a las que les lleva (perdida de sus bienes).

## Objetivo General:

Establecer un tipo de 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.

# Objetivos 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.

Establecer el nivel de endeudamiento y la capacidad de pago que tienen los comerciantes del Mercado Amazonas, mediante el estudio de su liquidez.

Elaborar y diseñar la estructura de un Sistema de Crédito y servicios financieros para mejorar la eficiencia y eficacia de la operación de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Amazonas” de la ciudad de Ibarra.

Evaluar, socializar y determinar los principales impactos que se derivan de la propuesta y funcionamiento.

# 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?

¿Para qué se debe mejorar el Sistema de Crédito actual, de acuerdo a la situación económica y conocer quiénes serían beneficiados con los servicios propuestos ?

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

¿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?

# Justificación:

Las actividades comerciales están en función de los tipos de crédito que existen en nuestro medio.

Las instituciones Financieras y no financieras tienen acceso inmediato sobre la información de los solicitantes ; y de los nuevos no existe datos.

Obtener créditos en una Institución Financiera , constituye una de las principales prioridades para los comerciantes. La concepción de un crédito ha cambiado, en la actualidad la Coop. Ira en busca de sus potenciales clientes.

Con la implantación de un nuevo sistema de crédito la coop., ayudará en la economía de cada una de sus familias, crecerán y podrán administrar de mejor manera su dinero. Habrá crecimiento económico en la ciudad.

# Factibilidad:

Diseño y puesto  
en marcha

Mejorar situación  
económica , social y  
financiera

La Coop. dará un novedoso y  
práctico servicio. Apoya las  
actividades comerciales

Docentes del Inst. de  
Posgrado UTN, expertos  
en crédito, directivos de  
Coop.

Estabilidad  
Económica,  
estabilidad  
Emocional

# CAPITULO 2

## MARCO TEORICO

1.- MERCADO  
AMAZONAS

3.- ORGANIZACIÓN DEL  
MERCADO AMAZONAS

5.-EL CREDITO

7. LEY GENERAL DEL  
SITEMA FINANCIERO

9.- EL  
COOPERATIVISMO

2.- COMERCIO

4.- LAS MICRO  
FINANZAS

6.- RIESGO

8. LEY ORG. DE LA ADM.  
FINANC. Y CONTROL

10.- COOP. AHORRO Y  
CRÉDITO AMAZONAS S.A.

# MARCO TEORICO

- 1.- MERCADO AMAZONAS

CONSECUCCIÓN DE FONDOS

CONSTRUCCIÓN DEL MERCADO

## 2.- COMERCIO

### FORMAL

(-GARANTÍA PRODUCTOS, INSTALACIONES ADECUADAS, AMPARADAS POR LEY, ACCESO A CRÉDITOS)

### INFORMAL

**CTOS DEL C. INFORMAL**  
(COMPETENCIA DESLEAL, SOBORNOS, COIMAS)

# MARCO TEORICO

3.- ORGANIZACIÓN DEL  
MERCADO AMAZONAS

ORDENANZA  
(LEY DE RÉGIM MUN)

ADMINISTRACIÓN  
(COM. MUN DE HIG.)

ADJUDICACIÓN  
(SOLICITUD ALCALDE)

ARRENDAMIENTO

4.- LAS MICRO  
FINANZAS

EL FUTURO DE LAS MICRO  
FINANZAS

- NO CRÉDITOS DE USURA (120%)
- MEJORAN DESTREZAS FINANCIERAS
- USAN LA TECNOLOGÍA
- BIENES Y SERVICIOS MÁS BARATOS

# MARCO TEORICO

## 5.- EL CREDITO

QUE ES EL CRÉDITO

MODALIDADES

CLASES

## 6.- EL RIESGO

CAPITAL DE RIEGO

RIESGO PAIS

INFLACIÓN

# MARCO TEORICO

7.- LEY GENERAL DE LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO  
(- REGULA LA CREACIÓN, ORGANIZACIÓN Y EXTINCIÓN  
- Y FUNCIONES DE LA SUPERINTENDENCIA DE BCOS Y SEGUROS)

8.- LEY ORGANICA DE LA ADMINISTRACIÓN FINANCIERA Y CONTROL  
( LA PROGRAMACIÓN , ORGANIZACIÓN, DIRECCIÓN, EJECUCIÓN, COORDINACIÓN Y CONTROL DE LOS PROCESOS)

9.- EL COOPERATIVISMO  
- ACTIVIDAD PRODUCTIVAS Y ECONOMICA

- ASOCIACIÓN AUTÓNOMA  
- SATISFACER NECESIDADES  
-ASPIRAC ECO. ,SOCIAL Y CULT.

COOPERATIVA-SOCIEDAD DE DERECHO PRIVADO, TRABAJO DE BENEFICIO SOCIAL O COLECTIVO, FORMADA CON APORTACIÓN ECONÓMICA, INTELECTUAL Y MORAL DE SUS MIEMBROS

PRINCIPIO DE SOLIDARIDAD

## 10. COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO AMAZONAS

FUE CREADA HACE 21 AÑOS , POR LA NECESIDAD DE ADQUIRIR SUS PRODUCTOS A PRECIOS BAJOS DE CONTADO, SE UNIERON VARIOS VENDEDORES Y SE IMPUSIERON UNA CUOTA DIARIA Y REALIZAR CREDITOS SIN TRAMITES NI PAPELEOS.

**A PROFESIONALES**  
\$ 3000,00

**ESPECIALES- INTEGRANTES DE ORGANIZACIONES JURÍDICAS**  
\$ 5.000,00

**ORDINARIOS – GARANTES**  
\$ 5.000,00

**HIPOTECARIOS**  
\$ 10.000,00 CON GARANTÍA  
HIPOTECARÍA

**SOBRE AHORROS**  
EL 80% DE LOS AHOOROS A LA VISTA  
GARANTÍA LOS MISMOS AHORROS

**SOLIDARIO**  
\$20.000,00 50% A C/ CONYUGE

**MICROCREDITO**  
A PEQUEÑOS COMERCIANTES  
\$ 4.000,00

# CAPITULO 3 Metodología:

**TIPO DE INVESTIGACIÓN**

PROPOSITIVA

SOLUCION DE PROBLEMAS

No experimental, ni cuasi experimental, enfoque cualitativo y cuantitativo

**Diseño de la investigación**

Dimensión temporal  
Corte transversal, por Factibilidad en análisis y recopilación de información

De campo- entrevistas y encuestas  
Documental - libros, actas, folletos.

**Población y Muestra**

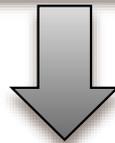
**ENCUESTAS A LOS COMERCIANTES**

# TIPO DE INVESTIGACIÓN

INVESTIGACIÓN MIXTA , CORTE EXPLORATORIO EXPLICATIVO Y DESCRIPTIVO



- SE TOMO UN PROBLEMA DE LA REALIDAD, EN DONDE LOS DATOS SE DESCRIBEN EN FORMA CUALITATIVA Y CUANTITATIVA



-ES EXPLORATORIA – SE AVERIGUÓ Y SE RECONOCIÓ LAS DIFICULTADES PARA CONSECUCCIÓN DE CRÉDITOS.  
--DESCRITIVA- DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA Y CREACIÓN DEL SISTEMA DE CREDITO

# POBLACION Y MUESTRA

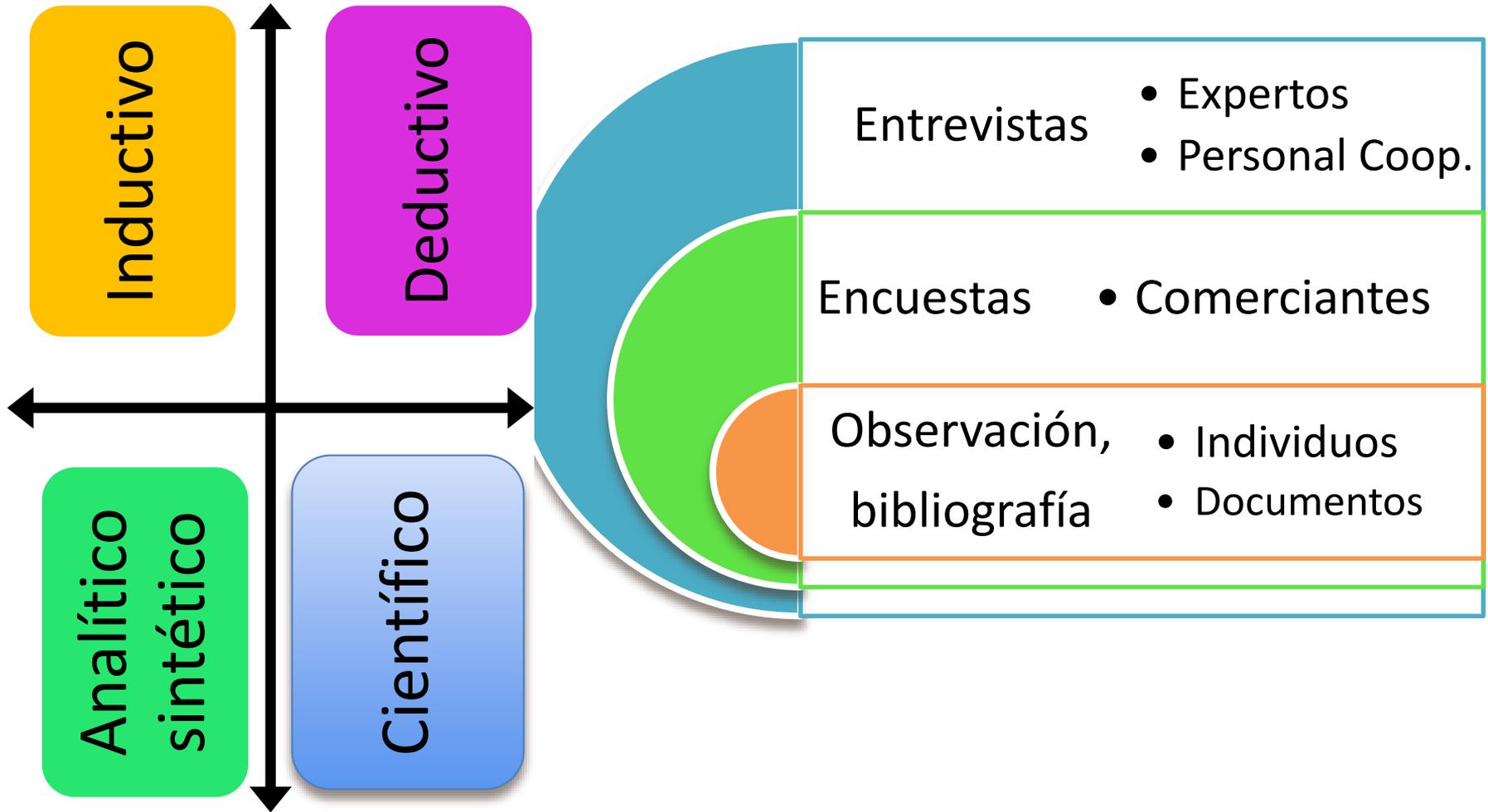
POR SER AMPLIA LA POBLACION SE REALIZÒ UN MUESTREO ESTRATIFICADO

-ANTIGUO MERCADO AMAZONAS	1786
- SECTOR LA BAHÌA	678
-SECTOR LA PLAYA	488
	-----
POBLACION COMERCIANTES	2892

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

# Métodos

# Recolección de datos



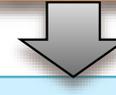
# PROCESO DE LA INVESTIGACIÓN

## PROCEDIMIENTOS DIAGNÓSTICOS



- ELABORACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN
- SELECCIÓN DE LA MUESTRA
- APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.
- ANÁLISIS Y PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN
- PRESENTACION DE RESULTADOS

## PROCEDIMIENTOS PARA LA CONSTRUCCIÓN DE LA PROPUESTA



- INTRODUCCIÓN DE LA PROPUESTA
- OBJETIVOS DE LA PROPUESTA
  - COMPONENTES
  -
- ESTRATEGÍA Y POSIBLES SOLUCIONES DE LA PROPUESTA

# RESULTADOS

LOS RESULTADOS FUERON CUANTIFICADOS YA QUE SE PRETENDE HACER UNA PROPUESTA TÉCNICA PARA LA IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE CRÉDITO PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMAZONAS S.A., PARA LOS COMERCIANTES DEL MERCADO AMAZONAS DE IBARRA.

# DESCRIPCION DE LA PROPUESTA

MICROCRÉDITO AMAZONAS

CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO

PRECALIFICACIÓN DEL CRÉDITO

OPERATIVIDAD Y RIESGO

VERIFICACIÓN DEL CRÉDITO

## VALOR PRÁCTICO

Ayudar a los  
Comerciantes a  
la consecución  
de Créditos  
legales y  
accesibles

## TRANSCEDENCIA CIENTÍFICA

Servirá de base  
para la  
utilización en el  
resto de  
Instituciones  
Financieras del  
País

# CAPITULO 4

## CONTRASTACION DE LAS PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN CON LOS RESULTADOS

### 1.- ¿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.

# CONTRASTACION DE LAS PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN CON LOS RESULTADOS

**2.- ¿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.

# **CONTRASTACION DE LAS PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN CON LOS RESULTADOS**

## **3.- ¿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.
- Capacitar en forma regular a sus socios.

# CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

## CONCLUSIONES:

- Los comerciantes del mercado Amazonas, no recurren a los créditos formales que les ofrecen el sistema financiero, 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 interese 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.

## RECOMENDACIONES:

- 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**

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.

Con estos resultados no indican que se debe crear el Sistema de Crédito para la Coop. ACA.

# PROPOSITO

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

# BASES TEORICAS

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.

# **BENEFICIARIOS**

- SOCIOS DE LA COOP. DE A y C A.
- COMERCIANTES FORMALES E INFORMALES DEL MERCADO AMAZONAS
- LA COOP. DE A y C A.
- LAS FAMILIAS EXPLOTADAS POR LOS GIOTISTAS
- LA CIUDAD- HAY MAS PROCCIÓN
- EL PAIS- GENERA RIQUEZA –DISMINUYE EN DESEMPLEO, INCREMENTO DEL PROD INT. BRUTO.

# DISEÑO TECNICO

- **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:
  - Mínimo: USD. **100**
  - Maxim:
  - 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

# LO QUE ESPERAMOS DE LOS MICROCRÉDITOS

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.

## 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.

# IMPACTOS

- Los impactos constituyen un análisis detallado de las huellas y aspectos positivos o negativos que el proyecto genere en diferentes áreas o ámbitos.
- EDUCATIVOS:
  - Guía o apoyo para los estudiantes.
  - Fuente de consulta
  - Aplicación de conocimientos adquiridos
  - La UTN 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

- Mejorarán la calidad de vida
- Mejorarán la estabilidad familiar
- Disminuirá la migración.

# 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.

# 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 de la ciudad de Ibarra, la Dra. Miriam Cisneros, Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Atuntaqui, quienes fueron los que apoyaron y reforzaron con sus opiniones, criterios y consejos profesionales, este trabajo.

# **CONTRASTACIÓN DE LAS PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN CON VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA.**

## **1.-¿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 otorga los créditos. Además de realizar los procedimientos del Scoring que se aplica en toda Institución Financiera del Mundo.

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

- La “Cooperativa de Ahorro y Crédito del Mercado Amazonas”, 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.

### **3.-¿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.

**4.-¿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 acorde a la situación económica y social de sus socios, por lo tanto este diseño ayudara a que varios socios adquieran este tipo de Crédito.

## 5.- ¿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.