



UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS
MAESTRÍA EN FINANZAS Y PROYECTOS CORPORATIVOS

“TRABAJO DE TITULACIÓN ESPECIAL”

PARA LA OBTENCIÓN DEL GRADO DE MAGISTER EN MAESTRIA
EN FINANZAS Y PROYECTOS CORPORATIVOS

**ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE RIESGO OPERATIVO DEL ÁREA DE
CRÉDITO HIPOTECARIO DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y
CRÉDITO DE GUAYAQUIL**

AUTOR: CPA. MARIA ELIZABETH RODRIGUEZ SOTOMAYOR

TUTOR: ECON. MARCELO ABAD

GUAYAQUIL – ECUADOR

AGOSTO - 2016

 Presidencia de la República del Ecuador		 Plan Nacional de Ciencia, Tecnología, Innovación y Saberes		 SENESCYT <small>Secretaría Nacional de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación</small>	
REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIAS Y TECNOLOGÍA					
FICHA DE REGISTRO DE TESIS					
TÍTULO: ANALISIS DE LA GESTION DE RIESGO OPERATIVO DEL AREA DE CREDITO HIPOTECARIO DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO DE GUAYAQUIL					
AUTOR:		CPA. MARIA ELIZABETH SOTOMAYOR RODRIGUEZ		REVISORES: ECON. MARCELO ABAD	
INSTITUCIÓN:		UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL		FACULTAD: CIENCIAS ECONOMICAS	
PROGRAMA: MAESTRIA EN FINANZAS Y PROYECTOS CORPORATIVOS					
FECHA DE PULICACIÓN:				NO. DE PÁGS: 47	
ÁREA TEMÁTICA: FINANZAS Y PROYECTOS CORPORATIVOS					
PALABRAS CLAVES: crédito hipotecario, procesos, seguimiento, evaluación					
<p>RESUMEN: Por medio de esta propuesta de investigación se determina que la principal fuente de riesgo dentro de las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Guayaquil es el proceso de evaluación y diagnóstico de los solicitantes del crédito hipotecario. Por tal motivo se elabora un proceso que posee normas y políticas que permitan que un diagnóstico que posee características e información necesaria para poder realizar un seguimiento a profundidad del solicitante del crédito.</p>					
N° DE REGISTRO(en base de datos):		N° DE		CLASIFICACIÓN:	
		N°			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web)					
ADJUNTO URL (tesis en la web):					
ADJUNTO PDF:		<input type="checkbox"/> SI		<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTORES:		Teléfono:		E-mail	
MARIA ELIZABETH RODRIGUEZ SOTOMAYOR		2165-145 0994378814		elizabethdecardenas@yahoo.com	
CONTACTO EN LA INSTITUCION:		Nombre:Econ. Nathalia Andrade Moreira MSC.			
UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL		Teléfono: 04-2-293083			

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de tutor del estudiante MARIA ELIZABETH RODRIGUEZ SOTOMAYOR, del Programa de Maestría/Especialidad FINANZAS Y PROYECTOS CORPORATIVOS, nombrado por el Decano de la Facultad de CIENCIAS ECONOMICAS CERTIFICO: que el trabajo de titulación especial titulado ANALISIS DE LA GESTION DE RIESGO OPERATIVO DEL AREA DE CREDITO HIPOTECARIO DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO DE GUAYAQUIL, en opción al grado académico de Magíster (Especialista) en FINANZAS Y PROYECTOS CORPORATIVOS, cumple con los requisitos académicos, científicos y formales que establece el Reglamento aprobado para tal efecto.

Atentamente

ECON.MARCELO ABAB

Guayaquil, Agosto de 2016

DEDICATORIA

Cuando realizamos un trabajo en condiciones donde hay varias responsabilidades y prioridades que responder, es de alto valor el sacrificio que experimentamos muchas veces dejando de lado los momentos de las travesuras de nuestros pequeños, por esta razón el presente proyecto se lo dedico a mis hijos **LUIS FERNANDO, SANTIAGO Y RAFAELLA CARDENAS RODRIGUEZ** a pesar de ser prioridades siempre hay un espacio donde logramos profesionalizarnos,

No quiero dejar de resaltar a mi esposo que es el cimiento de mi hogar, quien me apoya incondicionalmente para mi crecimiento personal.

AGRADECIMIENTO

En el diario vivir es poco lo que agradecemos adjudicamos esta condición porque esta sociedad tan acelerada en la que vivimos nos atrapa dejando de lado los aspectos esenciales de la vida.

Por eso esta es la precisa ocasión de agradecer a Dios nuestro padre celestial por la bondad que ha tenido de entregarme los padres que tengo .Gracias por la vida de ellos al Sr Marcos Rodríguez que supo ser el mejor padre, a la Sra. Rosa Sotomayor de Rodríguez que con el sacrificio y esfuerzo pudo darme una excelente guía, con un gran contingente afectivo, que no lo olvidaré jamás.

DECLARACION EXPRESA

“La responsabilidad del contenido de este trabajo de titulación especial, me corresponden exclusivamente; y el patrimonio intelectual de la misma a la UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL”

FIRMA**MARIA ELIZABETH RODRIGUEZ SOTOMAYOR**

TABLA DE CONTENIDOS

Resumen.....	10
Abstract.....	11
Introducción.....	12
Delimitación del problema.....	12
Formulación del problema.....	13
Justificación.....	13
Objeto de estudio.....	14
Campo de acción o de investigación.....	14
Objetivo General.....	14
Objetivo Específicos.....	14
La novedad científica.....	15
Capítulo 1 MARCO TEÓRICO.....	16
1.1 Teorías Generales.....	16
1.2 Teorías Sustantivas.....	20
1.3 Referencias empíricas.....	21
Capítulo 2 MARCO METODOLÓGICO.....	23
2.1 Metodología.....	23
2.2 Método.....	23
2.3 Premisas o hipótesis.....	23
2.4 Universo y muestra.....	23
2.5 CDU –Operacionalización de las variables.....	24
2.6 Gestión de datos.....	24
2.7 Criterios éticos de la investigación.....	24
Capítulo 3 RESULTADOS.....	25
3.1. Antecedentes de la unidad de análisis o población.....	25
3.2. Diagnostico o estudio de campo.....	26
Capítulo 4 DISCUSIÓN.....	31
4.1. Contratación empírica.....	31
4.2. Limitaciones.....	32
4.3. Líneas de investigación.....	32
4.4. Aspectos relevantes.....	32
Capítulo 5 PROPUESTA.....	33
Conclusiones y recomendaciones.....	43
Bibliografía.....	44

Índice de tablas

Tabla 1 Operacionalización de las variables.....	24
Tabla 2 Principales controles del área de crédito en las cooperativas	26
Tabla 3 Proceso de evaluación y diagnóstico del riesgo.....	27
Tabla 4 Manejo de los créditos otorgados	27
Tabla 5 Indicadores para evaluar un crédito	28
Tabla 6 Documentación necesaria en el proceso de evaluación	36
Tabla 7 Detalle de los rubros del solicitante del crédito	37
Tabla 8 Días de atraso de clientes.....	42

Índice de figuras

Figura 1 Diagrama del problema de investigación	13
Figura 2 Diagrama del proceso de crédito	34
Figura 3 Proceso de solicitud de un crédito	35
Figura 4 Proceso de evaluación de un crédito	35
Figura 5 Fase de negociación.....	38
Figura 6 Fase de aprobación del proceso	39
Figura 7 Fase de documentación.....	40
Figura 8 Fase de desembolso	41
Figura 9 Fase de seguimiento	42

Resumen

El crédito hipotecario es una herramienta que ayuda a la generación de nuevas plazas de empleo ya que por lo general estos créditos son realizados por emprendedores para poder adquirir un bien inmueble para poder edificar la planta (negocio físico). Por lo cual es necesario una gestión adecuada para estos tipos de productos financieros que son otorgados por instituciones financieras.

La gestión de crédito implica diversos riesgos, tales como el operativo y financiero. La evaluación del riesgo de crédito es un factor, que aporta a potenciar la recuperación del monto colocado, hecho trascendental para el flujo circular de la economía.

Por medio de esta propuesta de investigación se determina que la principal fuente de riesgo dentro de las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Guayaquil es el proceso de evaluación y diagnóstico de los solicitantes del crédito hipotecario.

Por tal motivo se elabora un proceso que posee normas y políticas que permitan que un diagnóstico que posee características e información necesaria para poder realizar un seguimiento a profundidad del solicitante del crédito.

Palabras claves: crédito hipotecario, procesos, seguimiento, evaluación.

Abstract

The mortgage is a tool that helps the generation of new employment places because usually these loans are made by entrepreneurs to acquire property to build the plant (physical business). Therefore proper management for these types of financial products that are granted by financial institutions is necessary.

Credit management involves various risks, such as operational and financial. The assessment of credit risk is a factor that contributes to enhance the recovery of the amount placed, made crucial for the economy circular flow.

Through this research proposal it is determined that the main source of risk within the credit union in the city of Guayaquil is the process of assessment and diagnosis of mortgage applicants.

Therefore, a process that has rules and policies that allow a diagnosis that has features and information needed to track depth of the credit applicant is made.

Keywords: mortgage, processes, monitoring, evaluation.

Introducción

El crédito es un instrumento relevante en los procesos de activación y reactivación económica, dado que inyecta liquidez en los mercados, potenciado la disponibilidad de capital de trabajo para los agentes de una economía.

La gestión de crédito implica diversos riesgos, tales como el operativo y financiero. La evaluación del riesgo de crédito es un factor, que aporta a potenciar la recuperación del monto colocado, hecho trascendental para el flujo circular de la economía.

El presente trabajo corresponde a una investigación aplicada, se pretende aportar al conocimiento, al explorar los riesgos operativos inherentes a los créditos hipotecarios en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la ciudad de Guayaquil.

Delimitación del problema

El trabajo de investigación será desarrollado en el contexto del área de créditos hipotecarios en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la ciudad de Guayaquil periodo 2015". El árbol del problema es el siguiente:

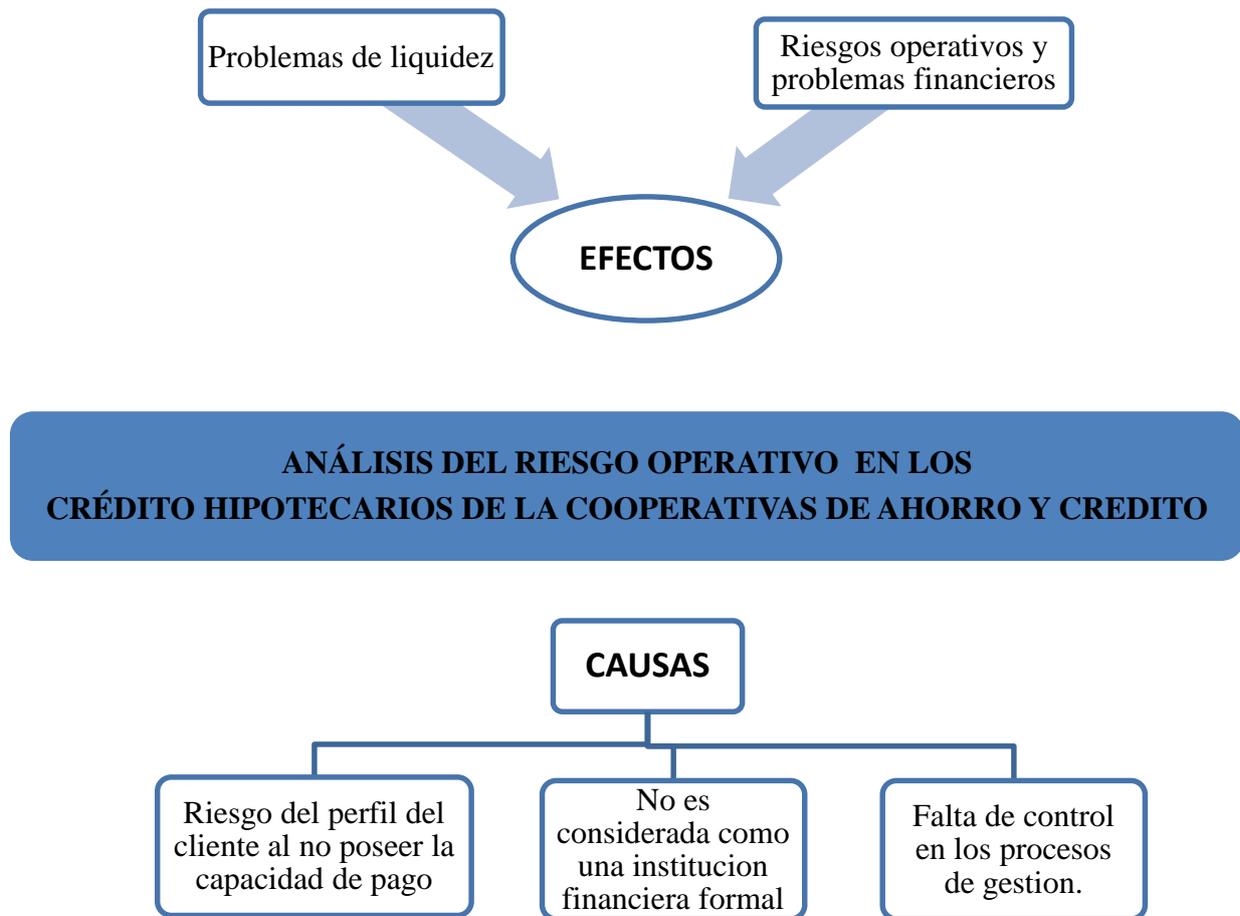


Figura 1 Diagrama del problema de investigación

Formulación del problema

¿Cuáles son los factores que inciden en el riesgo operativo de las operaciones de crédito hipotecario en las Cooperativas?

Justificación

Por medio de la presente investigación se determinarán procesos orientados a reducir el riesgo operativo en el área de crédito hipotecario de cooperativas de ahorro y crédito de la

ciudad de Guayaquil, así como también determinar cuáles son los indicadores para evaluar un cliente antes de otorgar el préstamo y el proceso de evaluación de un cliente.

Con los resultados de la investigación se determinará si el riesgo que tiene actualmente el área de crédito, en cuanto a sus procesos de gestión, ha afectado al giro del negocio. El diseño e implementación de nuevos procesos orientados al riesgo operativo aportará a mejorar la posición financiera de las cooperativas de ahorro y crédito.

Objeto de estudio

El objeto de estudio corresponde al riesgo operativo de las operaciones de crédito hipotecario de las Cooperativas.

Campo de acción o de investigación

El campo de acción de la investigación corresponde a las operaciones de crédito hipotecario de las Cooperativa de Ahorro y Crédito en la ciudad de Guayaquil.

Objetivo General

Determinar los factores que generan riesgos operativos, en los procesos del área de crédito hipotecario, en las Cooperativas de Ahorro y Crédito durante el periodo 2015.

Objetivo Específicos

Los objetivos específicos son:

- Evaluar los procesos de gestión de los créditos hipotecarios de las cooperativas.
- Analizar el riesgo que posee el área de crédito de las cooperativas

- Proponer la implementación de nuevas normas, políticas, instrumentos y procesos que permitan una mejor evaluación de la cuenta ahorrista.

La novedad científica

La presente investigación pretende aportar con lineamientos sobre procedimientos de crédito hipotecario en Cooperativas de Ahorro y Crédito a nivel nacional, orientados a minimizar riesgos operativos.

Capítulo 1

MARCO TEÓRICO

1.1 Teorías Generales

Teoría cuantitativa del dinero

Es la que sostiene que en una economía dada, el nivel de los precios depende en forma directamente proporcional de la cantidad de dinero en circulación. La tesis central de esta teoría es que el nivel medio de los precios aumenta en función del volumen de la emisión monetaria y de la velocidad de su circulación. La referida teoría fue el primer intento de explicar coherentemente el movimiento de los precios. Se consideró a la masa monetaria, es decir de las disponibilidades monetarias y cuasi monetarias en poder del público, la causa principal de las fluctuaciones del nivel general de precios en una economía (Friedman, 1979, págs. 13-23)

Crédito y pobreza

Campoverde (2008) Que las instituciones que dan u otorgar crédito deben implementar diagramas y esquemas eficientes para la gestión del mismo de tal forma que permitan un libre desarrollo en su administración, esto también dependerá del mercado en el cual se encuentre fluyendo de los créditos, de tal forma que el ofrecimiento de estos sea factible. Es importante indicar que cada una de los negocios desarrolle un esquema propio de trabajo, de tal forma que por medio de este proceso se asegure la calidad de todo en todas las actividades que realice dentro de sus procesos de control y gestión del crédito, todo esto es necesario ya que

permite analizar, identificar y evaluar el riesgo del crédito, logrando mantener una cobertura de mercado que permita un desarrollo mayor de la institución, por ello es necesario contar con un buen control en la gestión del riesgo de crédito. (Campoverde Velez, 2008)

El acceso al crédito, en sectores de población con niveles bajos de ingreso, ha sido estudiado intensamente en la última década, debido a la serie de impactos de orden económico y social que tiene, fundamentalmente el relacionado con el alivio de la pobreza. A inicios de los años noventa la comunidad internacional, apostó a las micro finanzas, en general, y al crédito en particular, para alcanzar las metas de desarrollo del milenio, que incluyen la erradicación de la extrema pobreza en el mundo (Jacome Estrella & Cordovez, 2003). Si bien el crédito no es la única política que contribuye a la reducción de la pobreza, es probablemente uno de los mecanismos que permite superar limitaciones económicas y de calidad de vida de las personas. Fomenta la conformación de grupos solidarios y redes que fomentan la construcción del capital social, permite ir formando un historial crediticio y financiero que ayuda al aumento de la autoestima y dignidad de las familias (Jacome Estrella & Cordovez, 2003).

Definición de Crédito

Crédito es definido dentro de la sociedad para referirse a un préstamo o algún tipo de endeudamiento, esta operación de crédito consiste específicamente en la transferencia o dinero de una institución bancaria a una personas o empresa por un plazo de tiempo determinado, luego una vez cumplido el periodo de tiempo la personas u empresa deberá entregar el monto entregado incluido un monto adicional que es el interés. (Enciclopedia de Economía, 2006). Fargo (2012) y Zuñiga Chavarria (1987) plantearon que el crédito es un instrumento mediante el cual una institución facilita a su cliente la compra de bienes o servicios, para una institución financiera un crédito implica un producto de su portafolio

comercial con pago futuros. El análisis de crédito referente a referencias contables del sujeto de crédito ha evolucionado históricamente, para 1930 la herramienta clave de análisis fue el Estado de Situación Financiera, en 1952 se consideraba relevante el Estado de Resultados, lo relevante era el nivel de utilidad. Desde 1952 el criterio utilizado ha sido el flujo de caja, basado en el argumento de que no son parte para el pago de las utilidades, es decir no son considerado al momento del cálculo de las unidades de la empresa (Añez, 2001).

El crédito es otorgado con la finalidad de lograr metas u objetivos, el crédito se convierte en un medio y un recurso para mejorar y desarrollar la economía, orientada a generar un ciclo repetitivo referido en las siguientes fases: (a) Incremento en la inversión productiva en las empresas, (b) incremento en el nivel de empleo y sueldos mejor remunerados, (c) incremento en la demanda de bienes de consumo y mayor margen de ahorro de las personas, (d) incremento en las utilidades de las empresas, y el incremento en la recaudación fiscal y en la inversión pública (Fadl Kuri, 2007)

Los tipos de crédito y sus definiciones son: (a) Es aquel crédito o préstamo que una institución financiera otorga u ofrecen dentro de su portafolio de productos, el crédito de consumo es otorga con la finalidad de que el solicitante pueda adquirir o comprar bienes es decir que dispone del monto de dinero entregado. Esto puede ser por medio de algún tercero quien este inmerso en el proceso de compra y estar afiliado a una institución bancaria, algunas entidades lo realizan de forma virtual; (b) créditos de producción-capital de trabajo: Estos créditos son otorgados con la finalidad de ayudar las empresas a financiar futuras inversiones y realizar actividades productivas para el beneficio de la organización; (c) créditos educativos: Es un préstamo con el que puede cubrir (de manera complementaria o total) tus gastos de inscripción, colegiaturas o manutención; (d) créditos hipotecarios: El crédito hipotecario es un monto de dinero que la institución financiera entrega u otorga a un

empresa o persona natural para la adquisición de una vivienda ya construida o un terreno que por lo general son consumidos por las empresas para construir oficinas y otros bienes necesarios para el libre desarrollo de sus actividades empresariales, (EcuRed, 2014). Por lo general posee un tiempo de pago a mediano y largo plazo, ya que es destinado a la reconstrucción o ampliación de viviendas, en otros casos son destinados a la compra de locales comerciales, la propiedad al ser adquirida queda hipotecada o como medio de garantía a favor de la entidad financiera a fin de servir como soporte del pago crédito (Finanzas Practicas, 2014)

Riesgos de los créditos financieros

Entregar un crédito en la actualidad se ha convertido en un medio que ayuda a la economía de un estado, por medio del otorgamiento del mismo permite a un negocio ingresar a nuevos mercado ya que permiten expandir los puntos de venta ya que en muchos casos los créditos son destinados a la construcción de nuevas infraestructuras que ayudan al desarrollo de la sociedad, debido a ello el consumo de los créditos hipotecarios es alto por ello es necesario un constante control y seguimiento de los mismos de tal forma que permita evaluar a los clientes que soliciten un crédito generando un diagnostico que permitan tener una buena gestión del riesgo de los créditos (Campoverde Velez, 2008).

Los riesgos correspondientes a operaciones crediticias son: (a) El mercado que se deriva a todos los cambios en los precios de los activos y de todos los pasivos financieros los mismo que son medidos por medio del valor en las posiciones abiertas; (b) La liquidez, que posee dos funciones o estados, la una es liquidez y producto esto es cuando la transacción no puede ser trasladada en precios del mercado por la operatividad dentro del mercado de valores y la segunda que es efecto y financiamiento que es netamente por la falta de efectivo lo que impide a la organización el pago de las deudas; (c) La operacionalidad se refiere a las

diferentes pérdidas significativas que se puedan dar en el sistema, ya sea por la mala administración, controles deficientes, fraudes dentro de la gestión; y (d) La parte legal se genera cuando una de las partes no se posee la regulación total para que se realice la transacción como tal. (EcuRed, 2014).

1.2 Teorías Sustantivas

Hildebrand (1864, citado en Forstmann, 1960, p. 1) Dentro de su teoría las etapas en el desarrollo económico, define tres etapas económicas una de ellas es la economía natural esto es definido como el cambio de un bien o activo contra otro es decir hay una transacción directa. La segunda es llamada economía monetaria, esta es cuando básicamente se produce el cambio de monedas, es decir está inmersa en el medio de cambio de las monedas, con dos funciones esenciales la una que es de medio de cambio y la otra funciones que es como unidad de cambio. De tal forma que se produce un cambio indirecto como de forma natural de bien contra bien sino de bien contra unidad de cambio. (Schumpeter), manifiesta que las etapas de la economía simulan dos etapas la una que es la compra y la otra que es la venta, ya que dentro del proceso de economía interviene el dinero como unidad de cambio. Y por último se tiene la etapa de economía de crédito en donde el crédito reemplaza al dinero como unidad de cambio, en donde se venden diferentes bienes contra la promesa de pago posterior (Soto Ibañez, 2009).

Por su parte, Cassel (1914, citado en Forstmann, 1960, p. 2) El crédito es considerado como necesario para adquisición de bienes y activos necesarios para la construcción de medios para la generación de riquezas dentro de una determinada sociedad, en la economía de cambio natural esto se fundamenta en el cambio de un bien con otro bien, para este caso uno de los bien seria la promesa de pago futuro y por la otra parte el bien como tal, en este

caso el crédito forma la parte de dinero, en donde la unidad de cambio de la economía monetaria sería el crédito (Soto Ibañez, 2009).

Riesgo operativo en el crédito hipotecario

En general los crédito hipotecarios por lo general con créditos de largo plazo, por lo cual son sujetos a diferentes altibajos en la economía, que en casos son situaciones que están fueran de los controles de la institución financiera, por ello es necesario un correcto diseño de todos los procesos para otorgar crédito hipotecarios (Beteta V, 2009). La teoría del riesgo indica que cada individuo es una entidad autónoma y de propiedad independiente por ello es necesario la evaluación de cada individuo como independientes, que luego para obtener mejores recursos de integran con otros individuos (Garcia & Flores, 2002). Las entidades financieras deben mantener una liquidez suficiente de tal forma que esto permita obtener un mejor índice de rendimiento (Garcia & Flores, 2002). Dentro del aspecto regulatorio se han implementado diferentes modelos de procesos los mismos que posee la finalidad de entablar la mejores relaciones entre el riesgo que se asume y los recursos que debe poseer la institución para poder garantizar la liquidez necesaria de la misma (Garcia & Flores, 2002).

1.3 Referencias empíricas

Organismo de control

Actualmente las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Guayaquil están reguladas y controladas por la SEPS (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria), este es un organismo que supervisa y controla a todas las entidades, empresa u organizaciones que están dentro de la economía de una sociedad de tal forma que estas afectan el libre desarrollo de la sociedad, a están también se incluyen las entidades del sector público, y todas aquellas que son administradas por el estado.

Este organismo de control y de regulación se fundó e inicio sus actividades el 5 de junio del 2012 en donde se asumieron todas las funciones de normalizar el mercado económico del país.

Importancia del organismo de control

- Establecer a las organizaciones que intervienen en la economía popular como un medio de desarrollo de país;
- Incentivar todos los principios y lineamiento de cooperación e integridad dentro de las diferentes actividades económicas de las empresas.
- Generar un ambiente de estabilidad económica por medio de un correcto funcionamiento de las actividades de las instituciones
- Promover una participación de los socios y miembros dentro de la toma de decisiones dentro de las instituciones
- Identificar nuevos medios y recursos para mejorar la economía de la sociedad por medio de la explotación de sectores productivos
- Velar por una buena administración de las organizaciones de tal forma que se beneficien sus miembros

Capítulo 2

MARCO METODOLÓGICO

2.1 Metodología

Una investigación es definida como el proceso que posee sintonización, planificación, organización y objetividad, que tiene como finalidad responder a una hipótesis o premisa (Van Dalen & Mayer, 2006). El enfoque de la investigación es constructivista de tipo cualitativo, en función de la perspectiva exploratoria aplicada.

2.2 Método

Método se lo define como un conjunto de procedimientos lógicos por medio de los cuales se plantearán los problemas científicos (Ramos Chagoya, 2008). El presente trabajo de investigación es de lógica inductiva. Los instrumentos a utilizar son cuestionarios para entrevistas, revisión documental de datos inherentes al riesgo operativo.

2.3 Premisas o hipótesis

La premisa para la investigación es: La existencia de incongruencias en los procedimientos del área de crédito incide en la generación de un riesgo operativo significativo en las operaciones de crédito hipotecario de las Cooperativas de ahorro y crédito.

2.4 Universo y muestra

El universo o también llamado población es el conjunto total de personas o eventos (Wigodski, 2010). El universo corresponde a las Cooperativas de Ahorro y Crédito con operaciones en la ciudad de Guayaquil, según la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria en la ciudad de Guayaquil existen 47 Cooperativas. El método de muestreo es no probabilístico por conveniencia, la muestra asciende a 4 cooperativas de ahorro y crédito,

representativas de la ciudad de Guayaquil, y que dadas las características de la presente investigación cualitativa, han permitido saturar la data.

2.5 CDU –Operacionalización de las variables

Tabla 1 Operacionalización de las variables

Categorías	Dimensiones	Instrumentos	Unidades de análisis
Riesgo	Técnicas	Entrevistas	Jefes del área de crédito
Económico	Indicadores Económicos	Informes Estadísticas	Entidades Públicas de Control
Operativo	Procedimientos	Fuentes Secundarias	Personal del área de crédito

2.6 Gestión de datos

Los datos se obtendrán por medio de entrevistas dirigidas a dos cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Guayaquil, dicha entrevista se llevará a cabo en el área de crédito hipotecario de cada institución, así como también se elaborará una entrevista a un funcionario de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, para determinar cómo este tipo de crédito puede incidir en la economía de la sociedad.

2.7 Criterios éticos de la investigación

Las participantes de las entrevistas no otorgarán la información sensible, sin embargo prefieren que sus nombres estén en el anonimato, pero los cargos si se los puede exponer en la presente tesis.

Capítulo 3

RESULTADOS

3.1. Antecedentes de la unidad de análisis o población

La población escogida para la presente investigación son las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Guayaquil, se realizó una investigación cualitativa con la técnica de la entrevista.

La muestra escogida para el estudio fue escogida de forma aleatoria por conveniencia, siguiendo este método se escogió a dos cooperativas de ahorro y crédito y se realizaron entrevistas a jefes del área de crédito hipotecario de cada una las instituciones para de esta forma conocer cuáles son las posibles variables que inciden en la gestión de préstamos hipotecarios, adicional se realizó una entrevista a un funcionario de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria para determinar el principal factor de incidencia que tiene este tipo de préstamo en la economía del país.

Las instituciones escogidas fueron la Cooperativa de ahorro y crédito de la Armada Nacional, la Cooperativa 9 de Octubre, la Cooperativa Conecel y la Cooperativa 19 de Septiembre, las entrevistas permanecen en el anonimato, dichos entrevistados poseen funciones de administradores del área de crédito hipotecario de las instituciones. En cambio, el funcionario público posee un cargo como analista de riesgo dentro de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, quien nos da una vista general de los riesgos crediticios que se dan en el sector financiero, especialmente de los créditos hipotecarios que son otorgados por las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Guayaquil.

3.2. Diagnostico o estudio de campo

Los entrevistados son jefes de crédito y jefes del área de crédito hipotecario de las cooperativas de ahorro y crédito escogidas para la investigación, también se elaboró una entrevista a un funcionario de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

Para el caso de los funcionarios de las instituciones se determinó las siguientes conclusiones:

Pregunta 1 ¿Cuáles son los principales controles que posee dentro del área de crédito?

Tabla 2 Principales controles del área de crédito en las cooperativas

9 de octubre	Se registra en una hoja de Excel en donde se detalla los datos principales de los clientes antes de otorgar un crédito.
Armada Nacional	No se posee una persona específica para realizar el seguimiento que indique si los datos proporcionados por el cliente sean reales.
Conecel	Los datos que proporciona el cliente se registran en solicitudes físicas y luego son ingresadas al sistema de la institución.
19 de septiembre	Actualmente se cuenta con una persona encargada de la verificación, de la información que es otorgada por el cliente.

Pregunta 2 ¿Considera que el actual proceso de evaluación y diagnóstico del riesgo operativo es fundamental para la gestión del crédito?

Tabla 3 Proceso de evaluación y diagnóstico del riesgo

9 de octubre	Por medio de un buen proceso establecido se podría llegar a poseer un correcto control
Armada Nacional	Un buen control permita una evaluación a profundidad de los diferentes tipos de clientes que posee la institución
Conecel	Por medio de un control se puede encontrar las mejores soluciones frente a cualquier problema.
19 de septiembre	La evaluación es de importancia ya que esta permitirá conocer el estado actual del cliente.

Pregunta 3 ¿El actual proceso de gestión de crédito cumple con los requerimientos para el manejo de los créditos otorgados para reducir riesgo operativo?

Tabla 4 Manejo de los créditos otorgados

9 de octubre	Al no contar con una persona encargada de la evaluación del cliente se pierde información necesaria y eso ocasiona que se pierda comunicación con el mismo, ya que en muchos casos los solicitantes con personas que no posee medio sofisticados
--------------	--

	de comunicación por lo cual el contacto con el mismo es solo en los pagos mes a mes.
Armada Nacional	Los procesos se establecen, pero debido a que el cliente solicita un crédito y su historial es bueno se saltan pasos de requerimientos y esto ocasiona que se tenga una percepción errónea y por tal motivo no se lleve un control adecuado del cliente.
Conecel	En muchos casos la necesidad de contar con clientes, se procede a otorgar créditos a los clientes, luego se hace la respectiva evaluación.
19 de septiembre	Si el cliente posee un buen historial y luego de que se haya evaluado al mismo tiene visto bueno se le otorga el crédito, caso contrario quedara para una segunda auditoria.

Pregunta 4 ¿Cuáles son los indicadores para evaluar un crédito hipotecario?

Tabla 5 Indicadores para evaluar un crédito

9 de octubre	Actualmente la Cooperativa no posee ningún tipo de indicador para la evaluación de un crédito luego de ser entregado al solicitante.
--------------	--

Armada Nacional	No se posee un control ni indicador post entrega, lo que registra es el vencimiento del pago, según la fecha de cada pago efectuado.
Conecel	La empresa solo se liga a la fecha de pago de cada cliente, por medio de este se procede a realizar un post seguimiento.
19 de septiembre	La institución está en vías de implementación de indicadores que permitan conocer el riesgo que posee cada cliente según su efectivo disponible.

Para el caso del funcionario de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria se determinaron las siguientes conclusiones:

Pregunta 1 ¿Cuál cree que es la incidencia de otorgar un crédito hipotecario? Para los emprendedores es de importancia poseer un lugar físico en donde se pueda realizar sus actividades, los créditos hipotecarios tienen efectos en muchas ramas del desarrollo de una sociedad.

Pregunta 2 ¿Cómo ayuda un crédito hipotecario en la generación de empleo y de riquezas? Un emprendedor desea implementar un lugar físico para su negocio recurre a préstamos que ayudan a desarrollar dicho emprendimiento generando empleos ayudando a tener un poder de adquisición, dicho dinero ayudara a movilizar la economía de la sociedad.

Pregunta 3 ¿Cómo considera el actual proceso de evaluación del riesgo de las cooperativas? Es necesario contar con un análisis a profundidad, pero si el proceso de

evaluación de crédito no posee una buena gestión dicho crédito será difícil de recuperar eso sería un riesgo para la institución como tal.

Pregunta 4 ¿Cree que es necesario la implementación de indicadores que permitan conocer el posible riesgo del crédito? Actualmente es necesario la implementación de indicadores, por medio de los cuales se permita conocer como es la evolución de un determinado crédito, conocer cuáles son los tipos de crédito que son más solicitados, los montos que son solicitados, entre otros.

Capítulo 4

DISCUSIÓN

4.1. Contratación empírica

Los resultados de la contrastación empírica son:

- Dentro de las cooperativas de ahorro y crédito, los controles más relevantes que utilizan son: (a) El registro por medio del programa Excel; y (b) generación de solicitudes físicas que luego son ingresadas a los sistemas institucionales, sin realizar ninguna verificación de los datos. Solo una de las cuatro cooperativas entrevistadas posee un verificador de la información otorgada por el usuario al momento de solicitar el crédito hipotecario.
- Existen incumplimientos en las fases del control interno del proceso de crédito operativo.
- No se dispone en alta proporción de indicadores para evaluar a los clientes.

En función de la entrevista realizada al funcionario del ente regulador de las cooperativas de ahorro y crédito, se concluyó lo siguiente:

- Los créditos hipotecarios son principalmente utilizados por emprendedores para ubicar un lugar físico en donde pueda establecer su negocio, por lo cual este tipo de crédito ayuda a generar más fuentes de empleos de forma subyacente.
- El entrevistado indicó que el riesgo ocurre cuando el proceso de evaluación y diagnóstico del solicitante del crédito no se cumple. Esta mala práctica no faculta disponer de un perfil de riesgo del cliente real.

- Es necesario contar con un buen proceso de evaluación y medición de clientes, así como también la implementación de indicadores que permitan evaluar el estado del cliente durante todo el proceso de pago del crédito para así determinar su potencial como cliente.

4.2. Limitaciones

Dado proceso operativo y en enfoque del trabajo, trabajo se limita a los aspectos relacionados con el riesgo operativo de créditos hipotecarios para cooperativas de ahorro y crédito, investigación que no aplica a instituciones financieras de otro tipo.

4.3. Líneas de investigación

Este tipo de investigación, contribuirá al mejoramiento de las instituciones financieras, ya que permitirá evaluar de mejor forma a los futuros clientes y determinar los clientes potenciales para a futuro realizar alianzas estratégicas lo cual ayudará a nuevos emprendedores a generar más fuentes de empleo ayudando a movilizar la economía de la sociedad.

4.4. Aspectos relevantes

El presente estudio demuestra que un proceso de gestión de crédito es trascendental al momento de evaluar y diagnosticar a un cliente, más aún cuando actualmente es necesario contar con indicadores que permitan determinar la posición actual de los clientes. Factores que potencian el retorno financiero de los recursos involucrados en el crédito hipotecario.

Capítulo 5

PROPUESTA

A continuación, se detallará del contenido de la propuesta, la misma que presentará

La presente propuesta considera un conjunto de procesos internos, normas y políticas, que aportarán a mejorar la gestión y reducir el riesgo operativo de créditos hipotecarios de las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Guayaquil.

FLUJO DE PROCESOS

El presente proceso tiene como objetivos:

- Mantener el riesgo en un nivel bajo, contribuyendo a mantener una buena rentabilidad
- Crear un sistema y normas estándares para la evaluación de créditos hipotecarios
- Detectar los créditos que posean un riesgo superior, de tal forma que permita un seguimiento a profundidad.
- Generar análisis de futuros informes para la dirección de la institución.
- Contar con información actualizada y de relevancia para futuros estudios.

El flujo de la propuesta se presenta a continuación:

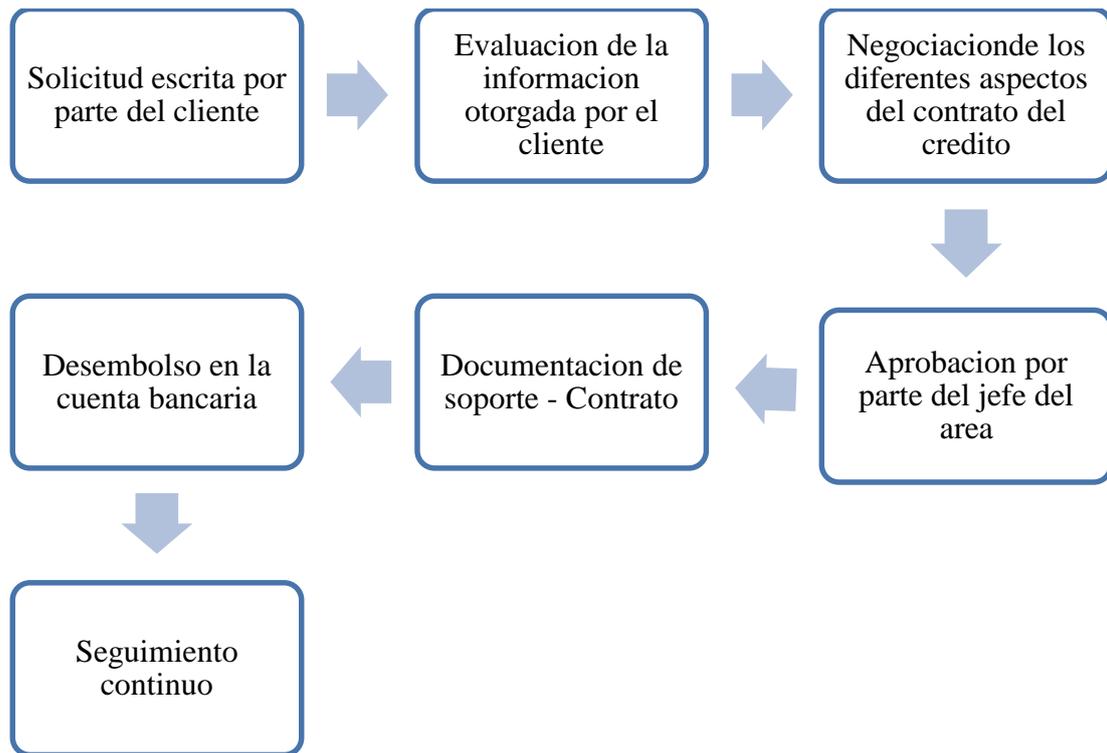


Figura 2 Diagrama del proceso de crédito

Desarrollo del flujo

Fase 1: Solicitud

Este es el primer paso en el cual se deberá realizar la generación de una solicitud física en donde se deberá incluir toda la información necesaria al cliente (Nombres, cedula, teléfono, dirección, motivo, ingresos, egresos, deudas, bienes, etc.), el cliente deberá entregar los documentos necesarios dependiendo de la actividad económica que posea, si es dependiente llevar documentos de soporte, si es independiente entregar documentación necesaria (RUC, Nombramiento, Tasa de habilitación en el caso de lugar físico, etc.), los involucrados en esta etapa es el personal del balcón de servicio al cliente, (ver apéndice – Formato de solicitud)

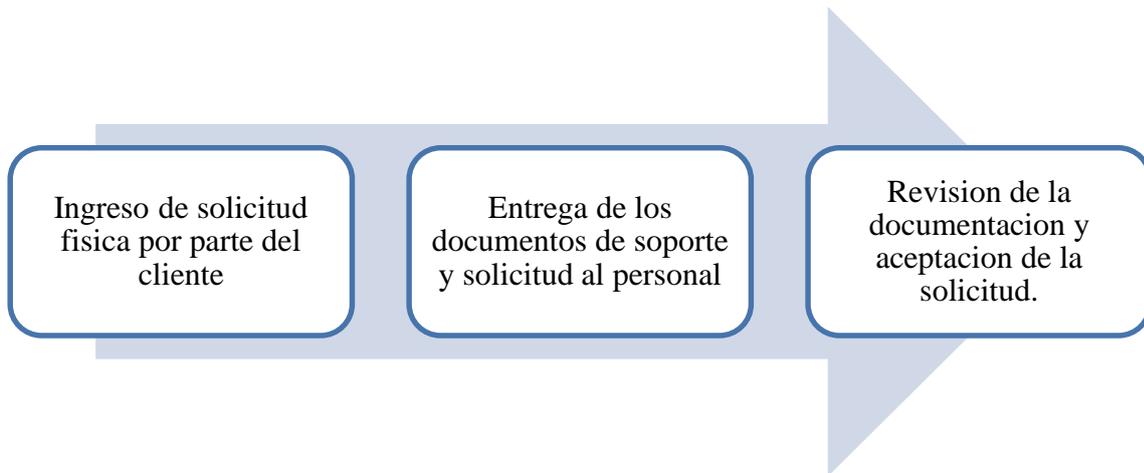


Figura 3 Proceso de solicitud de un crédito

Fase 2 Evaluación:

Esta es una de las fases de mayor importancia dentro del proceso de crédito hipotecario, se deberá incorporar un colaborador quien deberá validar toda la información entregada por el solicitante del crédito, si la información es incorrecta automáticamente el crédito será negado. Los involucrados en esta fase son el personal de atención al usuario y el validador de la información.



Figura 4 Proceso de evaluación de un crédito

La documentación a revisar es:

Tabla 6 Documentación necesaria en el proceso de evaluación

Persona Natural	Persona Jurídica
Cedula de Identidad presente en el Registro Civil.	Copia de la Cedula - Color
Papeleta de votación, acorde a las últimas elecciones.	Copia de la papeleta de Votación
Partida de Nacimiento de Hijos e Hijas	Copia del Nombramiento
Acta de casamiento	Copia de RUC Actualizado
Partida de Nacimiento	Pago de declaración de los 3 últimos meses.
Copia de pago de la planilla de Servicios Básicos.	Copia de pago de la planilla de Servicios Básicos.
Copia de la planilla de teléfonos	Copia de la planilla de teléfonos

El siguiente cuadro de Evaluación Financiera permitirá levantar una base de la perspectiva de la cartera de vivienda, que generará información para determinar si el cliente es apto o no para continuar con la operación de crédito. El eje central es la relación entre ingresos y gastos del cliente, esto permitirá tener el indicador de capacidad de pago. Los rubros a considerar se presentan a continuación:

Tabla 7 Detalle de los rubros del solicitante del crédito

DETALLE	VALOR
Ingresos	
Ingresos Deudor	
Otros ingresos Fijos	
Otros ingresos	
Total de Ingresos	
Egresos	
Alimentación	
Arriendo	
Educación	
Vestuario	
Transporte/movilización	
Servicios básicos	
Cuota hipoteca	
Tarjeta de crédito	
Otras deudas bancarias	
Cuotas seguros	
Cuota de internet, cable, celular	
Diversión, pases, otros	
Otros egresos	
Total Egresos	
UTILIDA NETA	

- Los ingresos son entradas durante un período de producción, prestación de servicios o demás actividades que constituyan las operaciones principales, además representan las entradas reales que posee el cliente.
- Los gastos representan salidas reales o previstas, se han producido por las actividades normales de su actividad económica durante un período de tiempo.
- La utilidad representa a los aumentos en los fondos propios (activo neto), y de todas las demás transacciones y todos los demás hechos y circunstancias que afecten a un cliente en un período.

Fase 3 Negociación:

Esta fase es para determinar las condiciones del crédito, tasa plazo, monto de pago, se deberá evaluar todas las deudas tanto a largo y corto plazo con la documentación necesaria entregada en la fase de evaluación. Los involucrados son el validador de la información ya que deberá emitir el reporte de revisión y validación, el oficial de cuenta y el cliente.

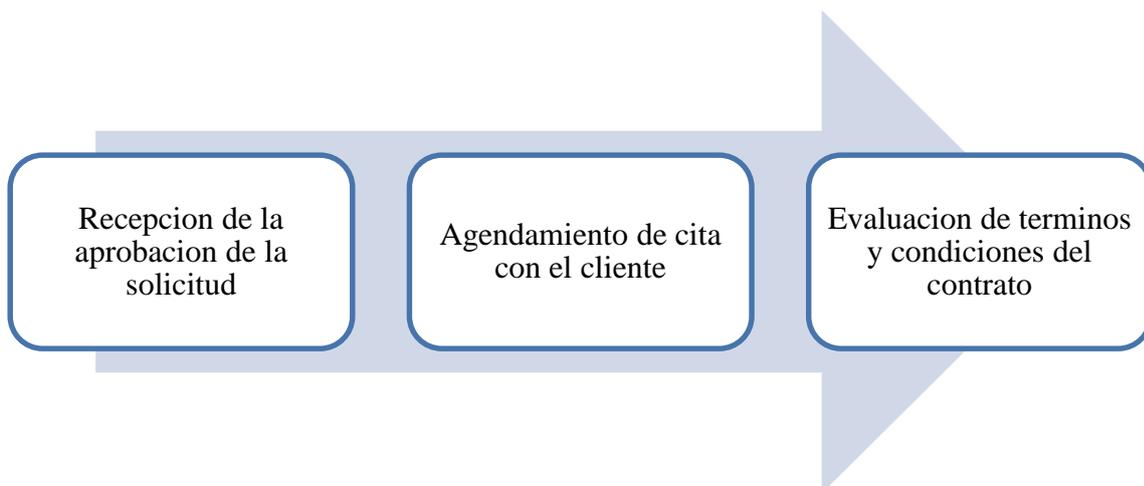


Figura 5 Fase de negociación

Fase 4 Aprobación:

Las aprobaciones serán realizadas por el jefe del Área de crédito, siempre y cuando el monto no exceda los \$20,000.00, si el crédito excede el monto anterior se deberá realizar una reunión con los jefes de área para determinar el otorgamiento o no del mismo. Involucrados son el oficial de cuentas y los jefes de cada área.

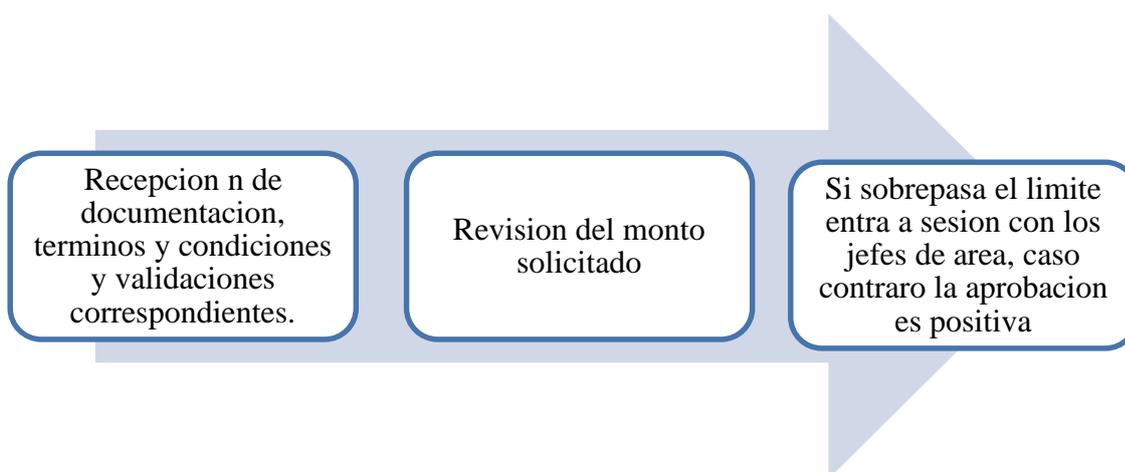


Figura 6 Fase de aprobación del proceso

Fase 5 Documentación – Contrato:

Dentro de esta fase se deberá enfocar en la generación de la documentación necesaria para la toma de firmas de todas los miembros que interviene dentro del proceso, estos podrían ser pagares, diferentes convenios esto debe tener la colaboración del departamento legal, quien deberá proporcionar los documentos necesarios. En esta fase están involucrados el oficial de cuenta, el abogado de la institución, el cliente y el garante.

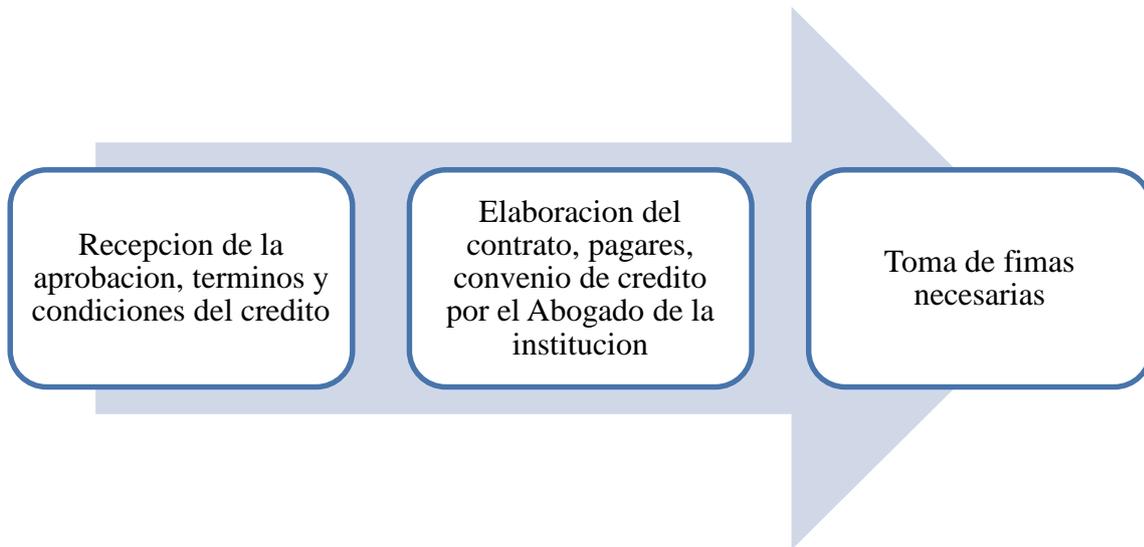


Figura 7 Fase de documentación

Fase 6 Desembolso:

Cumplido con las anteriores fases llegara a la fase de desembolso que es la última instancia esta etapa mantiene interacción con las áreas de operación y legal, una vez revisado toda la documentación, y se posee una afirmación del 100% se procederá a la acreditación en la cuenta del solicitante del crédito, en el caso de que el destino del crédito es para la adquisición de una Vivienda se procederá al depósito o a la emisión del cheque a nombre de la constructora.

Es necesario que antes de entregar el respetivo monto del crédito se debe tener una afirmación positiva en cuanto documentación del solicitante a fin de poder mantener un control y seguimiento eficiente, caso contrario si hay algún problema al momento de acreditar el dinero el proceso se detiene hasta que el cliente solucione el problema. Los involucrados son el oficial de cuenta, personal de operaciones, vendedor de la constructora y cliente

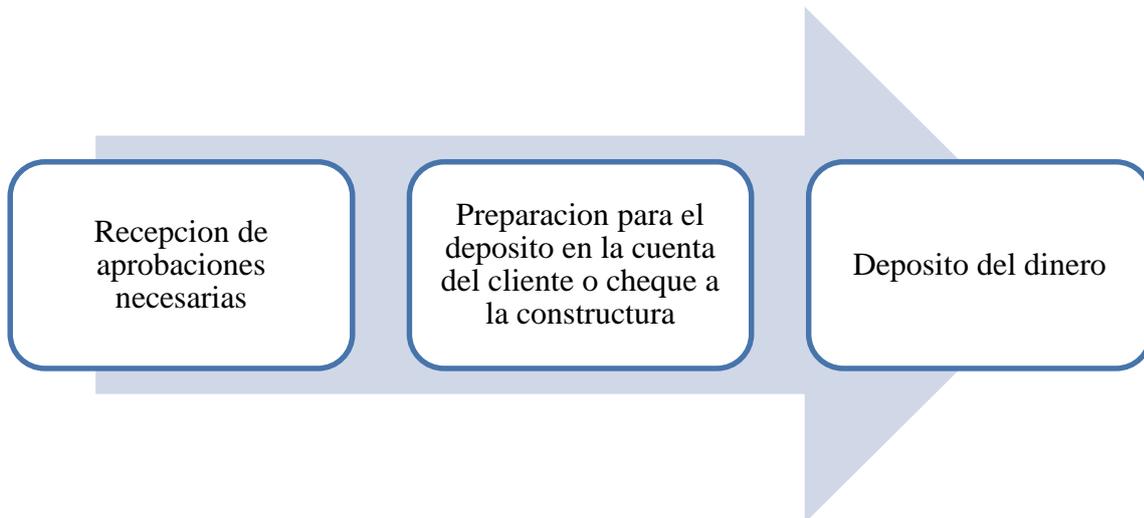


Figura 8 Fase de desembolso

Fase 7 Seguimiento:

En la fase de seguimiento el oficial deberá mantener una constante comunicación con el cliente, analizando la situación económica del mismo, así como el pago correcto de las mensualidades en caso de que esto no surja según lo acordado, el funcionario deberá hacer a gestión de cobranzas, para ello se implementa el siguiente proceso.

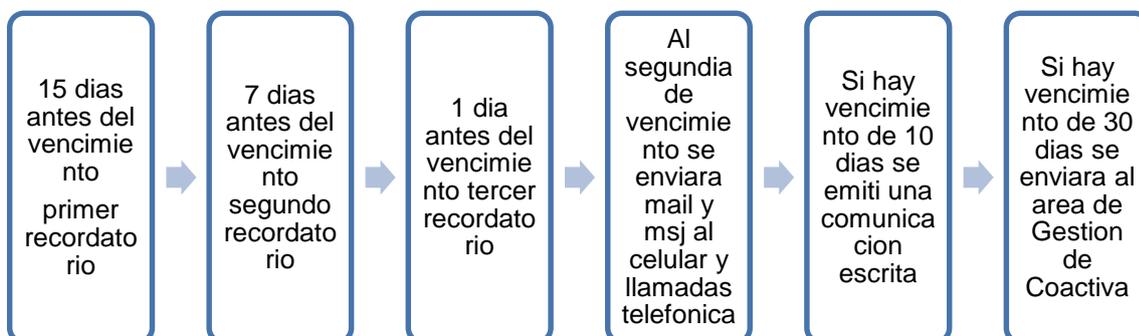


Figura 9 Fase de seguimiento

Los involucrados en esta fase son funcionario de área de operaciones, oficial de cuenta y el cliente. Se procederá a la ponderación de calidad del cliente, esto de acuerdo a una tabla en donde se indique su lealtad al momento de realizar el pago de la cuota:

Tabla 8 Días de atraso de clientes

Ponderación	Días de retraso en pago de cuotas (Periodo 1 cuota=30 días)	Riesgo
100%	0	Ninguno
90%	1-30	Bajo
80%	31-60	Medio – Bajo
70%	61-90	Medio
60%	91-120	Medio – Alto
50%	Más de 120	Alto

En el caso de que el riesgo sea igual o superior a un riesgo medio bajo se procederá a un constante seguimiento. En el caso de sobrepasar el riesgo medio alto, se procederá a la utilización de agentes especiales de cobro y visitadores para la realización de convenios

Conclusiones y recomendaciones

- La falta de procesos de evaluación y de control de la información al momento de diagnosticar a un solicitante de crédito es de mucha importancia para mantener un riesgo operativo bajo.
- Las actuales cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Guayaquil en su producto, crédito hipotecario, no poseen un buen control en cuanto a la evaluación de los solicitantes.
- Es necesario la implementación de procesos que permitan un control interno y al mismo tiempo permita la evaluación de un cliente, para de esta forma conocer la capacidad de pago del cliente, teniendo como resultado un bajo riesgo en este producto financiero.
- La presente investigación se llevó a cabo con la finalidad de proporcionar un proceso, políticas y normas que permitan un control dentro del área de crédito hipotecario de las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Guayaquil.
- Se recomienda la implementación de la propuesta puesto que las cooperativas de ahorro y crédito necesitan una herramienta que permitan mejorar la gestión de los créditos hipotecarios y la reducción del riesgo.

Bibliografía

- Añez, M. (24 de Junio de 2001). *Aspectos basicos del analisis del credito*. Obtenido de Gestipolis: <http://www.gestipolis.com/aspectos-basicos-del-analisis-de-credito/>
- Beteta V, I. (Abril de 2009). *El riesgo del Crédito Hipotecario: subestimar los factores que dan lugar a la cartera vencida*. Obtenido de http://www.ibeteta.com/El_riesgo_Cr%C3%A9dito_Hipotecario.asp
- Campoverde Velez, F. (04 de Febrero de 2008). *el Riesgo Crediticio*. Obtenido de Zonaeconomica.com: <http://www.zonaeconomica.com/riesgo-crediticio>
- Cuadra, F. (10 de Junio de 2013). *Algunas características de un credito de consumo*. Obtenido de <https://www.comparaonline.cl/blog/finanzas/credito-consumo/2013/06/algunas-caracteristicas-de-un-credito-de-consumo/>
- EcuRed. (2014). *Conocimiento con todos y para todos*. Obtenido de Creditos Bancarios: http://www.ecured.cu/Cr%C3%A9dito_bancario
- Enciclopedia de Economia. (2006). *Credito*. Obtenido de La Gan Enciclopedia: <http://www.economia48.com/spa/d/credito/credito.htm>
- Fadl Kuri, G. (2007). *El credito bancario: la mejor alternativa de financiamiento para una empresa*. Obtenido de www.mundopymeabm.org.mx: <http://www.mundopymeabm.org.mx/pdf/colaboraciones/ColaboracionGerardoFadlBajio.pdf>
- Fargo, W. (2012). *El futuro en sus manos*. Obtenido de Tecnicas financieras para toda la vida:

<http://handsonbanking.com/es/resources/5%20TODO%20SOBRE%20EL%20CREDITO.pdf>

Fernandez Nogales, A. (2004). *Investigacion y tecnicas de mercado*. Madrid: ESIC Editorial.

Finanzas Practicas. (2014). *Finanzaspractica.com*. Obtenido de Tipos de credito:

http://www.finanzaspracticas.com.co/finanzaspersonales/entienda/que_es/tipos.php

Friedman, M. (1979). *El marco monetario de Milton Fierdman*. Mexico: Premia Editora.

Garcia, G., & Flores, E. (2002). *Riesgo de credito: El enfoque acturial*. Obtenido de

Actuaries.org:

http://www.actuaries.org/events/congresses/Cancun/ica2002_subject/credit_risk/credit_71_gutierrez_elizondo.pdf

Jacome Estrella, H., & Cordovez, J. (2003). *Microfinanzas en la economia ecuatoriana: Una alternativa para e desarrollo*. Quito. Obtenido de Flacso.org.ec.

Ramos Chagoya, E. (01 de Julio de 2008). *Metodo y tecnicas de investigacion*. Obtenido de

Gestiopolis: <http://www.gestiopolis.com/metodos-y-tecnicas-de-investigacion/>

Soto Ibañez, M. C. (2009). *Teoria del Dinero y Credito*. Obtenido de Eumed.com:

<http://www.eumed.net/tesis->

[doctorales/2009/mcsi/Teoria%20del%20Dinero%20y%20el%20Credito.htm](http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2009/mcsi/Teoria%20del%20Dinero%20y%20el%20Credito.htm)

Van Dalen, D., & Mayer, W. (12 de Septiembre de 2006). *Sintesis de "Estrategia de la investigacion descriptiva"*. Obtenido de Noemagico:

<http://noemagico.blogia.com/2006/091301-la-investigacion-descriptiva.php>

Wigodski, J. (14 de JULio de 2010). *Metodologia de la investigacion*. Obtenido de

Metodologia en investigacion:

<http://metodologiaeninvestigacion.blogspot.com/2010/07/poblacion-y-muestra.html>

Zuñiga Chavarria, L. (1987). *Credito Cooperativo*. Costa Rica: Universidad Estatal a Distancia.

Apéndice

Formato de solicitud

LOGO			
PARA USO DEL BANCO			
Fecha de la solicitud		Ciudad	Agencia
Día	Mes	Año	
DATOS DEL SOLICITANTE			
Primer Apellido	Segundo Apellido	Primer Nombre	Segundo Nombre
# Cedula de Identidad	Lugar de Expedicion	Fecha de Expedicion	Codigo Dactilar
Pais de Nacimiento	Ciudad de Nacimiento	Fecha de Nacimiento	Edad Actual
Estado Civil	Numero de Hijos	Numero de personas a su cargo	
Nivel de Estudios mas alto	Institucion	Fecha de Graduacion	Titulo
Direccion	Ciudad	Referencia	
Telefono Convencional	Telefono Celular	Correo electronico	Correo Alterno
Ocupacion / Trabajo	Empresa / Institucion	Direccion	Telefono
INFORMACION DEL CREDITO			
Motivo del Credito			
Monto del credito	Cuota mensual estimada	Plazo de pago estimado	
INFORMACION ADICIONAL			
Negocio Propio	Nombre de la institucion	Actividad de la empresa	Numero de RUC
SI	NO		
ADJUNTOS			
Persona Natural		Persona Juridica	
Copia de la Cedula - Color		Copia de la Cedula - Color	
Copia de la papeleta de Votacion		Copia de la papeleta de Votacion	
Copia de la Libreta militar		Copia del Nombramiento	
		Copia de RUC Actualizado	
		Pago de declaracion de los 3 ultimos meses	
<hr/> FIRMA DEL SOLICITANTE			