



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

UNIDAD DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, MBA

Tesis Previa la obtención del Grado
Académico de Magister en
Administración de Empresas, MBA

TEMA:

PROCESO CREDITICIO Y SU IMPACTO EN EL PRESUPUESTO DEL
BANCO GUAYAQUIL SUCURSAL SANTO DOMINGO PERIODO 2013-
2014. MANUAL DE ADMINISTRACION DE RIESGO CREDITICIO

AUTORA:

ING. NADYA GISSELA SANCHEZ CEPEDA

DIRECTOR:

ING EDUARDO MENOSCAL CHELE M.Sc.

QUEVEDO- ECUADOR

2015



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

UNIDAD DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, MBA

Tesis Previa la obtención del Grado
Académico de Magister en
Administración de Empresas, MBA

TEMA:

PROCESO CREDITICIO Y SU IMPACTO EN EL PRESUPUESTO DEL
BANCO GUAYAQUIL SUCURSAL SANTO DOMINGO PERIODO 2013-
2014. MANUAL DE ADMINISTRACION DE RIESGO CREDITICIO

AUTORA:

ING. NADYA GISSELA SANCHEZ CEPEDA

DIRECTOR:

ING EDUARDO MENOSCAL CHELE M. Sc.

QUEVEDO- ECUADOR

2015

CERTIFICACIÓN

El suscrito certifica que el proyecto **para la obtención del grado académico de Magister en Administración de Empresas, titulada “PROCESO CREDITICIO Y SU IMPACTO EN EL PRESUPUESTO DEL BANCO GUAYAQUIL SUCURSAL SANTO DOMINGO PERIODO 2013-2014. MANUAL DE ADMINISTRACION DE RIESGO CREDITICIO.”** De autoría de la **Ing. Nadya Gissela Sánchez Cepeda**, documento que ha sido revisado en todos sus componentes por lo que se autoriza su presentación formal ante el tribunal respectivo.

Quevedo, 15 de mayo del 2015

Ingeniero Eduardo Menoscal Chele, M.Sc.

DIRECTOR

AUTORÍA

La presente Tesis titulada “PROCESO CREDITICIO Y SU IMPACTO EN EL PRESUPUESTO DEL BANCO GUAYAQUIL SUCURSAL SANTO DOMINGO PERIODO 2013-2014. MANUAL DE ADMINISTRACION DE RIESGO CREDITICIO”, presentada previo al Grado de Magister en Administración de Empresas, MBA, es de responsabilidad exclusiva de su autora ING. NADYA GISSELA SÁNCHEZ CEPEDA, por lo que su contenido y criterios reflejan su posición personal.

Quevedo, 15 de mayo del 2015

Ing. Nadya Gissela Sánchez Cepeda

MAESTRANTE

DEDICATORIA

Soy una mujer muy afortunada. A diferencia de muchas personas Dios me regalo una princesa mágica que con su cabello rizado y sus ojitos bailarines me brinda cada día una razón de ser, de existir, de vivir, de ser mejor.

A mi mágica princesa le dedico este trabajo

Jamileth

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a quienes de una manera u otra aportaron su granito de arena en el desarrollo de este proyecto:

- ✚ A mis padres, hermanas que aún lejos han apoyado todas decisiones
- ✚ A mi familia adoptiva Rodríguez Lara que me supieron acoger como un miembro más de su familia brindándome su apoyo y cariño incondicional
- ✚ A mis compañeros, los cuales supieron brindarme amistad sincero, demostrada en el momento más difícil de mi vida
- ✚ A mi ex compañero de vida, el cual respeto y aprecio, junto a él empecé esta preparación y me permitió durante ese tiempo apoyarnos para no declinar ante este nuevo reto que me propuse.
- ✚ A mi Padre Celestial por regalarme cada día para aprender ante las adversidades que nos coloca, las cuales son solo enseñanzas que nos convertirán en verdaderos seres humanos.

PRÓLOGO

Posterior a la crisis financiera nacional, la banca ecuatoriana ha tenido un importante aporte en el crecimiento de la economía ecuatoriana como agente dinamizador del sistema financiero nacional. Bajo esta premisa la banca ecuatoriana ha demostrado ser un aliado del emprendedor ecuatoriano.

Son varias las razones que dan fe del aporte de la banca privada al crecimiento del país, y que ésta se ha manejado de manera responsable, eficiente, pero por sobre todas las cosas, innovadora.

Por su parte, el nivel de solidez del sistema bancario privado se refleja en el crecimiento favorable de los niveles de capitalización, lo cual demuestra el compromiso que tienen los accionistas, al reinvertir las utilidades generadas durante cada ejercicio económico y también realizar aportes frescos de capital. Este compromiso de los accionistas ha sido retribuido con la confianza que el público demuestra en sus instituciones bancarias privadas.

La banca privada protege a sus clientes y al sistema financiero en general frente a cualquier posible amenaza externa en la economía. Es así que, a través de la administración de los riesgos se identifican aquellos elementos que podrían producir efectos negativos, de tal forma que las decisiones de negocio se toman en consideración de estos eventos. Para salvaguardar los recursos del público y de los accionistas, se ejecutan justamente límites y políticas de riesgo que cada banco privado establece.

Cabe recalcar que el buen desempeño de la banca privada ha venido acompañada con el cumplimiento y acatamiento de más de 50 acciones regulatorias impulsadas por el Gobierno; sin embargo, para garantizar la operación estable y sólida del sector ha sido una prioridad y se ha logrado gracias a varios recursos. El primer elemento que debe resaltarse es el adecuado manejo con el que se ha llevado a cabo el negocio bancario, que ha permitido mostrar que el sistema es sólido y solvente a pesar de que muchas de las acciones regulatorias afectaron de manera directa o indirecta a las utilidades de los bancos privados.

En este nuevo entorno, el Banco Guayaquil bajo el permanente apoyo de la alta administración del Banco, un gobierno corporativo bien estructurado y con enfoque estratégico ha permitido formar una posición muy sólida y plenamente preparada para asumir la gestión de riesgos preventiva e independiente

En el desarrollo de la gestión de riesgos, uno de los principales participantes es el Comité de Administración Integral de Riesgo que tiene por objetivo reforzar el control de riesgos en cada una de sus categorías: crediticio, liquidez, mercado, operacional y seguridad de la información ubicándolos en un nivel bajo de probabilidad de ocurrencia e impacto.

Ing. José Luis Pineda

Administrador de Ag La Concordia

Banco de Guayaquil

RESUMEN EJECUTIVO

El sector bancario es una empresa que genera recursos, los cuales los invierte ayudando a sus clientes a obtener créditos de consumo y otros de acuerdo la política establecida por la institución financiera, de la misma forma está sujeta a riesgos crediticios. El Banco Guayaquil es la red de servicios financieros más grande del Ecuador. Un banco ecuatoriano con calificación AAA, la más alta calificación de la Banca Ecuatoriana al esfuerzo institucional reflejado en su solidez, liquidez y rentabilidad.

Por medio de los balances que presenta el Banco Guayaquil Sucursal Santo Domingo se evidencia que esta institución es muy fuerte en tanto y en cuanto su administración siga siendo eficiente, el estudio se realizó con una muestra representativa de los clientes y funcionarios del Banco para establecer su compromiso con el banco ante una posible situación de Riesgo crediticio.

Si se toma en cuenta que el índice del riesgo crediticio está por debajo de los límites establecidos por el organismo de supervisión y control, se sugiere a la institución no descuidar los procesos establecidos para minimizar el riesgo crediticio mediante la administración del riesgo como un procedimiento eficaz para evitar la morosidad, a través del seguimiento y monitoreo de sus operaciones de crédito.

La gestión del riesgo de crédito debe estar especializada según el segmento al cual pertenece cada cliente para fortalecer las herramientas que permitan controlar de manera eficiente el desempeño de la cartera generada y el cumplimiento de los límites establecidos

ABSTRACT

The banking sector is a company that generates resources, which invests in helping their clients obtain consumer credit and other according to the policy established by the financial institution, in the same way is subject to credit risk. The Banco Guayaquil is Ecuador's largest financial services network. An Ecuadorian bank with AAA rating, the highest rating of Banca Ecuadorian institutional effort reflected in its solidity, liquidity and profitability.

Through balances presented by Banco Guayaquil Branch Santo Domingo is evident that this institution is very strong as long as its administration remains efficient, the study was conducted with a representative sample of clients and Bank staff to establish their commitment to the bank for a possible situation of Credit Risk.

Taking into account the credit risk index is below the limits set by the supervisory authority and control, it is suggested to the institution not neglect the processes established to minimize credit risk through risk management as an effective procedure to prevent delinquency, through tracking and monitoring their credit operations.

The credit risk management must be specialized according to the segment to which each client belongs to strengthen the tools to efficiently monitor the performance of the portfolio generated and compliance with the limits

ÍNDICE

Caratula.....	i
Hoja en blanco.....	ii
Copia de Portada.....	iii
Certificación.....	iv
Autoría.....	v
Dedicatoria.....	vi
Agradecimiento.....	vii
Prologo.....	viii
Abstract.....	xi
Resumen Ejecutivo.....	x
Índice.....	xii
Introducción.....	xvii

CAPITULO I. MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACION

1.1. Ubicación y contextualización de la problemática.....	2
1.2. Situación Actual de la problemática.....	3
1.3. Problema de Investigación.....	4
1.3.1. Problemas Derivados.....	4
1.4. Delimitación del problema.....	4
1.5. Justificación.....	5
1.6. Cambios esperados con la Investigación.....	6
1.7. Objetivos.....	6

1.7.1. General.....	6
1.7.2. Específicos.....	6

CAPITULO II. MARCO TEORICO DE LA INVESTIGACION

2.1. Fundamentación Conceptual.....	8
2.2. Fundamentación Teórica.....	12
2.2.1. Portal del Usuario Superintendencia de Bancos y Seguros. El Sistema Financiero.....	12
a. Importancia del Sistema Financiero.....	12
b. Conceptos Básicos.....	13
c. Listado de entidades reguladas.....	13
d. Riesgos.....	13
2.2.2. Conceptos íntimamente ligados que forman una unidad. Proceso Crediticio y las Cobranzas.....	17
2.2.3. Programa de Educación Financiera Banco Guayaquil. El ABC del Crédito.....	19
a. ¿Qué es un crédito?.....	19
b. Propósito del Crédito.....	20
c. Tipos de Crédito de acuerdo a cada necesidad.....	20
d. Ventajas y Desventajas del Crédito.....	20
e. La diferencia entre capital e interés.....	21
f. Elementos de un Crédito.....	21
g. Clasificación de los Créditos.....	22
h. Evaluación de Crédito.....	23

i. Consecuencias de la morosidad y el incumplimiento.....	24
j. Estrategias para administrar la deuda.....	26
k. Estrategias para reducir la deuda.....	26
2.3. Fundamentación Legal.....	26
2.3.1. Acuerdo Basilea.....	26
2.3.2. Ley General de Instituciones Financieras.....	29
2.3.3. Código de Transparencia y de Derechos del Usuario, de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros.....	33

CAPITULO III. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

3.1. Métodos y técnicas de investigación.....	38
3.1.1. Métodos de Investigación Científica.....	38
3.1.2. Técnicas de Investigación.....	38
3.2. Construcción metodológica del objeto de investigación.....	39
3.2.1. Población y Muestra.....	39
3.2.2. Instrumentos de la Investigación.....	40
3.2.3. Procedimiento de la Investigación.....	40
3.3. Elaboración del Marco Teórico.....	40
i. Fundamentación Conceptual.....	41
ii. Fundamentación Teórica.....	41
iii. Fundamentación Legal.....	41
3.4. Recolección de información.....	43
3.5. Descripción de la información.....	43
3.6. Análisis e interpretación de los resultados.....	43

3.7.	Construcción del informe de la investigación.....	44
------	---	----

CAPITULO IV. ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS EN RELACION CON LA HIPOTESIS DE INVESTIGACION

4.1.	Enunciado de la Hipótesis.....	46
4.1.1.	Hipótesis.....	46
4.2.	Ubicación y descripción de la información empírica pertinente a la hipótesis.....	46
4.2.1.	Resultados de encuesta realizado a funcionarios del Banco Guayaquil sucursal Santo Domingo.....	46
4.2.2.	Resultados de la entrevista efectuada al Gerente de la sucursal Santo Domingo del Banco Guayaquil Ing. Jerson Salinas.....	57
4.2.3.	Resultados de encuesta realizada a los clientes de la Sucursal Santo Domingo del Banco Guayaquil.....	59
4.3.	Discusión de información obtenida en relación a la naturaleza de la hipótesis.....	69
4.3.1.	Análisis Cuantitativo.....	69
4.3.1.1	Operaciones de Crédito.....	69
4.3.1.2	Cartera Vencida.....	70
4.3.1.3	Provisiones para Créditos Incobrables.....	71
4.3.1.4	Patrimonio Técnico.....	73
4.3.1.5	Indicadores de Calidad Crediticia.....	73
4.3.2.	Análisis Cualitativo.....	74
4.3.3.	Comprobación/desaprobación de la Hipótesis.....	77
4.4.	Conclusiones Parciales.....	77

CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIÓN

5.1. Conclusiones.....	79
5.2. Recomendaciones.....	80

CAPITULO VI. PROPUESTA ALTERNATIVA

6.1. Título de la Propuesta.....	82
6.2. Justificación.....	82
6.3. Fundamentación.....	82
6.4. Objetivos.....	83
6.4.1. Objetivo General.....	83
6.4.2. Objetivo Especifico.....	83
6.5. Importancia.....	83
6.6. Ubicación Sectorial y Física.....	83
6.7. Factibilidad.....	85
6.8. Plan de Trabajo.....	85
6.9. Actividades.....	86
6.10. Recursos.....	86
6.10.1. Materiales e Insumos.....	86
6.10.2. Equipos y Maquinarias.....	86
6.10.3. Personal.....	86
6.11. Impacto.....	86
6.12. Evaluación.....	87
6.13. Instructivo de Funcionamiento.....	87

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

ANEXOS

INTRODUCCIÓN

La banca tiene sus orígenes en las diferentes etapas de la humanidad, se puede decir que la banca nació con la necesidad de realizar simples operaciones de cambio y crédito a nivel personal hasta la actualidad donde hoy en día cuenta con organizaciones más complejas realizando una multiplicidad de funciones, entre las que destacan la administración de capitales, intermediación de pagos y como intermediarios de crédito.

En la primera etapa de la historia de la banca, el depositante colocaba sus lingotes preciosos y monedas en custodia de los orfebres los cuales cobraban comisiones por su protección. En la siguiente etapa en el desarrollo de la banca los orfebres dieron cuenta de lo innecesario que era mantener en sus bóvedas todas las monedas depositadas. En la medida en que los depositantes tuvieron la confianza de que podrían convertir en especie sus recibos de depósitos, se sentirían satisfechos de hacer pagos con los recibos y dejar el oro y la plata en depósito.

Los orfebres giraban recibos de depósito por un valor superior al que tenían las monedas de metal precioso que estaban en custodia. De esta forma, el valor del dinero o reserva que los orfebres tenían a su alcance para afrontar los retiros en monedas de oro y plata representaban solamente una fracción del valor total de los recibos de depósitos expedidos por ellos. Nació entonces el concepto de BANCA DE RESERVA FRACCIONARIA; los orfebres dejaron de ser simples custodios de especies para convertirse en banqueros.

Con el transcurso del tiempo los cambistas desempeñaron otras funciones bancarias, aceptando depósitos y prestando tanto su propio dinero como los fondos confiados a su guarda. El negocio de la banca tuvo su origen propiamente en la edad media y para comienzos del siglo XVIII

existían ya importantes instituciones bancarias en todas las grandes capitales de los países de Europa, tales como Inglaterra, Alemania, Francia, Holanda, Dinamarca, etc.

En el Ecuador tras la disolución de la Gran Colombia y su conformación como República en la que aún estaban en circulación monedas de oro y plata acuñadas de acuerdo a sucesivas leyes de moneda.

Nuestro naciente país se caracterizaba por ser agrícola y comercial, actividades orientadas en gran parte al comercio exterior y que tenía a Guayaquil como su puerto principal, y es aquí, donde en el año 1984 se creó el Banco Comercial y Agrícola de Guayaquil con facultad emisora.

La banca costeña en aquella época, era la que aprobaba las medidas económicas, lo que se conoció como “Plutocracia Bancaria” sobre todo del Banco Comercial y Agrícola de Guayaquil cuyo poder radicaba en los préstamos que concedía a los gobiernos de turno.

Con la Revolución Juliana se fiscalizaron los bancos, se organizaron las finanzas públicas bajo la Ley de Presupuesto, crearon el Banco Central, La superintendencia de Bancos y la Contraloría.

La potencialidad agropecuaria y la intensa actividad comercial de Santo Domingo de los Colorados permiten que en 1948 el BNF empiece sus funciones en calidad de agencia. A partir de 1974 la dimensión territorial de la ciudad reforzó su función de eje en las actividades bancarias y financieras, agrícolas y comerciales, de transporte interprovincial e interparroquial, de pequeñas actividades manufacturadas y de grandes servicios como salud y educación.

El crecimiento económico de la región y su repercusión en el PIB del país son de gran significación, Santo Domingo de los Colorados se ubica en la

6ta plaza tributaria del país, con proyección a ser la 3ra. y en el 8vo lugar en el país en movimiento bancario, situación que se debe principalmente a su gran movimiento comercial,

El apoyo crediticio que las instituciones financieras privadas brindan a sus clientes es de vital importancia para el desarrollo económico dentro del entorno en el que se encuentran ya que dinamiza la economía del mismo.

El primer capítulo se refiere al marco contextual de la investigación en la que revisaremos la ubicación y contextualización de la investigación, la situación de la problemática, objetivos, delimitación, justificación y cambios esperados.

El segundo capítulo se encuentra la fundamentación conceptual, teórica y legal sobre la problemática a investigar.

El tercer capítulo presenta la metodología de la investigación con la que se va a trabajar en la siguiente investigación.

El cuarto capítulo está estructurado por la presentación, análisis e interpretación de los resultados en relación con los objetivos y la hipótesis de la investigación.

El quinto capítulo comprende las conclusiones y las recomendaciones, en base a los resultados de la investigación.

El sexto capítulo se refiere a los lineamientos propositivos con los que se pretende diseñar un Manual de Administración del Riesgo Crediticio.

CAPITULO I

MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

*"No es necesario decir todo lo que se piensa, lo que si es
necesario es pensar todo lo que se dice"*

Quino

1.1. Ubicación y Contextualización de la problemática

Con una superficie de 3.970 km², la ciudad de Santo Domingo de los Colorados tiene un posicionamiento vial y espacial privilegiado como enlace regional sierra – costa, con posibilidades de intercambio con los cuatro puertos de exportación, Manta, Esmeraldas, Guayaquil y Puerto Bolívar.

Santo Domingo es una de las ciudades más jóvenes del país con una importante presencia de instituciones financieras y crediticias debido a la influencia sobre una zona extensa y poblada, vinculada a la agroexportación; integrante del polígono productivo del país y con una alta producción pecuaria mayor y avícola para consumo interno y externo, así como una ciudad de migrantes convirtiéndola en la Capital de la Integración Nacional.

El sector bancario históricamente está expuesto a riesgos, el proceso crediticio, componente esencial que genera la mayor parte de ingresos del banco, debe ser ejecutada de forma técnica y adecuada, por esta razón se debe establecer procesos de asignación de créditos para minimizar el riesgo crediticio y las posibles pérdidas económicas.

La sucursal Banco Guayaquil desarrolla su presupuesto con énfasis en el presupuesto de activos más pasivos que le permita una gran participación del mercado sin considerar los riesgos de la cartera vencida,

En el mundo desde la historia, el riesgo crediticio ha evolucionado, también lo ha hecho el criterio de análisis; en 1.930 la herramienta para el análisis del riesgo era el balance. A inicios de 1.952, se utilizaba el estado de resultados, pues lo primordial eran las utilidades para las entidades financieras. Desde 1.952 hasta la era actual se utiliza el flujo de caja. (Añez, 2011).

El Banco Guayaquil con presencia en Santo Domingo con su sucursal mantiene un importante puesto dentro del sector financiero debido a su gama de productos que ofrece en el mercado financiero.

Sin embargo el representativo crecimiento del volumen de créditos que mantiene la institución viene acompañado del incremento en los porcentajes de índices de riesgo crediticio, donde la cartera de consumo es la de mayor incidencia en riesgo de recuperación

1.2. Situación actual de la problemática

En la Sucursal Santo Domingo del Banco Guayaquil, se realizó un análisis de las políticas de gestión de riesgo para definir el proceso de evaluación, aprobación, otorgamiento, administración y recuperación de la cartera para todos los segmentos de clientes: Corporativo, Pyme, Microcredito y Consumo a fin de conocer las políticas y procedimientos que adopta la institución para mantener el equilibrio entre el crecimiento, la rentabilidad y el riesgo del portafolio de préstamos.

La institución financiera cuenta con políticas de otorgamiento para todo los tipos de créditos que mantiene, pero es importante revisar factores que pueden estar asociados al riesgo crediticio como criterios relajados del otorgamiento de crédito, análisis inadecuado, confianza excesiva en las garantías del deudor, deficiente seguimiento, entre otras, etc.

Mediante los indicadores de cartera vencida de la sucursal Santo Domingo analizaremos la calidad crediticia de la institución así como los controles y monitoreo que se efectúan en toda las fases del crédito para poder establecer la relación entre colocación y presupuesto de la oficina.

1.3. Problema de Investigación

¿Cómo afecta el proceso crediticio en el presupuesto del Banco Guayaquil Sucursal Santo Domingo en el año 2013.2014?

1.3.1. Problemas Derivados

- ✚ ¿De qué forma la administración del crédito del Banco Guayaquil sucursal Santo Domingo influye en los índices de morosidad?
- ✚ ¿De qué manera impacta el proceso crediticio en el presupuesto y las finanzas de la institución?
- ✚ ¿Cuál es el beneficio de aplicar una guía para la administración del riesgo crediticio del Banco Guayaquil Sucursal Santo Domingo?

1.4. Delimitación del Problema

Campo:	Ciencias administrativas
Área :	Financiera
Aspecto:	Sistema Administrativo y Operativo
Tiempo:	Período 2013 – 2014
Tema:	PROCESO CREDITICIO Y SU IMPACTO EN EL PRESUPUESTO DEL BANCO GUAYAQUIL SUCURSAL SANTO DOMINGO AÑO 2013-2014. MANUAL DE ADMINISTRACION DE RIESGO CREDITICIO

1.5. Justificación

La importancia de esta investigación está en establecer que el crédito es parte fundamental de la gestión financiera del Banco Guayaquil y de todas las instituciones financieras, mismo que si no se optimiza el proceso de otorgación por parte de la institución financiera ocasiona problemas de liquidez en la empresa dado que la mayor parte de entidades financieras trabajan con dinero de los depositantes.

El Banco Guayaquil en los últimos años ha desarrollado una amplia gama de productos crediticios para tratar de abarcar la mayor presencia en el mercado financiero lo que lleva a realizar un presupuesto con cumplimientos altos por parte de su fuerza de venta, lo que si bien es cierto le ha permitido mayor presencia y posicionamiento frente a su competencia, también ha conllevado a la degeneración de sus índices de calidad de cartera generado en la recuperación de los créditos

En esta investigación se establece la gestión del riesgo crediticio se realiza de forma técnica y sistemática, asegura la liquidez y rentabilidad que surge de una eficiente administración financiera, garantizando el crecimiento económico del banco, mediante el análisis sistemático y coherente del proceso que se sigue para la otorgación del crédito, y su forma de recuperación, con el fin de minimizar al máximo el riesgo crediticio, de forma que no afecte al presupuesto de la empresa.

Los beneficiarios directos del presente estudio son los clientes reales y potenciales del banco, es decir, todos los que tengan acceso a los diferentes tipos de crédito. La investigación es factible de ejecutar, al contar con el apoyo de la institución mediante la asignación de los recursos necesarios para el proceso.

1.6. Cambios Esperados

-  Procesos crediticios aplicados a la administración del riesgo del Banco Guayaquil sucursal Santo Domingo.
-  La institución mejorara los niveles de cartera vencida a través de la direccionalidad del manual de riesgo crediticio
-  Estabilidad presupuestaria potenciando la recuperación de la cartera vencida.
-  Posterior a la aplicación de la propuesta la entidad contara con talento humano actualizado para que puedan realizar un proceso crediticio técnico en cuanto a la administración del riesgo crediticio.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo General

Evaluar la incidencia del proceso crediticio aplicado en el Banco Guayaquil Sucursal Santo Domingo, y su impacto en el presupuesto de la entidad financiera.

1.7.2. Objetivos Específicos

-  Investigar el proceso de crédito de los clientes del Banco de Guayaquil
-  Realizar un diagnóstico situacional de la administración del crédito de la Sucursal Santo Domingo del Banco Guayaquil
-  Establecer el impacto del proceso crediticio en el presupuesto del análisis financiero
-  Diseñar un manual para la administración del proceso crediticio del Banco Guayaquil Sucursal Santo Domingo del Banco Guayaquil

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

"¿Quieres algo?"

*Entonces ve, y haz que pase, porque la única cosa que cae
del cielo es la lluvia"*

Michel Desquerra

2.1. FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL

- a. Según **Banco Guayaquil (2014)**, en su **Programa de Educación Financiera**, indica que la **Crédito** “es una solicitud con la promesa de pago. En negocios: 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 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.”
- b. Según, **el Programa de Educación Financiera (2014), del Portal del Banco del Pacifico**, indica que **Capacidad de Pago** “Es la cantidad máxima de los ingresos totales que una persona puede destinar al cumplimiento de sus deudas.”
- c. Según, **Portal de la Superintendencia de Bancos y Seguros (2009)**, el **Crédito de Consumo** son “Los otorgados a personas naturales que tengan por destino la adquisición de bienes de consumo o pago de servicios; que generalmente se amortizan en función de un sistema de cuotas periódicas y cuya fuente de pago es el ingreso neto mensual promedio del deudor, entendiéndose por éste el promedio de los ingresos brutos mensuales del núcleo familiar menos los gastos familiares estimados mensuales.”
- d. Según, **Portal de la Superintendencia de Bancos y Seguros (2009)**, indica que los **Créditos Comerciales** son “Todos aquellos dirigidos al financiamiento de actividades productivas, las operaciones de tarjetas de crédito corporativas y los créditos entre instituciones financieras. Crédito Corriente: Préstamo concedido a través de una tarjeta de crédito donde el cliente realiza sus consumos y puede pagar sin recargo en el mes siguiente al estado de cuenta.

** Crédito Diferido hasta 24 meses Este crédito le permite al socio de una tarjeta de crédito efectuar sus consumos con un financiamiento, en cuotas iguales, incluido un interés.

** Planes pagos sin intereses El socio puede solicitar, en los establecimientos afiliados a la tarjeta de crédito, los planes a 3, 6 y 12 pagos, sin interés.

- e. Según, **el Portal de la Superintendencia de Bancos y Seguros (2009)**, indica que los **Créditos Hipotecarios** son “Los otorgados a personas naturales para la adquisición, construcción, reparación, remodelación y mejoramiento de vivienda propia, siempre que se encuentren amparados con garantía hipotecaria y hayan sido otorgados al usuario final del inmueble; caso contrario, se considerarán como créditos comerciales.”
- f. Según, **Portal de la Superintendencia de Bancos y Seguros (2009)**, indica que **Deudor** “Es quien recibe el dinero del préstamo. Prestatario. Titular de una deuda.”
- g. Según, **Portal de la Superintendencia de Bancos y Seguros (2009)**, indica que **Garante** “Es quien se compromete solidariamente con el deudor al pago de una deuda. De existir este deudor solidario, en caso de incumplimiento, la institución financiera exige al garante el pago de la deuda. Garantía: Respaldo con el que el deudor asegura el cumplimiento de una obligación. Las garantías pueden ser garantías reales, cuando están constituidas por bienes muebles o inmuebles y activos de diverso tipo, o pueden consistir en avales y fianzas que obtiene el prestatario o ser una garantía personal.”
- h. Según, **Asociación de Bancos Privados del Ecuador (2014)**, en su **Boletín Informativo #043**, indica que la **Liquidez**, es el “Estado de la

posición de efectivo de una entidad y capacidad de cumplir con sus obligaciones inmediatas en su vencimiento.

- i. Según **Banco Guayaquil (2014)**, en su **Programa de Educación Financiera**, indica que el **Interés** es “La tasa que se paga por el uso del dinero. El interés se puede pagar, por ejemplo, por un individuo al banco por el uso de una tarjeta de crédito, o por un banco a un individuo por mantener una cuenta de ahorros; el interés se expresa en términos de tipo porcentual anual.
- j. La, **Asociación de Bancos Privados del Ecuador (2011)**, en su **Boletín Informativo #008**, indica que **Insolvencia**, “Se denomina a la incapacidad de un agente económico para honrar sus deudas en los plazos estipulados de vencimiento, causada generalmente por falta de liquidez para enfrentar sus obligaciones inmediatas.”
- k. Según **Banco Guayaquil (2014)**, en su **Programa de Educación Financiera**, indica que el **Préstamo** es la “Cantidad de dinero que se solicita, generalmente a una institución financiera, con la obligación de devolverlo con un interés.”
- l. Según, **el Programa de Educación Financiera (2014), del Portal del Banco del Pacífico**, indica que **Presupuesto** “Es una proyección o planificación financiera, que parte de los ingresos y gastos previstos para un período de tiempo, la cual permite administrar eficientemente los recursos.”
- m. El **Banco Guayaquil (2014)**, en su **Programa de Educación Financiera**, indica que el **Refinanciamiento** es “La revisión del acuerdo de un préstamo para hacer que los términos de pago sean más acordes con el ingreso actual del prestatario y con su capacidad de pago. El refinanciamiento generalmente proporciona una tasa de interés más baja

y pagos mensuales más bajos durante un periodo de tiempo más prolongado.”

- n. De acuerdo con el **Programa de Educación Financiera (2012), del Portal del BEV**, indica que **Riesgo** son “Operaciones de activo que están sujetas a la eventualidad de que, llegado el vencimiento, el cliente no pueda asumir toda o parcialmente la obligación contraída. Es el grado de variabilidad o contingencia del retorno de una inversión. En términos generales se puede esperar que, a mayor riesgo, mayor rentabilidad de la inversión.”
- o. Según, **el Glosario de Términos Financieros Google (2009), del Portal de la Superintendencia de Bancos y Seguros**, indica que **Riesgo de Liquidez** es la “Posibilidad de que una institución enfrente una escasez de fondos para cumplir sus obligaciones y que por ello, tenga la necesidad de conseguir recursos alternativos o vender activos en condiciones desfavorables, con un alto costo financiero o una elevada tasa de descuento, incurriendo en pérdidas de valorización.”
- p. El **Programa de Educación Financiera (2014), del Portal del Banco del Pacífico**, indica que **Rentabilidad** es la “Capacidad de producir o generar un beneficio o utilidad adicional sobre la inversión o esfuerzo realizado. Es un beneficio obtenido desde los recursos inicialmente invertidos.”
- q. Según, **Diccionario Océano (2012)**, el **Riesgo de Crédito** es un “Riesgo por un pago de un crédito en el plazo fijado por insolvencia del deudor”
- r. Según, **Asociación de Bancos Privados del Ecuador (2011)**, en su **Boletín Informativo #008**, indica que **Sobreendeudamiento**, “Se entiende como la deuda excesiva que tiene una persona u empresa con relación a su flujo de caja (ingresos mensuales), que le impide atender oportunamente sus compromisos de pago.”

2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

La siguiente investigación se sustenta en base a los siguientes estudios y teorías:

2.2.1. Según el *Portal del Usuario de la Superintendencia de Bancos y Seguros (2012)*, manifiesta que un **Sistema Financiero Ecuatoriano** es el conjunto de instituciones que tiene como objetivo canalizar el ahorro de las personas. Esta canalización de recursos permite el desarrollo de la actividad económica (producir y consumir) haciendo que los fondos lleguen desde las personas que tienen recursos monetarios excedentes hacia las personas que necesitan estos recursos. Los intermediarios financieros crediticios se encargan de captar depósitos del público y, por otro, prestarlo a los demandantes de recursos.

El sistema financiero ecuatoriano se encuentra compuesto por instituciones financieras privadas (bancos, sociedades financieras, cooperativas y mutualistas); instituciones financieras públicas; instituciones de servicios financieros, compañías de seguros y compañías auxiliares del sistema financiero, entidades que se encuentran bajo el control de la Superintendencia de Bancos, constituyéndose los bancos en el mayor y más importante participante del mercado con más del 90% de las operaciones del total del sistema.

a. Importancia del Sistema Financiero

Una situación de estabilidad financiera podría definirse como aquella en que el sistema financiero opera de manera eficiente y constante. En una economía desarrollada las entidades financieras se encargan de distribuir los fondos que reciben de los ahorradores entre las personas necesitadas de créditos. De esta manera se mantiene una economía saludable pero sobre todas las cosas se genera un clima de confianza entre la población para seguir generando riqueza.

b. Conceptos Básicos

✚ **Banco.-** Es una institución que por un lado se encarga de cuidar el dinero que es entregado por los clientes y por el otro utiliza parte del dinero entregado para dar préstamos cobrando una tasa de interés.

✚ **Sociedad Financiera.-** Institución que tiene como objetivo fundamental intervenir en el mercado de capitales y otorgar créditos para financiar la producción, la construcción, la adquisición y la venta de bienes a mediano y largo plazo.

✚ **Cooperativas de Ahorro y Crédito.-** Es la unión de un grupo de personas que tienen como finalidad ayudarse los unos a los otros, para alcanzar sus necesidades financieras. La cooperativa no está formada por clientes sino por socios, ya que cada persona posee una pequeña participación dentro de esta.

✚ **Mutualistas.-** La unión de personas que tienen como fin el apoyarse los unos a los otros para solventar las necesidades financieras. Generalmente las mutualistas invierten en el mercado inmobiliario. Al igual que las cooperativas de ahorro y crédito están formadas por socios.

c. Listado de Entidades Reguladas

La Superintendencia de Bancos y Seguros tiene bajo su control a 77 entidades financieras que se dividen en: entidades privadas, entidades públicas, mutualistas, cooperativas de ahorro y crédito, sociedades financieras y otras entidades.

e. Riesgos

Riesgo se define como la probabilidad que ocurra un hecho adverso, con eso en mente se puede definir un riesgo financiero como a la probabilidad de

ocurrencia de un evento inesperado que tenga consecuencias financieras negativas para una organización o una persona.

i. ¿Qué relación existe entre riesgo y rentabilidad?

A mayor riesgo que se expone el dinero, mayor es la rentabilidad que se exige ya que la probabilidad de que ocurra un hecho que afecte el dinero del cliente es mucho mayor.

ii. ¿Qué tipos de riesgos existen?

-  **Riesgo de Mercado:** El riesgo que se asocia a variaciones dentro de los mercados financieros (acciones, certificados de depósitos, etc.), es decir, constituye un riesgo externo a la entidad financiera, entre los cuales se distinguen: Riesgo cambiario: Consecuencia de que existan cambios en los tipos de cambios de monedas diferentes a la moneda local del país. Riesgo de interés: Sucede cuando existen variaciones tanto positivas como negativas en las tasas de interés de algún producto financiero. Riesgo de precio: Riesgo de que el valor de un portafolio o un activo de inversión se reduzca en el futuro.
-  **Riesgo de Crédito:** Probabilidad que una de las partes obligadas a pagar un crédito no lo haga. Es decir es la probabilidad de incumplimiento de pago.
-  **Riesgo de liquidez:** Se refiere al hecho de que una de las partes de un contrato financiero no pueda obtener la liquidez necesaria para asumir sus obligaciones a pesar de disponer de los activos (que no puede vender con la suficiente rapidez y al precio adecuado) y la voluntad de hacerlo.
-  **Riesgo Legal:** Riesgo de pérdida debido a la no exigibilidad de acuerdos contractuales, procesos legales o sentencias adversas. También es derivado de cambios en la normativa fiscal, se produce por la posibilidad de que desaparezcan determinadas ventajas fiscales que gozan algunos activos.
-  **Riesgo Sistémico:** Riesgo común para todo el mercado y que afecta a todos los participantes.

iii. Calificación de Riesgos

¿Qué es la Calificación de Riesgos?

Una calificación de riesgo es una opinión emitida por una empresa calificada acerca de la capacidad de una entidad financiera, de cumplir con sus obligaciones con los clientes en los términos y plazos pactados. Para ello, las empresas calificadoras disponen de información actualizada sobre la institución, el tipo de sector al que ofrece sus productos y la economía en general.

Conceptos de las Calificaciones de Riesgos

AAA.- La situación de la institución financiera es muy fuerte y tiene una sobresaliente trayectoria de rentabilidad, lo cual se refleja en una excelente reputación en el medio, muy buen acceso a sus mercados naturales de dinero y claras perspectivas de estabilidad. Si existe debilidad o vulnerabilidad en algún aspecto de las actividades de la institución, ésta se mitiga enteramente con las fortalezas de la organización;

AA.- La institución es muy sólida financieramente, tiene buenos antecedentes de desempeño y no parece tener aspectos débiles que se destaquen. Su perfil general de riesgo, aunque bajo, no es tan favorable como el de las instituciones que se encuentran en la categoría más alta de calificación;

A.- La institución es fuerte, tiene un sólido récord financiero y es bien recibida en sus mercados naturales de dinero. Es posible que existan algunos aspectos débiles, pero es de esperarse que cualquier desviación con respecto a los niveles históricos de desempeño de la entidad sea limitada y que se supere rápidamente. La probabilidad de que se presenten problemas significativos es muy baja, aunque de todos modos ligeramente más alta que en el caso de las instituciones con mayor calificación;

BBB.- Se considera que claramente esta institución tiene buen crédito. Aunque son evidentes algunos obstáculos menores, éstos no son serios y/o son perfectamente manejables a corto plazo;

BB.- La institución goza de un buen crédito en el mercado, sin deficiencias serias, aunque las cifras financieras revelan por lo menos un área fundamental de preocupación que le impide obtener una calificación mayor. Es posible que la entidad haya experimentado un período de dificultades recientemente, pero no se espera que esas presiones perduren a largo plazo. La capacidad de la institución para afrontar imprevistos, sin embargo, es menor que la de organizaciones con mejores antecedentes operativos:

B.- Aunque esta escala todavía se considera como crédito aceptable, la institución tiene algunas deficiencias significativas. Su capacidad para manejar un mayor deterioro está por debajo de las instituciones con mejor calificación;

C.- Las cifras financieras de la institución sugieren obvias deficiencias, muy probablemente relacionadas con la calidad de los activos y/o de una mala estructuración del balance. Hacia el futuro existe un considerable nivel de incertidumbre. Es dudosa su capacidad para soportar problemas inesperados adicionales;

D.- La institución tiene considerables deficiencias que probablemente incluyen dificultades de fondeo o de liquidez. Existe un alto nivel de incertidumbre sobre si esta institución podrá afrontar problemas adicionales;

E.- la institución afronta problemas muy serios y por lo tanto existe duda sobre si podrá continuar siendo viable sin alguna forma de ayuda externa, o de otra naturaleza.

A las categorías descritas se pueden asignar los signos (+) o (-) para indicar su posición relativa dentro de la respectiva categoría.

2.2.2. Según Google (2015), en su artículo sobre los “Conceptos íntimamente ligados que forman una unidad. PROCESO CREDITICIO Y LAS COBRANZAS”¹

Las recuperaciones están muy ligadas al proceso crediticio. El proceso crediticio se inicia con la aprobación o veto del crédito solicitado, luego pasa al desembolso, después al seguimiento y finalmente a la recuperación.

¿Qué es una cartera pesada? Es un cliente con deuda deficiente, dudosa y perdida, a las cuales se les deben provisionar. En promedio, del total de créditos de una cartera pesada hay un 25% que puede estar en condición de deficiente, un 60% en dudoso y un 100% en pérdida. Sin embargo, se le debe mirar con “ojos” optimistas y ver la forma de cómo recuperar, primero al cliente y luego al crédito.

En la morosidad se debe considerar los créditos vencidos más la cobranza, luego las reestructuradas y refinanciadas. Cuando existe una cartera atrasada y de alto riesgo es necesario la conformación de un Comité de Crédito para analizar la situación y ver la forma cómo solucionar el problema. Cuando se sospecha que el crédito del cliente está en condición “dudosa” y “perdido”, es hora de actuar con rapidez. Se deben tomar acciones rápidas para evitar carteras refinanciadas, judiciales y castigadas.

Hay diversas estrategias y mecanismos de cobranzas desarrolladas en los últimos años en el ámbito cooperativo, debido fundamentalmente a tres razones. Primero, porque está en las actividades de promoción y análisis del crédito. En segundo lugar, /por el alto incremento de morosidad en las

¹ <http://www.microfinanzas.pe/proceso-crediticio-y-las-cobranzas.html>

cooperativas; y tercero, porque el proceso de globalización ha traído nuevos jugadores en el ámbito crediticio como son los bancos, cajas y otras entidades que otorgan financiamiento.

No se puede hablar de mejores prácticas, sino de experiencias que han funcionado con éxito en algunos lugares, pero no necesariamente el éxito de un lugar o institución se le puede aplicar a otra organización, especialmente en el cooperativismo por su naturaleza filantrópica por un lado, y de negocios por el otro.

La experiencia de las instituciones de finanzas populares y solidarias en el campo de los negocios es excelente, pero hay otros elementos para tomar en cuenta. Muchos analistas de recuperaciones creen que su experiencia puede ser aplicable a cualquier situación. No es así. Si no cambian, pronto quedarán fuera mercado laboral.

No olvidemos que un cliente se pierde simplemente porque no encuentra satisfacción a su necesidad en el negocio donde opera y no hace nada por pagar su deuda.

¿Qué trato requiere el cliente? ¿Qué es lo que valora el cliente de su institución? ¿Por qué el cliente debe seguir “comprando” sus servicios? ¿Estamos en condiciones de satisfacer sus necesidades? ¡Los tiempos cambian, también usted debe cambiar!

No obstante hay otras interrogantes en la gestión de cobranzas que pueden ayudar a la creación de estrategias y mecanismos especializados para cada cooperativa.

Algunas interrogantes nos ayudan a perfeccionar esa estrategia. ¿Cuál es la situación del cliente? ¿Qué información registró el cliente? ¿Por qué está moroso? ¿Se hizo una buena negociación? ¿Cuáles son las posibles soluciones? ¿Está en condiciones de pagar? ¿Qué acciones debe seguir? ¿El cliente es leal a la organización? ¿Qué puedo hacer para recobrar el

crédito? Las respuestas a estas interrogantes dependerá de cada cliente y también de cada institución de finanzas populares y solidarias.

¿Cuál de ser la diferencia del cobrador? La principal diferencia debe estar en el trato al cliente. Es decir, en el servicio y atención al cliente. Excelente relación con cada uno de los clientes, incluyendo a los de difícil trato, morosos y malcriados. Se debe crear una buena relación con sus clientes (IFPS).

¿Por qué se van los clientes?

Las razones principales son:

- 1% Mueren.
- 3% Se mudan a otra parte.
- 5% Se hacen amigos de otros (Se van a otra cooperativa o IMF).
- 9% Precios bajos de la competencia.
- 14% Mala calidad de los productos/servicios.
- 68% Indiferencia y mala atención del personal de ventas y servicio, vendedores, supervisores, gerentes, telefonistas, secretarias, repartidores, cobradores, analistas, etc.

2.2.3. El Programa de Educación Financiera Banco Guayaquil (2014), El ABC del Crédito, nos refiere

a. ¿Qué es un Crédito?

El crédito es un préstamo que realiza una institución financiera a una persona natural o jurídica, a un plazo determinado y a una tasa de interés. Al final del plazo, se deberá pagar al banco el total de lo adeudado más los intereses correspondientes.

b. Propósito del Crédito

El propósito del crédito es obtener recursos directamente de la institución financiera. Estos recursos permiten a las personas realizar proyectos o en el caso de las empresas mejorar la producción.

c. Tipos de Crédito de acuerdo a cada necesidad

- ✚ **Crédito de consumo:** Son préstamos que se otorgan a las personas naturales con la finalidad de financiar bienes, servicios o gastos relacionados con una actividad empresarial, también se consideran aquí los créditos otorgados a las personas naturales a través de las tarjetas de crédito.
- ✚ **Crédito Comercial:** Préstamo que se realiza a empresas de indistinto tamaño para financiar la producción y comercialización de bienes y servicios en sus diferentes fases.
- ✚ **Crédito Hipotecario:** Dinero que entrega el banco para adquirir una propiedad ya construida, un terreno, la construcción de viviendas, oficinas y otros bienes raíces, con la garantía de la hipoteca sobre el bien adquirido o construido; normalmente es pactado para ser pagado en el mediano o largo plazo.
- ✚ **Crédito prendario:** Es un dinero que le entrega el banco o entidad financiera a una persona natural o jurídica para efectuar la compra de un bien mueble, generalmente el elemento debe ser aprobado por el banco o entidad financiera; y puesto que este bien mueble a comprar quedará como prenda, hasta que esté saldada la deuda con la entidad financiera o bancaria.

d. Ventajas y Desventajas del Crédito

- ✚ Los sujetos de crédito pueden cubrir apuros financieros utilizando un sistema financiero formal y transparente

- ✚ Incrementar su patrimonio, adquiriendo bienes muebles o inmuebles sin tener que pagar todo el valor por anticipado y hacer uso de estos bienes para cubrir las cuotas pactadas de pago
- ✚ El costo de la operación puede ser muy alto produciendo imposibilidad de pago parcial o total de la deuda
- ✚ El proceso de otorgamiento puede ser muy lento, lo que puede producir retrasos en los procesos de inversión productiva.

e. La diferencia entre capital e interés

- ✚ **Capital:** Es el monto solicitado y entregado por la entidad financiera luego de haber cumplido con todos los requisitos tanto del banco como del ente regulador
- ✚ **Interés:** Es el costo del dinero que tiene que pagar el deudor por recibir de la institución financiera el monto pactado. Este valor se puede pagar al final del plazo acordado o durante el tiempo que dure la operación de crédito

f. Elementos de un Crédito

- ✚ **Acreedor:** Representa a la institución o banco que concede el crédito.
- ✚ **Sujeto de Crédito o Deudor:** Persona física o jurídica que recibe el crédito.
- ✚ **Monto del crédito:** Cantidad de dinero prestada
- ✚ **Destino del crédito:** Uso que se dará al dinero
- ✚ **Plazo:** Tiempo que transcurre entre la concesión y el pago del crédito
- ✚ **Plazo de Gracia:** Tiempo en que no se paga capital, solamente intereses
- ✚ **Interés:** La cantidad que se deberá pagar por el uso del crédito
- ✚ **Confianza:** Es la consideración que tiene el acreedor respecto a la solvencia moral y económica del deudor
- ✚ **Riesgo:** Es la posibilidad de que no se recupere el crédito parcial o totalmente

- ✚ **Legales:** El crédito deberá condicionarse a las leyes del que norman estas operaciones
- ✚ **Compromisos asociados a la aceptación de un préstamo**
- ✚ **Central de Riesgo:** Es el registro de información individual de los sujetos de crédito, establecido por la Superintendencia de Bancos y Seguros, donde mensualmente las instituciones financieras actualizan la situación de los créditos concedidos a sus clientes, reportando entre otros aspectos, el monto adeudado, el tipo de crédito concedido, su situación a la fecha si se encuentra al día o vencido y en función a los días de atraso se mostrará la calificación respectiva del sujeto de crédito.

g. Clasificación de los créditos

g.1. Por el destino del crédito

- ✚ **Créditos de consumo:** Se entiende como créditos de consumo, a los préstamos otorgados a personas que tengan una fuente de ingresos fija o que tengan relación de dependencia sean estos empleados públicos o privados (aportación al seguro) cuya fuente de pago es el ingreso neto mensual.
- ✚ **Créditos de vivienda:** Prestamos entregados a personas naturales para la adquisición, construcción, reparación, regeneración y mejora de vivienda propia, cuya garantía es la hipoteca del propio inmueble y se hayan entregado al propietario del mismo.
- ✚ **Microcrédito:** Son pequeños préstamos otorgados a personas o grupo de personas para el financiamiento de actividades en pequeña proporción, los pagos se realizan con el ingreso de la actividad realizada con el empréstito.

g.2. Clasificación de los créditos por las garantías:

Por las garantías los créditos se dividen en:

- ✚ **Quirografarios:** Son créditos que se garantizan con la suscripción de un contrato en el cual se detalla la obligación del deudor con la financiera y que se otorgan bajo firmas del deudor o de garantes.
- ✚ **Prendarios:** Son créditos garantizados con bienes muebles como garantía a favor del Banco cuyo valor no podrá ser inferior al 140% del valor a recibir y que será liquidado luego de que sea debidamente legalizada la prenda, ante la registradora de la propiedad.
- ✚ **Hipotecario:** Este crédito se otorga bajo la garantía de un inmueble del deudor o de terceros cuyo valor no podrá ser mayor al 140 %, valor entregado cuando se registre la hipoteca.

h. Evaluación de crédito:

El crédito se evalúa siguiendo los procesos y la normativa vigente que determina la calificación del cliente que hacen referencia a:

h.1. Capacidad de Pago del prestatario: La capacidad de pago del deudor se refleja en flujos de caja positivos para cumplir las obligaciones contraídas, así como la demostración de promedios de ingresos y pagos de préstamos anteriores de acuerdo a las condiciones pactadas del capital e interés, este factor es el determinante en la calificación. (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2012)

h.2. Cobertura e idoneidad de las garantías: Según Lara, (2005) las garantías son fundamentales en la evaluación del cliente, pues constituye una alternativa de pago consecuentemente es importantes analizar la calidad de las mismas.

h.3. Experiencia crediticia del cliente: Lara (2005). El hecho que el cliente tenga una buena experiencia crediticia no garantiza que cumpla sus obligaciones financieras contraídas, aquí se estudia la capacidad para generar recursos que le permitan cumplir con el repago de su crédito.

Para la evaluación de la experiencia crediticia del cliente se evalúa lo siguiente:

🚦 **Riesgo actual:** El análisis del riesgo actual permite identificar el estatus de las operaciones concedidas por la entidad en lo referente a determinar si se encuentran vigentes o vencidas. (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2012)

🚦 **Comportamiento de pagos:** El análisis del comportamiento de pagos se basa en la evolución del riesgo del cliente en relación a la concesión de nuevas operaciones y/o a la reestructuración, renovación, reprogramación de anteriores operaciones, considerando la posibilidad de que éstas involucren la capitalización de interés. (Dávalos, 2003)

🚦 **Destino del crédito:** El análisis del destino del crédito tiene relación a determinar la adecuada utilización de los fondos entregados por la institución financiera a favor del prestatario conforme al propósito del financiamiento declarado en la solicitud de crédito. Considera la existencia de información necesaria para determinar el cumplimiento de las obligaciones del deudor, es decir, la oportunidad con la cual el sujeto de crédito cumple sus acreencias. (Chiriboga, “Diccionario Técnico Financiero Ecuatoriano”, Ed. Universitaria, Ecuador, pág. 157, 2008)

i. Consecuencias de la morosidad y del incumplimiento

La morosidad o el incumplimiento en el pago parcial o total de la deuda afecta el historial crediticio del sujeto de crédito, llevándole inclusive a consecuencias legales como la incautación de los bienes y pagos adicionales debido a los intereses de mora que deberán cancelar por el atraso y los gastos por la gestión de cobro de la institución financiera.

El historial crediticio de un cliente se ve reflejado en la Central de Riesgo, registro de información que mensualmente es actualizado por las instituciones financieras a la Superintendencia de Bancos, y en el cual al cierre de cada mes se evalúa si el crédito está al día en el pago o si se encuentra atrasado.

En función de los días vencidos se asigna la calificación respectiva definida por la Superintendencia de Bancos en función del tipo de crédito concedido al cliente, conforme la siguiente tabla:

Tabla No. 1 Calificación de Riesgo

CALIFICACION	DIAS DE MOROSIDAD	
	Créditos de Consumo y Multicreditos	Crédito de Vivienda
A-1	0	0
A-2	1-8	1-30
A-3	9-15	31-60
B-1	16-30	61-120
B-2	31-45	121-180
C-1	46-70	181-210
C-2	71-90	211-270
D	91-120	271-450
E	+120	+450

Fuente: **Banco Guayaquil**
Elaborado por: **Autora**

Esta información de la Central de Riesgos es consultada por todas las instituciones financieras previa a conceder un crédito y si el cliente demuestra varios atrasos en sus pagos muy probablemente la Institución Bancaria no se querrá arriesgar con la aprobación del crédito. Recordemos los conceptos antes revisados de ¿Cómo funciona un banco? Es responsabilidad de un banco velar porque los depósitos de sus clientes se

encuentren canalizados a créditos que serán cobrados oportunamente, sin atrasos.

j. Estrategias para administrar la deuda

El sujeto de crédito no deberá endeudarse más allá de su capacidad de pago. Un endeudamiento bien manejado, genera rentabilidad suficiente para cubrir los costos de financiación y para impulsar el crecimiento de la familia, la empresa o el país. Un endeudamiento mal manejado o innecesario produce un gran problema porque no genera los recursos necesarios para pagarse, por lo que será necesario recurrir a mayor endeudamiento, convirtiéndose en un círculo vicioso del que será muy difícil salir.

k. Estrategias para reducir la deuda

La principal estrategia es la disciplina financiera que el deudor deberá observar para poder pagar lo adeudado. Gracias a esto el cliente podrá ir pagando las cuotas pactadas e inclusive adelantarse a cancelar si la situación financiera le permite.

2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

2.3.1 Según el ***Acuerdo de Basilea (2004)*** emitidos por el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea propone:

Más de una década ha pasado desde que el Comité de Basilea para la Supervisión Bancaria introdujera el famoso Acuerdo de Capital en 1988, mediante el cual se estableciera la exigencia de que los bancos mantuvieran un mínimo de capital como porcentaje de sus activos y créditos contingentes, como medida prudencial de cobertura para el riesgo crediticio. El negocio expandido de la banca, las consolidaciones vía fusiones, las prácticas en el manejo de riesgos, la orientación de la supervisión bancaria, y los mercados financieros internacionales, han sufrido cada uno de ellos, una profunda transformación desde aquél entonces.

El Acuerdo de 1988 consideraba esencialmente una sola opción para la medición del capital mínimo “apropiado” para bancos activos en el ámbito internacional. Sin embargo, no existe un solo criterio universal de cómo mejor medir, controlar, gerenciar y mitigar riesgos en todas las instituciones bancarias, difiriendo por lo tanto éstos de banco en banco, dependiendo, entre otras consideraciones, de su estructura, contexto, mercado, región geográfica, políticas y productos ofertados.

En 1996, el Comité de Basilea introdujo requerimientos patrimoniales adicionales para cubrir los riesgos de mercado, es decir, el cambiario, de tasas de interés, de cotización de acciones y “commodities”, y el riesgo de liquidez, tanto en sus posiciones dentro como fuera de Balance General. Esto en adición a mantener el cumplimiento del índice de apalancamiento máximo considerando los activos y créditos contingentes ponderados por riesgo crediticio.

El Comité de Basilea ha venido elaborando los cimientos para un Nuevo Acuerdo, cuya versión final fue publicada en Junio del 2004. En éste, se está proponiendo abarcar explícitamente otros riesgos además del crediticio y el de mercado, reflejando el pensamiento del Comité, de que éstos también representan sustanciales peligros para la solidez y seguridad del sistema bancario internacional.

En particular, el Comité ha enfocado su atención sobre el tratamiento del riesgo operativo, el cual lo ha definido como: “el riesgo de pérdida directa o indirecta causada por falla o insuficiencia de los procesos, personas y sistemas internos; o por acontecimientos externos”. Lo amplia de esta definición haría que se puedan incluir bajo la misma, prácticamente cualquier cantidad de elementos internos y externos a la institución, desde la falla en

equipos de cómputo y una huelga de los trabajadores postales, hasta el corte de la energía eléctrica por el distribuidor, pasando lógicamente por toda la gama posible de negligencia o fraude por parte de personal. Varios bancos internacionales ya han voceado su disconformidad con la inclusión de “pérdidas indirectas”, ya que éstas serían muy difíciles de cuantificar, mientras otras instituciones argumentan que se debería también considerar el riesgo estratégico, así como el riesgo reputacional, en el Nuevo Acuerdo.

El Comité ha sugerido que el riesgo operativo debería estar cubierto por alrededor del 20% de capital regulatorio requerido, cifra que los bancos han comenzado a cuestionar como muy alta, y es muy posible que se rebaje en la versión final del Nuevo Acuerdo, si se toma en consideración que también el Comité de Basilea ha manifestado su intención de que las asignaciones patrimoniales para cubrir riesgos en su conjunto no deberían cambiar substancialmente de las proporciones establecidas en la actualidad.

Si bien el desarrollo del tratamiento del concepto de riesgo operativo está todavía siendo perfeccionado en Basilea, se han identificado ya maneras de enfocar los requisitos de capital que los bancos deberán aplicar para cubrir este riesgo. Hasta el momento, son tres los métodos propuestos, cada uno con un grado diferente de sofisticación:

- El Método del Indicador Básico;
- El Método Estándar;
- El Método de Medición Interna.

Para utilizar los métodos más sofisticados, los bancos deberán cumplir normas de gestión de riesgo operativo cada vez más exigentes.

El Nuevo Acuerdo ha sido elaborado sobre la base de tres pilares básicos que se refuerzan entre sí, a saber: requisitos de capital mínimo; supervisión

adecuada; y disciplina de mercado. Juntos, estos tres pilares contribuyen a robustecer el nivel de seguridad y solidez en el sistema financiero.

Sin embargo, tal y como el mismo Comité reconoce, en última instancia, es la gerencia de cada institución la responsable de manejar los riesgos y asegurar que el capital mantenido por el banco sea el adecuado para su propio perfil de riesgo.

2.3.2 De acuerdo a la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, PUBLICADA EN EL REGISTRO OFICIAL No. 250 DE 23 DE ENERO DEL 2001, en su:

TÍTULO V

DE LAS OPERACIONES Y FUNCIONAMIENTO

CAPÍTULO I

OPERACIONES

ARTÍCULO 51.- Los bancos podrán efectuar las siguientes operaciones en moneda nacional o extranjera, o en unidades de cuenta establecidas en la Ley:

- a) Recibir recursos del público en depósitos a la vista. Los depósitos a la vista son obligaciones bancarias, comprenden los depósitos monetarios exigibles mediante la presentación de cheques u otros mecanismos de pago y registro; los de ahorro exigibles mediante la presentación de libretas de ahorro u otros mecanismos de pago y registro; y, cualquier otro exigible en un plazo menor a treinta días. Podrán constituirse bajo diversas modalidades y mecanismos libremente pactados entre el depositante y el depositario;
- b) Recibir depósitos a plazo. Los depósitos a plazo son obligaciones financieras exigibles al vencimiento de un período no menor de treinta días, libremente convenidos por las partes. Pueden instrumentarse en un título

valor, nominativo, a la orden o al portador, pueden ser pagados antes del vencimiento del plazo, previo acuerdo entre el acreedor y el deudor;

c) Asumir obligaciones por cuenta de terceros a través de aceptaciones, endosos o avales de títulos de crédito, así como del otorgamiento de garantías, fianzas y cartas de crédito internas y externas, o cualquier otro documento, de acuerdo con las normas y usos internacionales;

d) Emitir obligaciones y cédulas garantizadas con sus activos y patrimonio. Las obligaciones de propia emisión se registrarán por lo dispuesto en la Ley de Mercado de

Valores;

e) Recibir préstamos y aceptar créditos de instituciones financieras del país y del exterior;

f) Otorgar préstamos hipotecarios y prendarios, con o sin emisión de títulos, así como préstamos quirografarios;

g) Conceder créditos en cuenta corriente, contratados o no;

h) Negociar letras de cambio, libranzas, pagarés, facturas y otros documentos que representen obligación de pago creados por ventas a crédito, así como el anticipo de fondos con respaldo de los documentos referidos;

i) Negociar documentos resultantes de operaciones de comercio exterior;

j) Negociar títulos valores y descontar letras documentarias sobre el exterior, o hacer adelantos sobre ellas;

k) Constituir depósitos en instituciones financieras del país y del exterior;

l) Adquirir, conservar o enajenar, por cuenta propia, valores de renta fija, de los previstos en la Ley de Mercado de Valores y otros títulos de crédito

establecidos en el Código de Comercio y otras Leyes, así como valores representativos de derechos sobre estos, inclusive contratos a término, opciones de compra o venta y futuros; podrán igualmente realizar otras operaciones propias del mercado de dinero; podrán participar directamente en el mercado de valores extrabursátil, exclusivamente con los valores mencionados en esta letra y en operaciones propias.

Las operaciones efectuadas a nombre de terceros, o la venta y distribución al público en general de dichos valores, deberán ser efectuadas a través de una casa de valores u otros mecanismos de transacción extrabursátil;

m) Efectuar por cuenta propia o de terceros operaciones con divisas, contratar reportos y arbitraje sobre éstas y emitir o negociar cheques de viajeros;

n) Efectuar servicios de caja y tesorería;

ñ) Efectuar cobranzas, pagos y transferencias de fondos, así como emitir giros contra sus propias oficinas o las de instituciones financieras nacionales o extranjeras;

o) Recibir y conservar objetos muebles, valores y documentos en depósito para su custodia y arrendar casilleros o cajas de seguridad para depósitos de valores;

p) Actuar como emisor u operador de tarjetas de crédito, de débito o tarjetas de pago;

q) Efectuar operaciones de arrendamiento mercantil de acuerdo a las normas previstas en la Ley;

r) Comprar, edificar y conservar bienes raíces para su funcionamiento, sujetándose a las normas generales expedidas por la Superintendencia y enajenarlos;

- s) Adquirir y conservar bienes muebles e intangibles para su servicio y enajenarlos;
- t) Comprar o vender minerales preciosos acuñados o en barra;
- u) Emitir obligaciones con respaldo de la cartera de crédito hipotecaria o prendaria propia o adquirida, siempre que en este último caso, se originen en operaciones activas de crédito de otras instituciones financieras;
- v) Garantizar la colocación de acciones u obligaciones;
- w) Efectuar inversiones en el capital social de las sociedades a que se refiere la letra b) del artículo 57 de esta Ley; y,
- x) Efectuar inversiones en el capital de otras instituciones financieras con las que hubieren suscrito convenios de asociación de conformidad con el cuarto inciso del artículo 17 de esta Ley.

Tratándose de las operaciones determinadas en las letras p) y q) de este artículo, un banco o sociedad financiera o corporación de inversión y desarrollo podrá realizarlas directamente o a través de una sociedad subsidiaria de servicios financieros, la que no podrá realizar operaciones distintas a las mencionadas en dichas letras.

Para las operaciones en moneda extranjera se someterán a las normas que determine el Directorio del Banco Central del Ecuador.

Para la realización de nuevas operaciones o servicios financieros, las instituciones requerirán autorización de la Superintendencia, indicando las características de las mismas.

Una vez recibida esta información, la Superintendencia deberá solicitar informe al Directorio del Banco Central del Ecuador. Estas operaciones o servicios podrán ser suspendidos de oficio o a petición del Directorio del Banco Central del Ecuador, cuando impliquen desviaciones al marco propio

de las actividades financieras o por razones de política monetaria y crediticia.

2.3.3. En cumplimiento de la disposición contenida en el artículo 21, del capítulo II “De la Información y Publicidad”, del título XIV **Código de Transparencia y de Derechos del Usuario**, de la **Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros**, los motivos de rechazo en solicitud de crédito pueden ser:

CASO 1.- VERIFICACION DOMICILIARIA INCONFORME

El numeral 8.2.1, segundo inciso del Artículo 8, Sección III “Constitución de Provisiones”, del Capítulo II “Calificación de Activos de Riesgo y Constitución de Provisiones”, del Título IX de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros, establece los requisitos que se deben considerar como sanas prácticas de otorgamiento y administración de créditos, entre los que constan la verificación domiciliaria, procedimiento que no se pudo ejecutar de una forma adecuada con la información proporcionada por usted.

CASO 2.- VERIFICACION DE DOCUMENTOS DE IDENTIDAD INCONFORME Y POR PREVENCION DE LAVADO DE ACTIVOS.

El numeral 8.2.1, segundo inciso del Artículo 8, Sección III “Constitución de Provisiones”, del Capítulo II “Calificación de Activos de Riesgo y Constitución de Provisiones”, del Título IX de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros, establece los requisitos que se deben considerar como sanas prácticas de otorgamiento y administración de créditos, entre los que constan la verificación de documentos de identidad, procedimiento que no se pudo ejecutar de una forma adecuada con la información proporcionada por usted.

CASO 3.- INFORMACION INCOMPLETA

El numeral 8.2.7, segundo inciso del Artículo 8, Sección III “Constitución de Provisiones”, del Capítulo II “Calificación de Activos de Riesgo y Constitución

de Provisiones”, del Título IX de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros, establece los requisitos que se deben considerar como sanas prácticas de otorgamiento y administración de créditos, entre los que constan la necesidad de obtener la documentación requerida, la que no ha sido entregada de manera completa por usted.

CASO 4.- FALTA DE CAPACIDAD DE PAGO

a) Para: Ingresos No Justificados, Monto de Ingresos mensuales bajos, inestabilidad de los ingresos - Scoring: Perfil por actividad y profesión

El numeral 8.2.2, segundo inciso del Artículo 8, Sección III “Constitución de Provisiones”, del Capítulo II “Calificación de Activos de Riesgo y Constitución de Provisiones”, del Título IX de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros, establece los requisitos que se deben considerar como sanas prácticas de otorgamiento y administración de créditos, entre los que constan la Comprobación de la fuente de ingresos y la estimación razonable de la capacidad de pago; elementos que de acuerdo a la información proporcionada por usted, no satisfacen los estándares requeridos en esta materia.

b) Exceso del límite 50% ingresos netos

El numeral 1.2.2, del Artículo 5, Sección II “Elementos De La Calificación De Activos De Riesgo y su Clasificación”, del Capítulo II “Calificación de Activos de Riesgo y Constitución de Provisiones”, del Título IX de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros, establece que los dividendos o cuotas mensuales no sobrepasen del 50% del ingreso neto mensual promedio del deudor, condición que no ha sido satisfecha por usted, en base a la documentación entregada.

c) Central De Riesgo Negativa en otras Instituciones.

El numeral 8.2.2, segundo inciso del Artículo 8, Sección III “Constitución de Provisiones”, del Capítulo II “Calificación de Activos de Riesgo y Constitución de Provisiones”, del Título IX de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros, establece los requisitos que se

deben considerar como sanas prácticas de otorgamiento y administración de créditos, entre los que constan la necesidad de verificar los antecedentes de pago de sus deudas en instituciones del sistema financiero y con otros acreedores, procedimiento que aplicado a su caso, no satisface los estándares requeridos en esta materia.

d) Central De Riesgo Negativa en BG

El numeral 8.2.2, segundo inciso del Artículo 8, Sección III “Constitución de Provisiones”, del Capítulo II “Calificación de Activos de Riesgo y Constitución de Provisiones”, del Título IX de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros, establece los requisitos que se deben considerar como sanas prácticas de otorgamiento y administración de créditos, entre los que constan la necesidad de verificar los antecedentes de pago de sus deudas en instituciones del sistema financiero y con otros acreedores, procedimiento que en su caso particular ha permitido determinar que en el pasado han existido incumplimientos a los acuerdos de pago en obligaciones que adquirió con alguna de las empresas del Grupo Financiero Banco de Guayaquil.

CASO 5) CUENTAS CERRADAS Y CHEQUES PROTESTADOS

El numeral 8.2.9, segundo inciso del Artículo 8, Sección III “Constitución de Provisiones”, del Capítulo II “Calificación de Activos de Riesgo y Constitución de Provisiones”, del Título IX de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros, establece los requisitos que se deben considerar como sanas prácticas de otorgamiento y administración de créditos, entre los que deben constar la verificación de los aspectos contenidos en la política interna del Banco, que para su caso en particular no han sido satisfechos por el manejo de sus cuentas corrientes.

CASO 6) AUSENCIA O DEFICIENCIA DE GARANTIAS

El numeral 8.2.9, segundo inciso del Artículo 8, Sección III “Constitución de Provisiones”, del Capítulo II “Calificación de Activos de Riesgo y Constitución de Provisiones”, del Título IX de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros, establece los requisitos que se

deben considerar como sanas prácticas de otorgamiento y administración de créditos, entre los que deben constar la verificación de los aspectos contenidos en la política interna del Banco, que para su caso en particular no han sido satisfechos por la falta de garantías.

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

*" Las oportunidades grandes
nacen de haber sabido
aprovechar las pequeñas "*

Bill Gates

3.1 Métodos y Técnicas de Investigación

3.1.1. Métodos de Investigación Científica

- ✚ **Método Inductivo.-** Esta investigación permitió el análisis del fenómeno en sus partes para establecer una ley, que ayude a entender los hechos y encontrar una posible solución. En esta investigación se utilizó para analizar cada paso del proceso crediticio del banco.
- ✚ **Método hipotético – deductivo.-** Parte del análisis de la ley general para llegar a establecer sus partes. Se planteó una hipótesis que fue contrastada y verificada. En este estudio se utilizó al analizar los datos de la encuesta realizada al personal del banco, que permitieron cumplir los objetivos propuestos

3.1.2. Técnica de Investigación

- ✚ **Técnica de Observación.-** Mediante esta técnica se logró auscultar cómo se comporta el fenómeno para deducir si incide o no en la variable dependiente
- ✚ **Técnica de Encuesta.-** Para identificar la realidad del manejo del sistema crediticio se recurrió a la encuesta a los funcionarios del Banco Guayaquil.
- ✚ **Técnica de Entrevista.-** Utilizada para la medición de investigación se entrevistó al gerente de la institución
- ✚ **Investigación bibliográfica.-** la información obtenida, producto de la revisión de texto bibliográfico y científico revistas y/o manuales financieros y la biblioteca electrónica; información que permitió la elaboración del marco teórico científico de la investigación.

3.2. Construcción Metodológica del Objeto de Investigación

3.2.1. Población y muestra

a. Población

- La población que fue objeto de estudio está constituida por 11 personas que laboran en el departamento de crédito del Banco Guayaquil.
- Los clientes que acudieron a la institución, área de créditos en el periodo de estudio, 856 personas, según información de la entidad financiera.

b. Muestra

- En vista que la población del cliente interno es manejable, se trabajó con todo el universo
- Para obtener la muestra de los clientes que acudieron a la institución se utilizó la siguiente formula:

$$n = \frac{M}{e^2(m-1) + 1} = \frac{856}{0.0025(855) + 1} = 273$$

Dónde:

M= Población

e= error

n = muestra

IC= Índice de confianza

IC= 95 %

N= 0,05

3.2.2. Instrumentos de la Investigación

La investigación se desarrolló a través de encuestas, debido a que proporciona información idónea para el proceso investigativo, a través de un cuestionario con respuestas de opción múltiple y la entrevista con preguntas abiertas al gerente de la institución

3.2.3. Procedimiento de la Investigación

Una vez determinados los métodos y técnicas de investigación se procedió a aplicar el siguiente proceso:

- Se realizó una visita al Banco Guayaquil, para observar el proceso crediticio
- Una vez obtenida la información se visitó varios prestatarios para conocer su situación con relación al crédito
- Se recolectó la mayor información a través de las encuestas realizadas a los funcionarios del banco con el fin de obtener los datos suficientes y necesarios para contrastar las hipótesis.
- Se realizó la Tabulación y la descripción de la información recopilada, estableciendo los efectos para determinar si se cumplieron los objetivos planteados del estudio.

3.3. Elaboración del Marco Teórico

Para la realización del marco teórico, se establecieron categorías de análisis en las que se determinó el problema de investigación. Posteriormente se determinaron los títulos y subtítulos del marco teórico.

A continuación se detalla el marco teórico con el que se trabajó

i. Fundamentación Conceptual

- | | |
|---|--|
|  Crédito |  Préstamo |
|  Capacidad de Pago |  Provisión |
|  Crédito de Consumo |  Presupuesto |
|  Créditos Comerciales |  Refinanciamiento |
|  Créditos Hipotecarios |  Riesgo |
|  Deudor |  Riesgo de Liquidez |
|  Garante |  Rentabilidad |
|  Liquidez |  Riesgo de Crédito |
|  Insolvencia |  Sobreendeudamiento |

ii. Fundamentación Teórica

-  Portal del Usuario Superintendencia de Bancos y Seguros. El Sistema Financiero Ecuatoriano
-  Conceptos íntimamente ligados que forman una unidad. Proceso Crediticio y Las Cobranzas
-  Programa de Educación Financiera Banco Guayaquil. El ABC del Crédito

iii. Fundamentación Legal

-  Acuerdo de Basilea
-  Ley General de Instituciones del Sistema Financiero.
-  Código de Transparencia y de Derechos del Usuario, de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros

3.4. Recolección de la Información

- ✚ Se generó un cuestionario para los funcionarios que conforman el área de negocios dado que son los principales involucrados de revisar y aprobar las solicitudes de crédito
- ✚ Para la ejecución de la entrevista al Gerente del Banco Guayaquil sucursal Santo Domingo se efectuó en las instalaciones de la institución.
- ✚ La encuesta a los clientes se la efectuó in situó 273 personas en el patio de gestión operativa

3.5. Descripción de la Información

Con la información obtenida en la investigación que se llevó a través del cuestionario a los funcionarios, la encuesta a los clientes y la entrevista al gerente de la institución, también se indagó sobre información establecida que realiza la institución para apoyarnos.

El cuestionario cuenta con 10 preguntas la misma que se realizó mediante entrevistas personales a los diferentes funcionarios del Banco y al Gerente del mismo

3.6. Análisis e Interpretación de los Resultados.

El análisis e interpretación de los resultados se realizó a través de los formularios que fueron debidamente codificados, tabulados y analizados estadísticamente, mediante el programa Statistical Package for the Sciences (SPSS), para lo cual se utilizaron medidas de tendencia central (media, rango, moda) y porcentajes para su comparación respectiva. La información que se genere será resumida en cuadros y figuras, con lo cual se cubrirán los aspectos tratados en los formularios.

La información documental de carácter financiero y económico se procesó en hoja electrónica de Excel, con el objetivo de realizar gráficos de barras, circulares, obtener promedios, medidas centrales y de dispersión y análisis.

Con esta información se procedió a realizar el análisis de la información con el fin llegar a conclusiones pertinentes en cuanto a las hipótesis que se plantearon en la investigación, la misma que a través de los resultados obtenidos permitió realizar un análisis final del estudio.

3.7. Construcción del Informe de la Investigación

En el respectivo informe de investigación se plasman los resultados obtenidos. En el inicio de la investigación se dio a conocer todos los problemas y los objetivos propuestos para la ejecución del estudio consecutivamente las proyecciones de los resultados y conclusiones de los datos tabulados.

El análisis de la hipótesis luego de realizar la comprobación con el fin de dar planteamiento de conclusiones y recomendaciones del estudio. Al terminar la investigación y determinar las conclusiones y recomendaciones del estudio se elabora la propuesta alternativa.

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS EN RELACIÓN CON LAS HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN

*" El ser no se identifica con el éxito
o el fracaso. Aprenda de ambos y
vaya mas allá"*

Nisargadatta

4.1 Enunciado de las Hipótesis

4.1.1 Hipótesis

El inadecuado proceso crediticio de la Sucursal Santo Domingo del Banco Guayaquil genera un impacto negativo en el presupuesto de la entidad financiera, en el periodo 2014

Variable Independiente:

Proceso crediticio

Variable dependiente:

Presupuesto de la Sucursal Santo Domingo del Banco Guayaquil

4.2 Ubicación y descripción de la información empírica pertinente a las hipótesis

En esta parte se presentan los resultados del cuestionario aplicado a los asesores de negocios, el análisis de la entrevista al Gerente del Banco Guayaquil Sucursal Santo Domingo y de la encuesta a los usuarios del mismo, donde se presentan cuadros y gráficos de los resultados obtenidos en las encuestas.

4.2.1 RESULTADOS DE ENCUESTA REALIZADA A LOS ASESORES DE NEGOCIOS DEL BANCO GUAYAQUIL SUCURSAL SANTO DOMINGO

A continuación se presenta las preguntas, análisis e interpretación de la encuesta que se efectuó a los funcionarios de la institución con respecto a los procesos crediticios y el presupuesto asignado.

1.- ¿La asignación del presupuesto de colocación de la sucursal Sto. Dgo. es analizado y revisado en conjunto administración y asesores de negocios?

Tabla N. 2 Asignación de Presupuesto

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	4	36%
A veces	1	9%
Nunca	6	55%
TOTAL	11	100%

Fuente: Entrevista a los funcionarios
Elaborado por: Autora

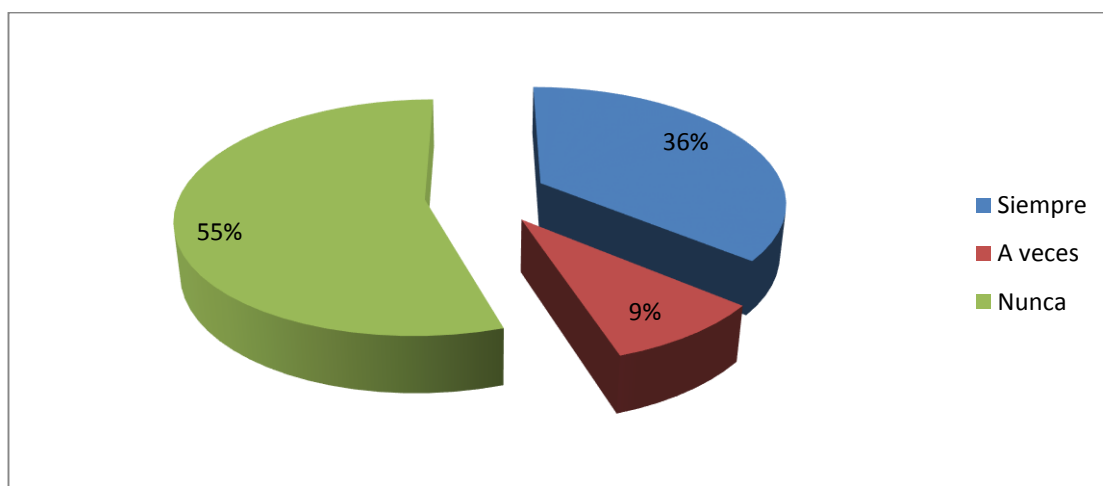


Grafico N.1 Asignación de Presupuesto

Interpretación: El 36% de los asesores comerciales indican que el presupuesto es revisado junto con la administración, el 9% indican que a veces y el 55% nunca revisan el presupuesto asignado

Análisis: Los asesores que revisan en conjunto con la administración el presupuesto de la agencia es el sector PYME mientras que los asesores de consumo indican desconocer de este tema

2.- ¿Del total del presupuesto asignado a usted que tipos de créditos considera son los de mayor aporte al cumplimiento de su presupuesto?

Tabla N.3 Tipos de Crédito

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Multicredito	7	64%
Capital de Trabajo	2	18%
Casafacil	0	0%
Autofacil	2	18%
TOTAL	11	100%

Fuente: Entrevista a los funcionarios
Elaborado por: Autora

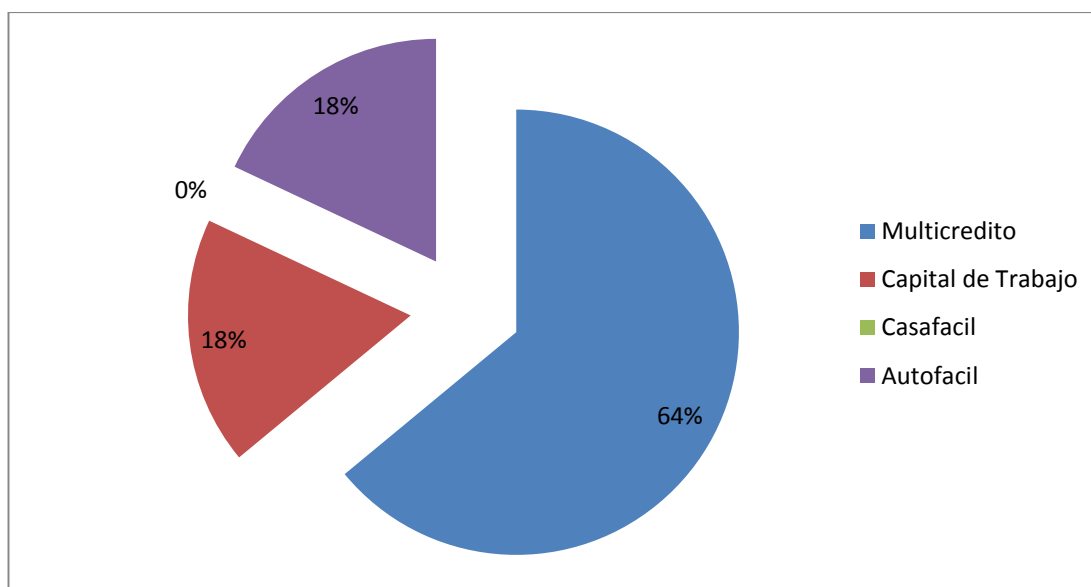


Gráfico N.2 Tipos de Crédito

Interpretación: el 64% de los colaboradores manifiestan que el tipo de crédito de mayor aporte en el cumplimiento del presupuesto asignado es el multicredito, el 18% capital de trabajo y autofacil

Análisis: Debido a la diferencia de presupuesto asignado el asesor comercial de consumo da mayor relevancia al multicredito mientras que el asesor PYME al capital de trabajo

3.- ¿Qué tipo de crédito son los más solicitados por los clientes del Banco Guayaquil?

Tabla N.4 Tipo de créditos solicitados

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Multicredito	7	64%
Capital de Trabajo	2	18%
Casafacil	0	0%
Autofacil	2	18%
TOTAL	11	100%

Fuente: Entrevista a los funcionarios

Elaborado por: Autora

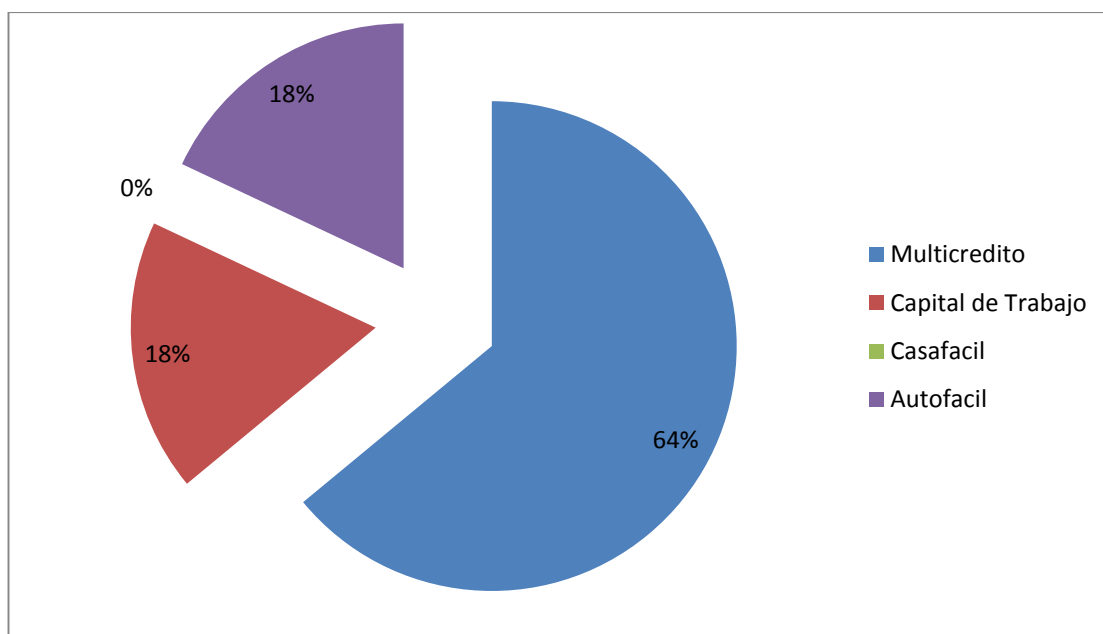


Gráfico N.3 Tipo de créditos solicitados

Interpretación: El 64% de los colaboradores manifiestan que el multicredito es el producto de mayor aceptación entre los cliente, capital de trabajo y autofacil el 18%

Análisis: La relación entre la pregunta dos y tres va acorde al tipo de cliente que mantiene asignado el oficial

4.- ¿Cuáles son los indicadores que usted considera al momento de analizar una solicitud de crédito?

Tabla N.5 Indicadores de Crédito

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Capacidad de Pago	6	32%
Conocimiento del	10	52%
Voluntad de Pago	1	5%
Calidad de las	2	11%
TOTAL	19	100%

Fuente: Entrevista a los funcionarios
Elaborado por: Autora

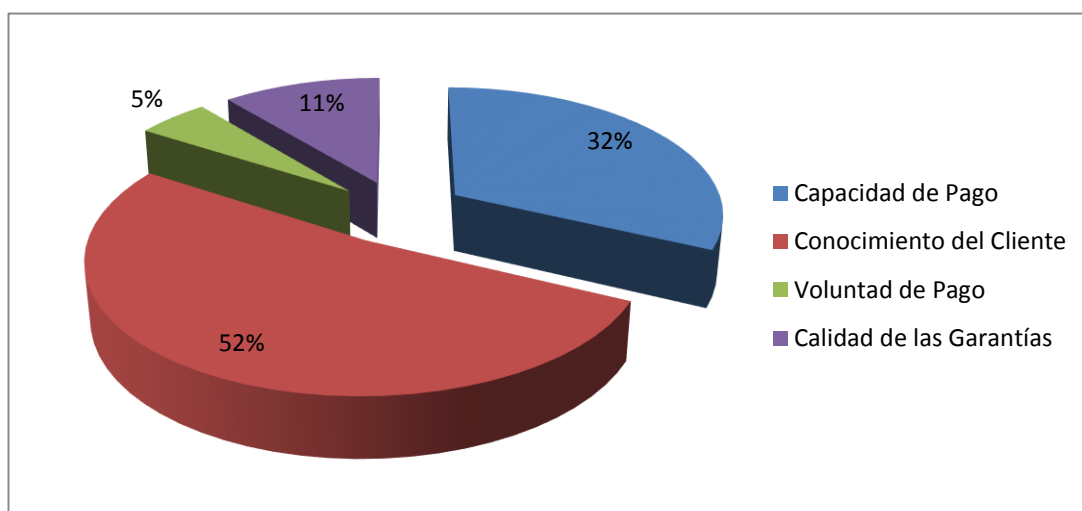


Gráfico N.4 Indicadores de Crédito

Interpretación: El 52% de los colaboradores manifiestan que el conocimiento del cliente es el principal indicador a considerar para analizar una solicitud de crédito; 32% capacidad de pago; 11% calidad de garantías y el 5% voluntad de pago

Análisis: Esta pregunta evidencia que la capacidad de análisis de las solicitudes de crédito está en función del conocimiento que el asesor de negocios tenga de su cliente

5.- ¿Qué calificación se daría en conocimientos de análisis financiero?

Tabla N.6 Conocimientos de Análisis Financiero

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	4	36%
Normal	2	18%
Básico	5	46%
TOTAL	11	100%

Fuente: Entrevista a los funcionarios
Elaborado por: Autora

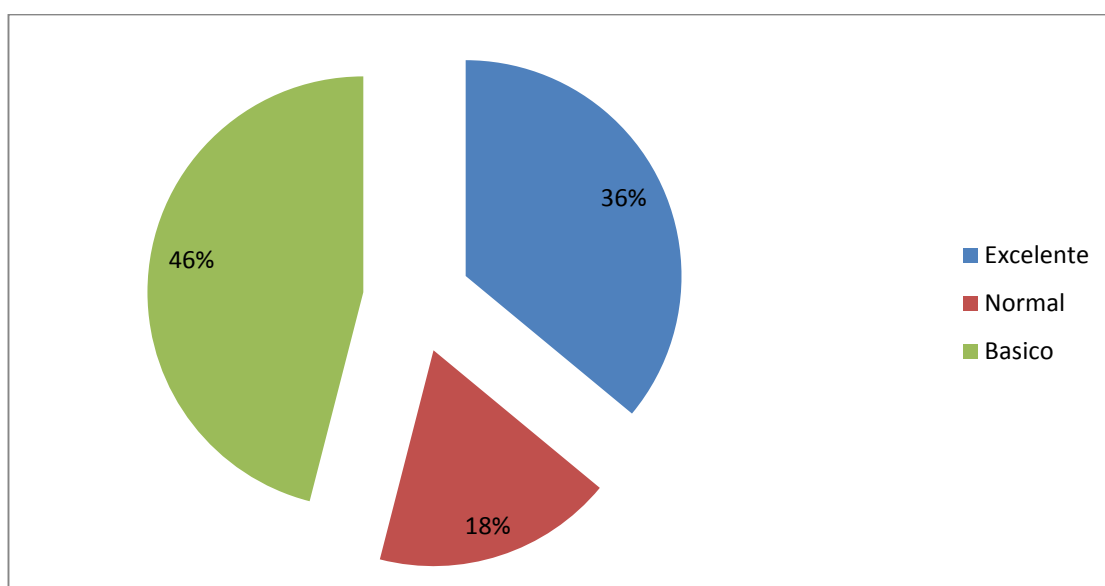


Gráfico N.5 Conocimientos de Análisis Financiero

Interpretación: El conocimiento de análisis financiero es un 36% excelente, 18% normal y 46% básico

Análisis: Es importante que los asesores de negocios mantengan conocimiento de análisis financiero óptimo lo cual ayuda que el primer filtro de una solicitud sea más objetiva

6.- ¿Cuál es el tipo de garantía más común usado para la otorgación de una crédito?

Tabla N.7 Tipo de Garantía

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Quirografaria	3	27%
Prendaria	0	0%
Hipotecaria	2	18%
Ninguna	6	55%
Total	11	100%

Fuente: Entrevista a los funcionarios
Elaborado por: Autora

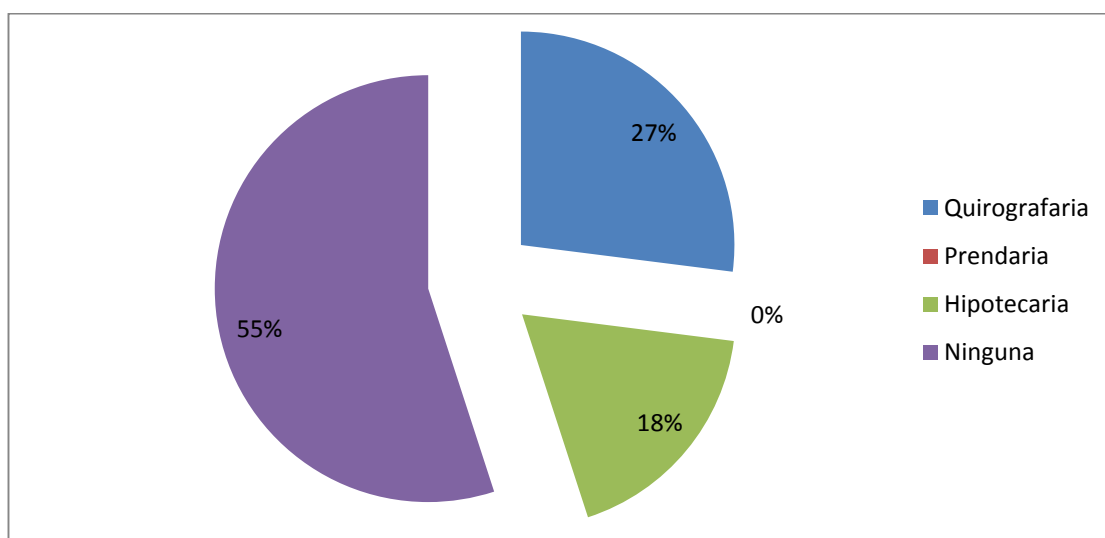


Gráfico N.6 Tipo de Garantía

Interpretación: Pregunta de opción múltiple en la que distingue un 57% de solicitud de crédito con ninguna garantía, un 29% garantía hipotecaria y un 17% quirografaria

Análisis: La mayor parte de las operaciones de crédito se otorgan sin garantías y en una menor proporción la hipotecaria

7.- ¿A su criterio, en qué segmento de clientes se presenta el mayor índice de créditos vencidos?

Tabla N.8 Tipos de Clientes Vencidos

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Cientes Pymes	1	9%
Cientes de Consumo	9	82%
Cientes Corporativos	1	9
TOTAL	11	100%

Fuente: Entrevista a los funcionarios
Elaborado por: Autora

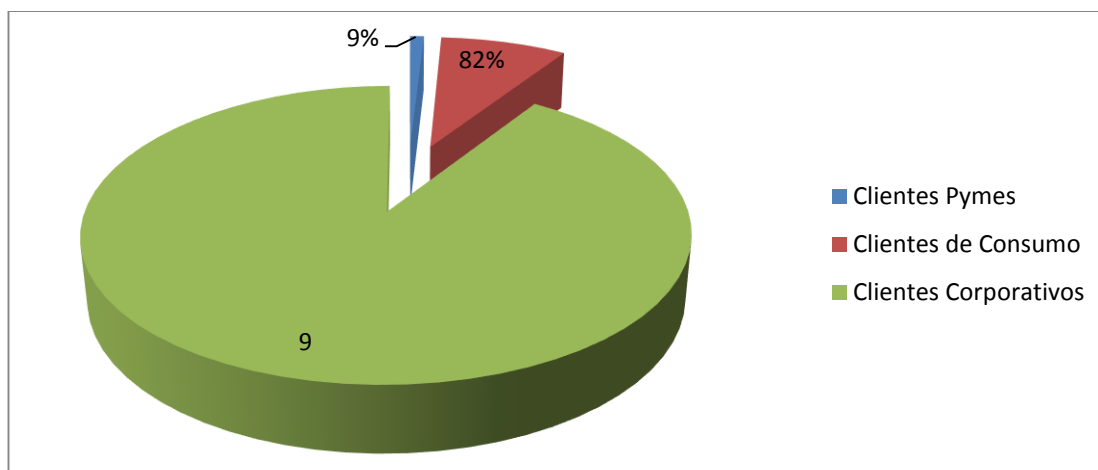


Grafico N.7 Tipos de Clientes Vencidos

Interpretación: A criterio de los colaboradores el segmento de clientes que presenta mayor índices de cobranzas es el Consumo con el 100%

Análisis: El segmento de consumo es uno de los segmentos que presenta incremento en su recuperación por lo cual es importante analizar los factores

8.- ¿Quién efectúa el seguimiento de riesgo sobre el crédito otorgado posterior a su desembolso?

Tabla N.9 Seguimiento de riesgo

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Departamento de Cobranzas	7	63%
Oficial Responsable	1	9%
Call Center	3	28%
TOTAL	11	100%

Fuente: Entrevista a los funcionarios
Elaborado por: Autora

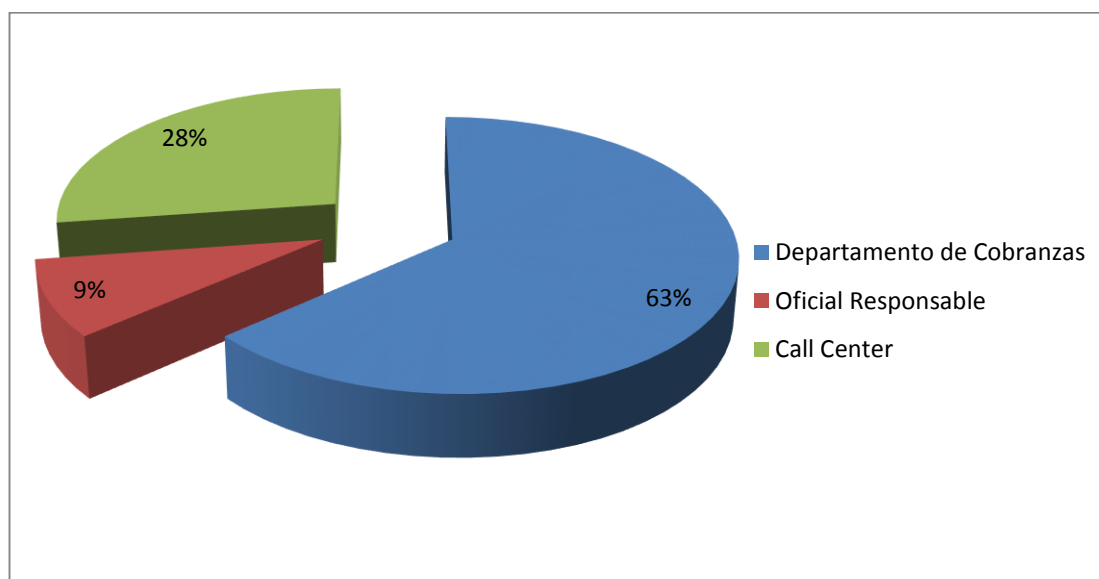


Gráfico N. 8 Seguimiento de riesgo

Interpretación: Según los colaboradores el seguimiento del riesgo posterior a su desembolso es efectuado por el Departamento de Cobranzas y Call Center.

Análisis: Es importante que se involucre al oficial responsable de la colocación en la recuperación para efectuar una gestión de cobranzas efectiva

9.- ¿Con que frecuencia realiza el área de negocios su planificación para el cumplimiento del presupuesto?

Tabla N.10 Planificación

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Mensual	8	73%
Trimestral	2	18%
Semestral	1	9%
TOTAL	11	100%

Fuente: Entrevista a los funcionarios
Elaborado por: Autora

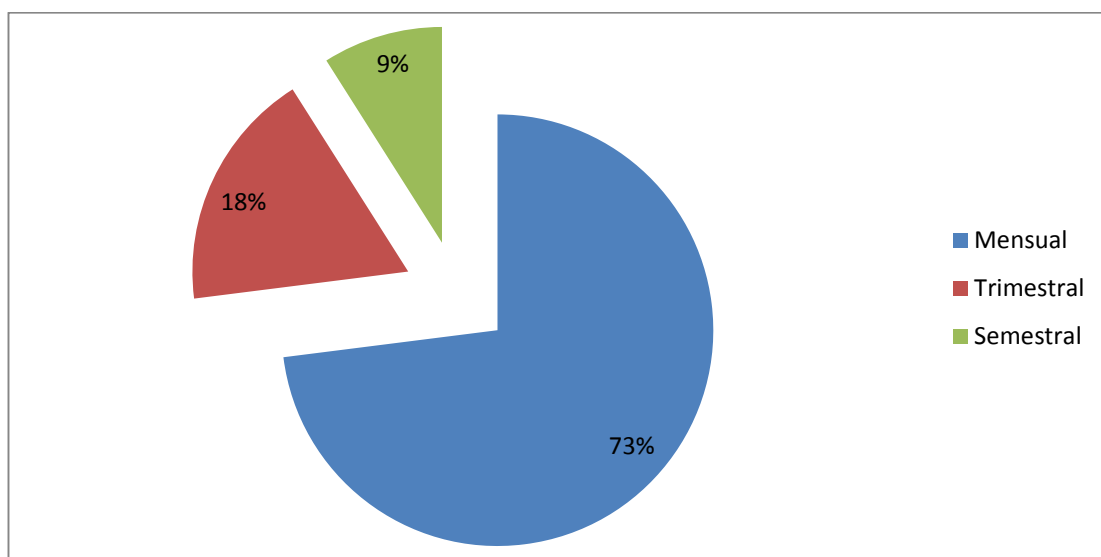


Gráfico N. 9 Planificación

Interpretación: La planificación para el cumplimiento del presupuesto se efectúa en un 73% mensual; 18% trimestral y 9% semestral

Análisis: Debido a la revisión de cifras de manera continua por parte de la alta gerencia la planificación del cumplimiento del presupuesto es mensual con mayor énfasis en las trimestrales como consecuencia del cierre

10. ¿Conoce usted la existencia de un Manual de Administración de Riesgo Crediticio?

Tabla N.11 Manual de Administración de Riesgo

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0%
NO	7	100%
TOTAL	7	100%

Fuente: Entrevista a los funcionarios
Elaborado por: Autora

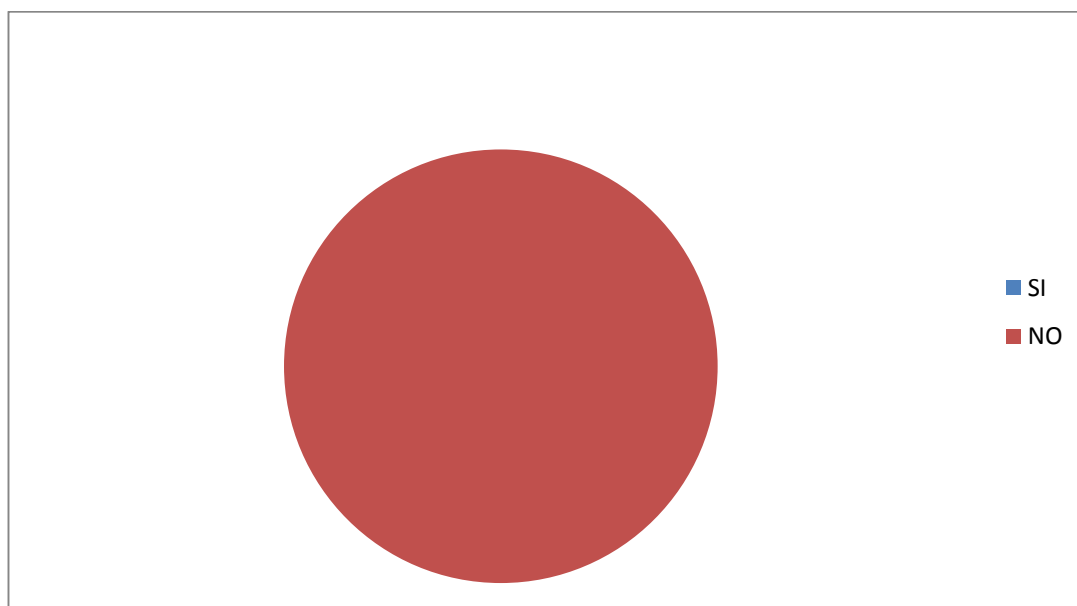


Gráfico N. 10 Manual de Administración de Riesgo

Interpretación: El 100% de colaboradores indican desconocer la existencia de un Manual de Administración de Riesgo

Análisis: Existe un desconocimiento de una Manual de Administración de Riesgo por parte de los colaboradores

4.2.2 Resultados de la entrevista efectuada a Gerente de la Sucursal Santo Domingo del Banco Guayaquil Ing. Jerson Salinas Samaniego

Tabla N.12 Entrevista a Gerente

PREGUNTAS	RESPUESTA
1. ¿Cuál es la gestión que realiza?	+ Ejercer la representación de la institución + Dirigir los planes, estudios e informes sobre la gestión administrativa – financiera de la sucursal en función de los planes generales + Revisar y ejecutar el cumplimiento del presupuesto asignado a mi oficina en conjunto con todo el personal a mi cargo + Autorizar las operaciones y asuntos del Banco
2. ¿Cómo se efectúa la asignación del presupuesto de colocación en la sucursal?	Cada año se incrementa un valor porcentual a nuestro presupuesto. Este porcentaje se define en función de objetivos generales de la institución y el panorama nacional
3. ¿Cuál es el monto del presupuesto asignado en el año 2013 y 2014?	+ En el año 2013 se asignó un incremento del 3,18% en relación al año 2012, es decir, \$28.670,00 dólares + Al 2014 se presupuestó un crecimiento del 7.30%, es decir, \$30.929,03 dólares
4.- ¿Del total presupuestado cuanto se destina por tipo de crédito?	No hay una asignación por tipo de crédito, el crecimiento que se nos asigna debe ser cumplido considerando la recuperación de la amortización mensual

5. ¿Qué porcentaje de cumplimiento se logró en el presupuesto asignado durante el periodo 2013 - 2014?	En el año 2013 se cumplió el 81,90% y en el año 2014 el 86,03%
6. ¿Cómo es la asignación del presupuesto en el área comercial?	El gestor comercial atiende a nuestros clientes de consumo con los productos de multicredito, a ellos se le asigna un porcentaje del 50% de nuestro presupuesto. El gestor financiero tiene la responsabilidad de manejar la relación comercial con nuestros clientes corporativos y PYMES, cubren la diferencia del presupuesto y la amortización de la oficina
7. ¿La institución mantiene un control de la cartera vencida por producto y zona geográfica?	Cada administrador de agencia y sucursal mantiene un presupuesto de cartera vencida asignado por producto, el cual es consolidado a través de nuestra regional
8. ¿Cuál es el responsable de dar seguimiento a los créditos, y realizar su posterior recuperación?	Este seguimiento está a cargo del departamento de cobranzas, pero como responsables de la colocación debemos hacer un seguimiento a este proceso.
9. ¿El banco dispone de una unidad de administración de riesgos que le permita minimizar el riesgo crediticio?	La unidad de administración de riesgo está a cargo de la Fábrica de Operaciones la cual tiene entre sus responsabilidades la validación legal y documental en el proceso de validación de información y desembolso.
10. ¿En el banco se realiza un análisis de la liquidez?	Trimestralmente se emite el Informe Financiero de la institución donde se pone de manifiesto los indicadores sobre la gestión realizada

Fuente: Entrevista a Gerente de Sucursal Santo Domingo

4.2.3. RESULTADOS DE ENCUESTA REALIZADA A LOS CLIENTES DE LA SUCURSAL SANTO DOMINGO DEL BANCO GUAYAQUIL

1.- ¿Mantiene usted actualmente crédito vigente en el Sistema Financiero?

Tabla N.13 Crédito vigente en SF

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
SI	250	92%
NO	23	8%
TOTAL	273	100 %

Fuente: Encuesta a Clientes
Elaborado por: Autora

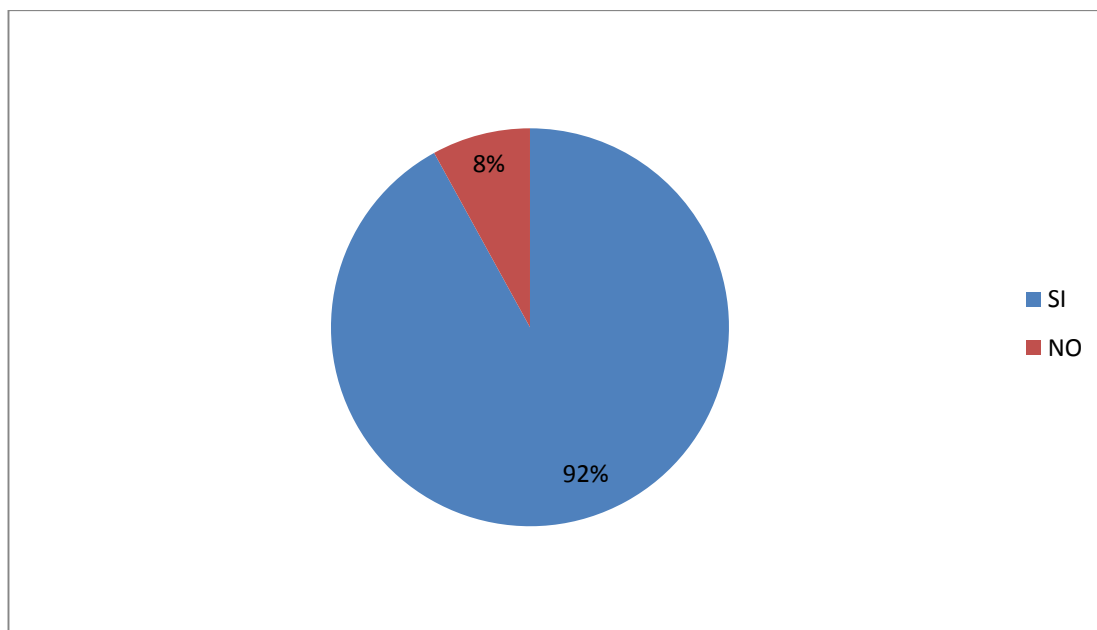


Gráfico N. 11 Crédito vigente en SF

Interpretación: El 92% de los clientes mantiene vigentes créditos en el sistema financiero mientras que el 8% no indican no tener créditos vigentes

Análisis: Es importante revisar de manera oportuna el nivel de endeudamiento de los clientes para evitar sobreendeudamientos en los mismos

2.- ¿Con cuál institución financiera?

Tabla No. 14 Institución Financiera

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Banco Pichincha	250	26%
Banco del Austro	120	12%
Banco Internacional	150	15%
Banco Bolivariano	120	12%
Banco Guayaquil	200	20%
Cooperativas	100	10%
Otros	50	5%
TOTAL	990	100%

Fuente: Encuesta a Clientes
Elaborado por: Autora

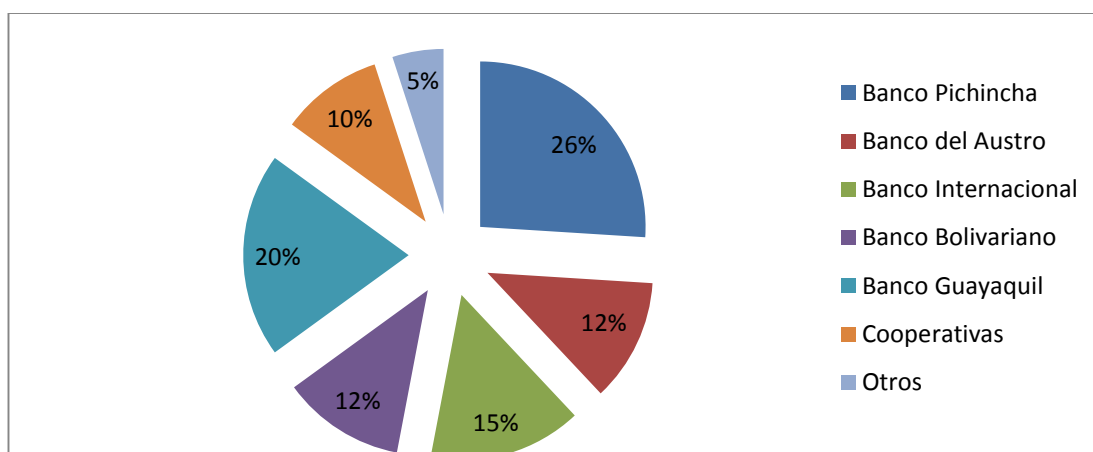


Gráfico N. 12 Tipo de Crédito

Interpretación: En una pregunta de respuesta múltiple el 26% de los clientes mantienen operaciones de crédito en Banco Pichincha; el 20% Banco Guayaquil; 15% Banco Internacional; 12% Banco del Austro y Banco Bolivariano; 10% Cooperativas y 5% Otro tipo de Instituciones

Análisis: Es importante considerar que estamos dentro de los primeros tres instituciones financieras que ofertan operaciones de crédito.

3.- ¿Le gustaría a usted acceder a un crédito en el BG?

Tabla No. 15 Acceso a Crédito

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
SI	73	100%
NO	0	0%
TOTAL	73	100%

Fuente: Encuesta a Clientes

Elaborado por: Autora

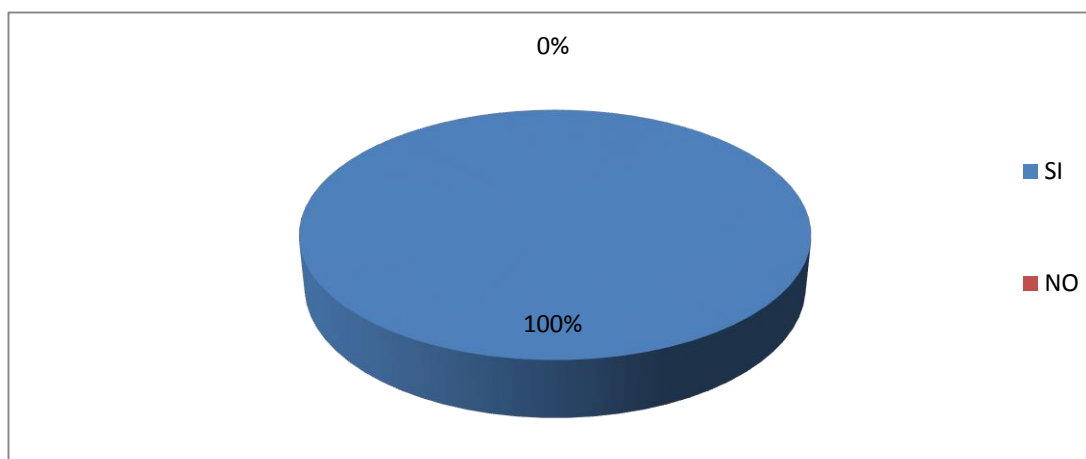


Gráfico N. 13 Acceso a Crédito

Interpretación: De los clientes que no mantiene al momento créditos vigentes el 100% indico que le gustaría acceder a uno

Análisis: Es importante considerar a este segmento de clientes que no mantienen créditos vigentes para generar una base de datos de futuros clientes

4.- ¿Cuál sería el destino del crédito?

Tabla No. 16 Destino de Crédito

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Consumo	123	46%
Adquisición de Vehículo	75	27%
Adquisición Inmobiliaria	25	9%
Capital de Trabajo	50	18%
TOTAL	273	100%

Fuente: Encuesta a Clientes

Elaborado por: Autora

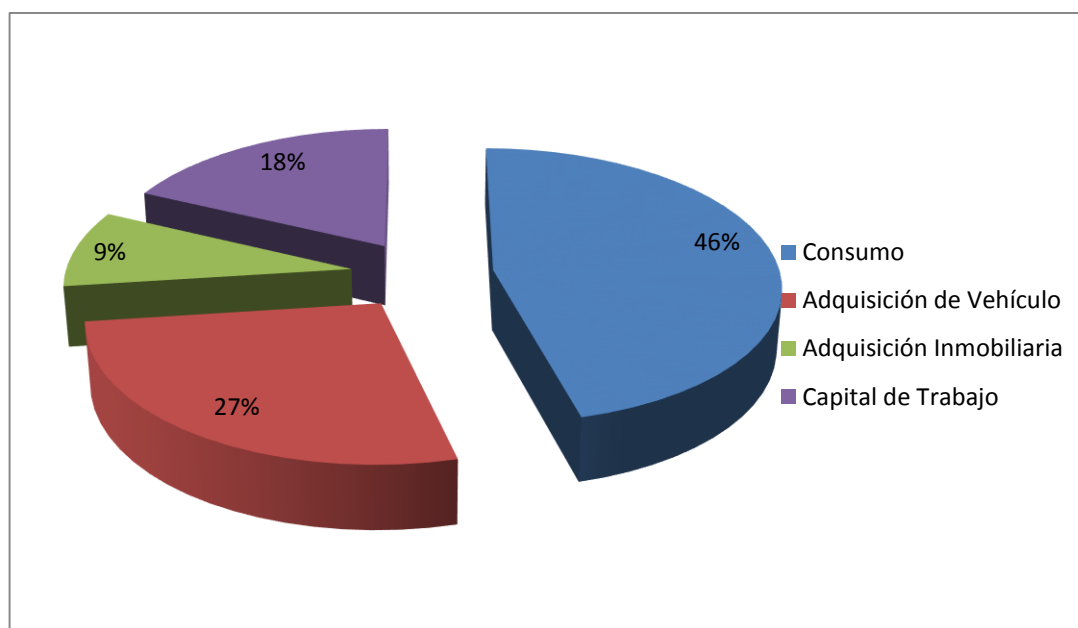


Gráfico N. 14 Destino de Crédito

Interpretación: De acceder a un crédito la prioridad de los clientes es el 46% consumo; 27% adquisición de vehículo; 18% capital de trabajo y el 9% adquisición inmobiliaria

Análisis: El principal destino de un crédito para nuestros potenciales clientes es el consumo seguido de la adquisición de vehículo y capital de trabajo

5.- ¿Qué tipo de crédito mantiene usted vigente actualmente en el Banco Guayaquil?

Tabla No. 17 Tipo de Crédito Vigente

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Multicredito	150	55%
Casafacil	5	2%
Capital de Trabajo	43	16%
Autofacil	75	27%
TOTAL	273	100%

Fuente: Encuesta a Clientes

Elaborado por: Autora

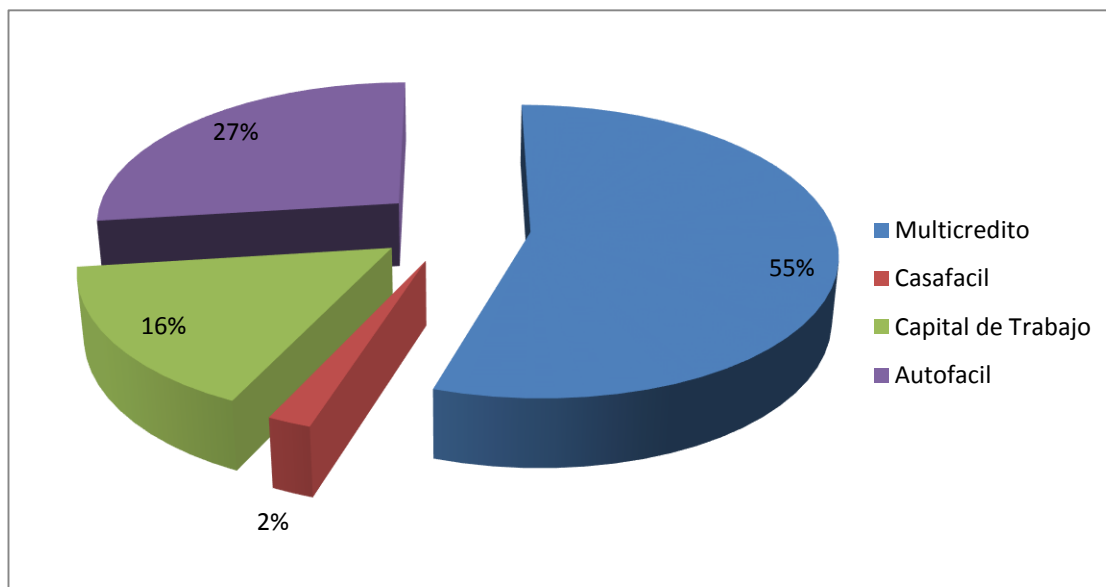


Gráfico N. 15 Tipo de Crédito Vigente

Interpretación: El tipo de crédito que mantienen vigente nuestros clientes es el 55% Multicredito; 27% Autofacil; 16% Capital de Trabajo y el 2% Casafacil

Análisis: El producto de mayor aceptación es el Consumo y Autofacil seguido de Capital de Trabajo y no menos importante Casafacil producto en el cual nuestro principal competidor es el Estado.

6.- ¿Los tipos de crédito que oferta el Banco Guayaquil se ajustan a sus necesidades?

Tabla No. 18 Crédito Vs. Necesidades

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
SÍ	225	82%
NO	48	18%
TOTAL	273	100 %

Fuente: Encuesta a Clientes

Elaborado por: Autora

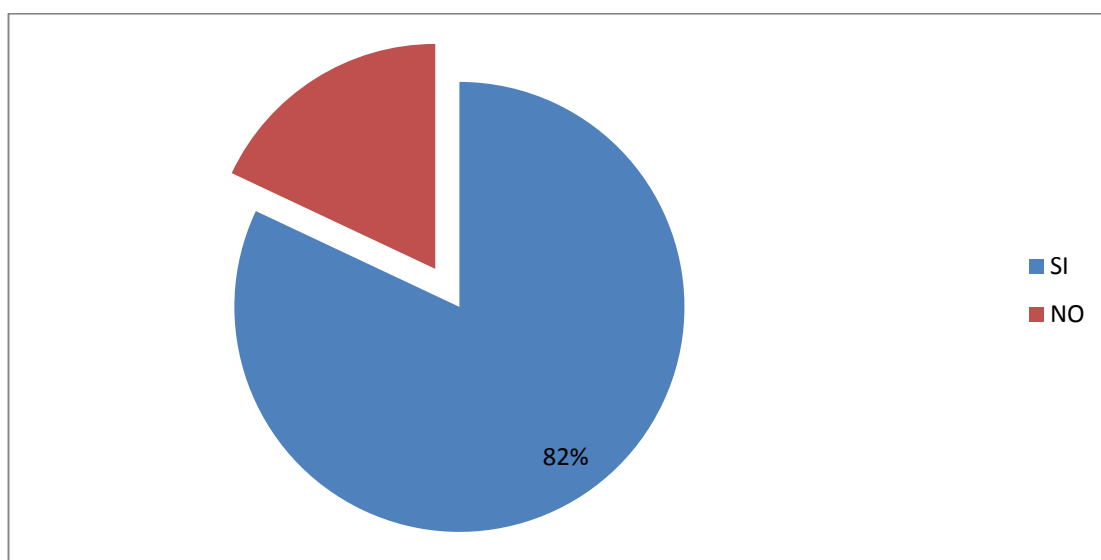


Gráfico N. 16 Crédito Vs. Necesidades

Interpretación: Según nuestros encuestados los créditos que oferta el Banco Guayaquil en un 82% se ajustan a sus necesidades y un 18% no

Análisis: Los clientes de la institución consideran que los productos ofrecidos por la institución cubren sus necesidades. Es importante que los clientes pongan su confianza en el banco para aumentar la credibilidad del mismo y posicionar al banco como una entidad fuerte en el campo crediticio.

7.- ¿Usted considera que el BG es una buena alternativa de crédito?

Tabla No. 19 Alternativa de Crédito

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
SÍ	185	68%
NO	88	32%
TOTAL	273	100%

Fuente: Encuesta a Clientes

Elaborado por: Autora

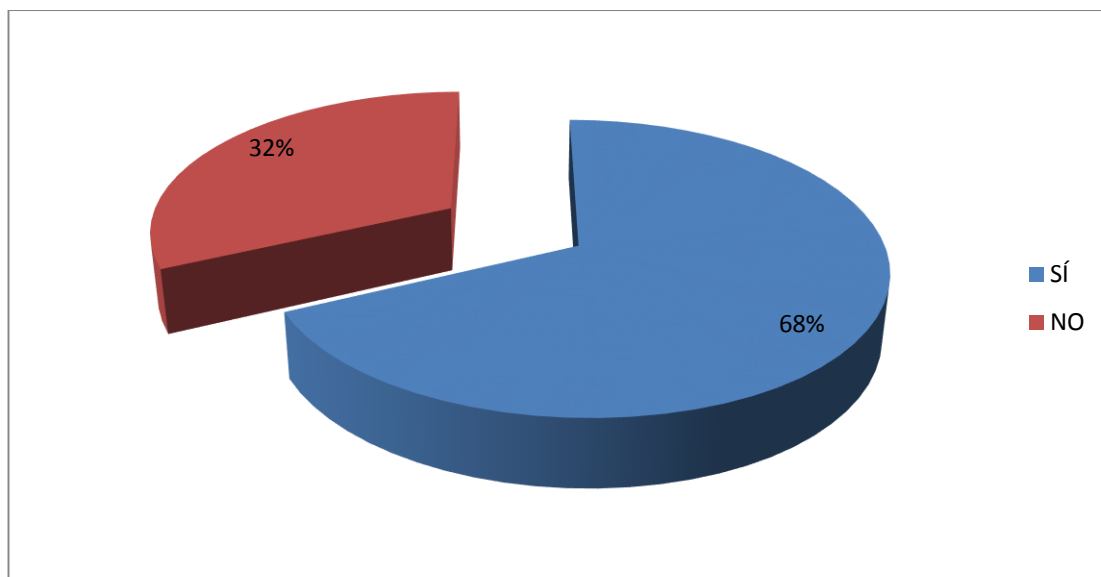


Grafico N. 17 Alternativa de Crédito

Interpretación: El 68% de los encuestados consideran que el Banco Guayaquil es una buena alternativa de crédito, mientras que el 32% no lo considera

Análisis: Banco Guayaquil mantiene su posicionamiento en sus clientes ofertando productos que se ajustan a las necesidades de sus clientes, pero no es menos importante conocer el punto de vista de la minoría

8.- ¿La forma de pago es adecuada para sus necesidades?

Tabla No. 20 Forma de Pago

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
SÍ	273	100 %
NO	0	0 %
TOTAL	273	100 %

Fuente: Encuesta a Clientes

Elaborado por: Autora

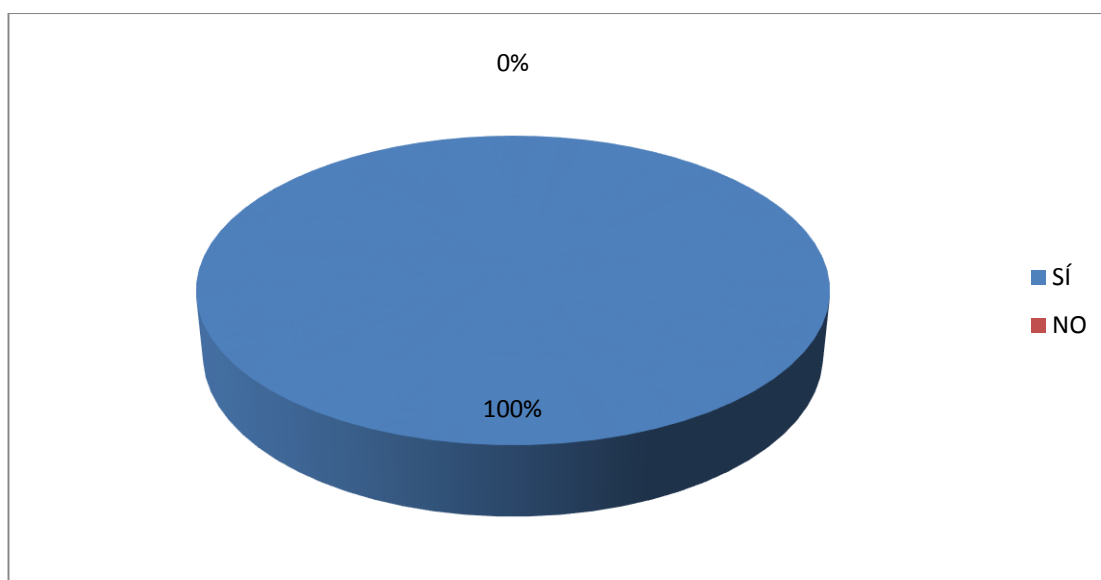


Gráfico N. 18 Forma de Pago

Interpretación: La forma de pago que propone el Banco de Guayaquil es adecuada para el 100% de nuestros clientes

Análisis: Los clientes consideran que la forma de pago de la institución es adecuada, no hay inconvenientes en la misma

9.- ¿Considera ágil el proceso de crédito que mantiene el BG?

Tabla No. 21 Agilidad en el proceso de crédito

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
SÍ	225	82%
NO	48	18%
TOTAL	273	100%

Fuente: Encuesta a Clientes
Elaborado por: Autora

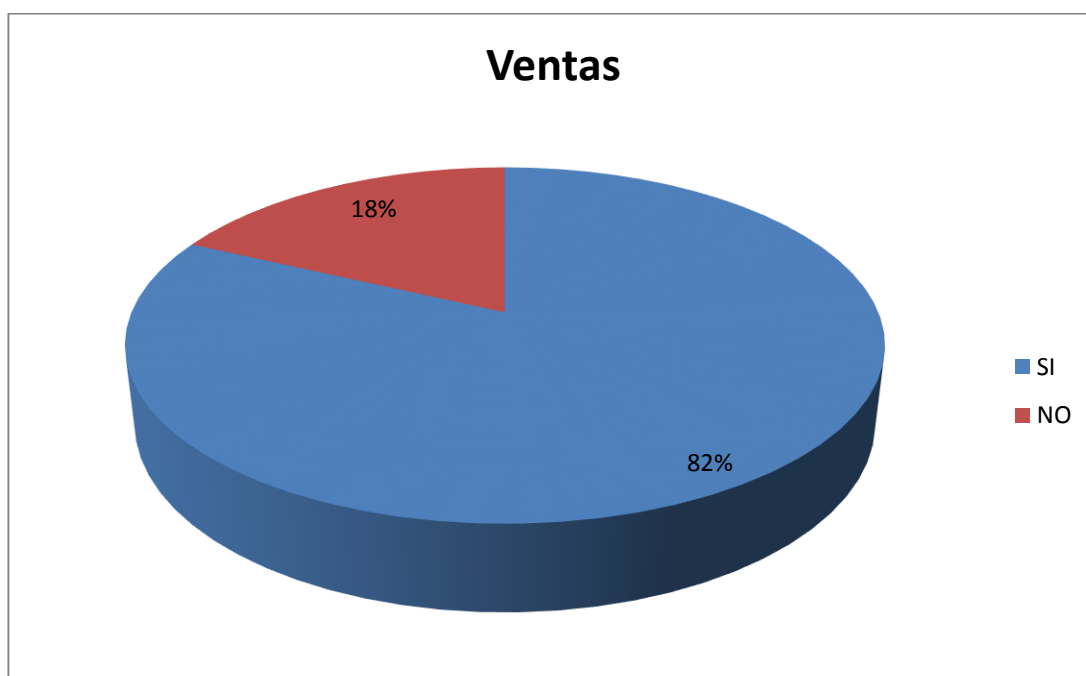


Gráfico N. 19 Agilidad en el proceso de crédito

Interpretación: El 82% de los encuestados considera que el proceso de crédito de la institución es ágil mientras el 18% mantiene una posición diferente

Análisis: La calidad de atención que brindamos a nuestros clientes debe ser fundamental porque es nuestra carta de presentación y es la mejor publicidad.

10.- ¿Los documentos que se solicitan para un crédito son de fácil acceso?

Tabla No. 22 Documentos para crédito

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
SÍ	195	71 %
NO	78	29 %
TOTAL	273	100 %

Fuente: Encuesta a Clientes

Elaborado por: Autora

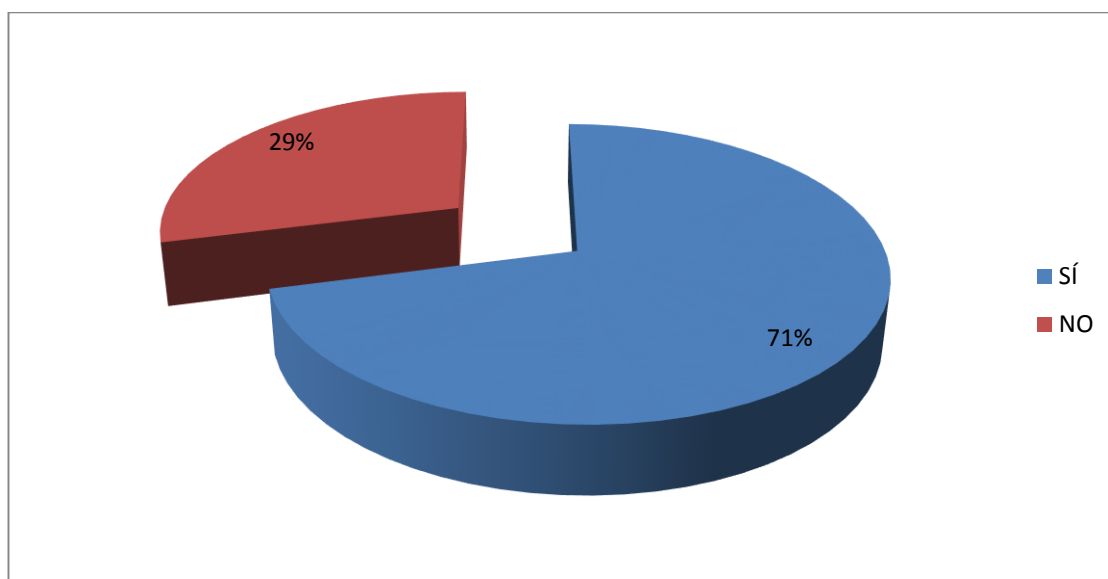


Grafico N. 20 Documentos para crédito

Interpretación: El 71% de los encuestados considera que los documentos habilitantes para un crédito son de fácil acceso mientras que el 29% lo consideran complicados

Análisis: Un poco más de la mitad de los usuarios creen que los documentos exigidos no son burocráticos. Es importante que la institución crediticia mantenga la política.

4.3 Discusión de la información obtenida en relación a la naturaleza de la hipótesis

4.3.1 Análisis cuantitativo

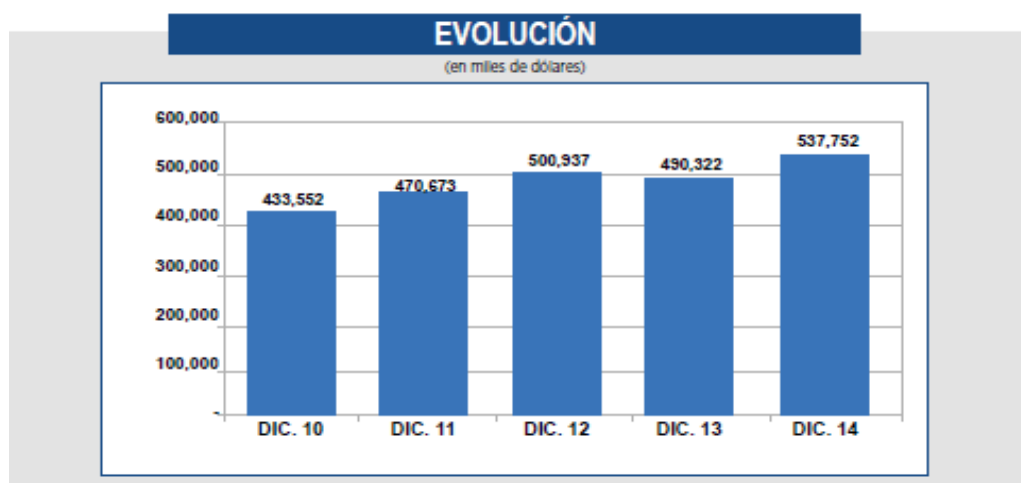
Para una adecuada conclusión, se presenta a continuación una lista de los factores más importantes utilizados para efectuar este análisis:

4.3.1.1. Operaciones de Crédito

El volumen total de operaciones de crédito, que incluye deudores por aceptación y cartas de crédito y avales contabilizados en la cuenta contingentes del Banco Guayaquil, ascendió a la suma de US\$ 2,494,286 M al 31 Diciembre del 2014. Esta misma cifra, al 31 de Diciembre de 2013, alcanzó la suma de US\$ 2,199,242 M, lo que representa un crecimiento del 13.42% en el 2014. El sistema bancario ecuatoriano obtuvo un crecimiento de 13.96%

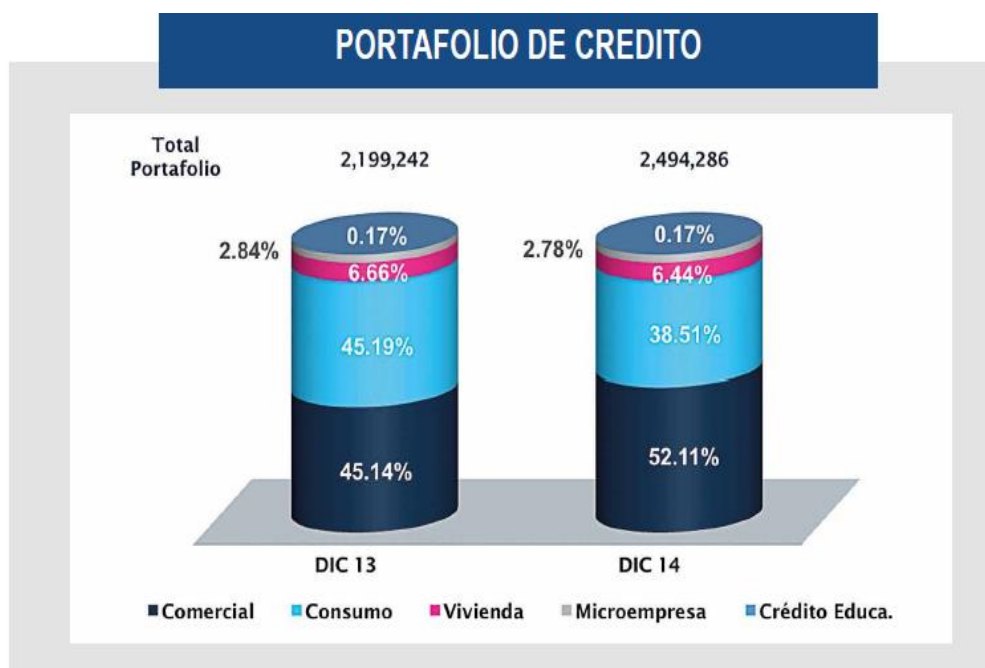
A continuación se presenta la evolución y estructura del portafolio de crédito general de la institución para el periodo 2013 – 2014

Grafico N. 21 Evolución de las Operaciones de Crédito



Fuente: Banco Guayaquil

Grafico N. 22 Evolución de las Operaciones de Crédito



La sumatoria de los 10 mayores préstamos del Banco alcanza el 11.83% del portafolio total, lo cual evidencia la plena diversificación de los riesgos por clientes individuales. Al cierre del 2014 la cartera de crédito evaluada se encuentra diversificada geográficamente en tres regiones, de las cuales la región centro que comprende la parte central-Costa del país participa con el 51.5% de la cartera de créditos, la región Norte que abarca la sierra centro norte y la costa norte representa el 35,6% de los préstamos, mientras que la región Sur que comprende el Austro ecuatoriano contribuye con el 12.9%, atendiendo de esta forma a todo el territorio nacional.

4.3.1.2. Cartera Vencida

Son las operaciones que al momento del vencimiento no han sido canceladas o renovadas por parte de los clientes.

La cartera vencida total incluye: La cartera vencida, los documentos pagados por cuenta de clientes y la cartera que no devenga intereses.

Al 31 de diciembre del 2014 el indicador de cartera vencida del Banco Guayaquil es de 2.77%.

En el 2014, las provisiones constituidas por el Banco Guayaquil, representan el 128.25% de la cartera vencida total.

Grafico N. 23 Riesgo Crediticio

RIESGO CREDITICIO				
Al 31 de Diciembre del 2014				
BANCOS	CARTERA VENCIDA TOTAL		COBERTURA DE LAS PROVISIONES	
CITIBANK	0.00%	1	46128665.31%	1
BOLIVARIANO	0.73%	2	335.87%	3
INTERNACIONAL	1.37%	3	280.25%	5
RUMIÑAHUI	1.78%	4	351.79%	2
PRODUBANCO	1.85%	5	162.12%	7
PACIFICO	2.66%	6	220.24%	6
GUAYAQUIL	2.77%	7	128.25%	8
PICHINCHA	3.62%	8	295.60%	4
AUSTRO	4.35%	9	113.06%	9
SOLIDARIO	6.91%	10	104.58%	10
10 PRIMEROS BANCOS	2.80%		231.00%	
TOTAL SISTEMA	2.87%		221.75%	

Fuente: Banco Guayaquil

4.3.1.3. Provisiones para Créditos Incobrables

Las provisiones para créditos incobrables son los recursos que se toman de las utilidades de un banco y que se asignan como cobertura de las potenciales pérdidas que se presenten en la recuperación de los créditos concedidos y no cobrados.

El saldo de provisiones para créditos incobrables a Diciembre del 2014 fue de US\$ 83,349 M.

Durante el año 2014 se constituyeron provisiones por un monto de US\$ 48,200 M y se castigaron créditos por US\$ 36,479 M, de acuerdo a normas vigentes.

A continuación, presentamos el resumen de la Calificación de Cartera de Créditos y Contingentes y constitución de Provisiones de acuerdo a las normas establecidas por la Superintendencia de Bancos, destacando que el 96.18% tiene calificación A:

Grafico N. 24 Calificación de la Cartera de Créditos

RESUMEN DE LA CALIFICACIÓN DE CARTERA DE CRÉDITOS Y CONTINGENTES Y CONSTITUCIÓN DE PROVISIONES									
Al 31 de Diciembre del 2014 (en miles de dólares)									
RESUMEN GENERAL	TOTAL	CRÉDITOS CUBIERTOS CON GARANTÍAS AUTO LIQUIDABLES	SALDO SUJETO A CALIFICACIÓN	% DE PART.	% DE PROVISIÓN	PROVISIONES REQUERIDAS NETAS	PROVISIONES CONSTITUIDAS	PROVISIONES EXCES. O (DEF)	
RIESGO NORMAL	A1	2,198,724	95,824	2,102,900	88.0%	1%	19,208	19,270	62
	A2	148,178	9,665	138,514	5.9%	2%	2,256	2,256	0
	A3	55,008	245	54,764	2.2%	4%	1,981	1,981	0
RIESGO POTENCIAL	B1	6,281	0	6,281	0.3%	6%	346	346	0
	B2	25,423	0	25,423	1.0%	9%	2,165	2,165	0
DEFICIENTE	C1	4,715	0	4,715	0.2%	25%	1,199	1,199	0
	C2	6,236	0	6,236	0.2%	42%	2,618	2,618	0
DUDOSO	D	10,272	0	10,272	0.4%	60%	6,163	6,163	0
PERDIDA	E	42,558	0	42,558	1.7%	100%	42,558	42,558	0
TOTAL		2,497,395	105,733	2,391,662	100.0%		78,495	78,557	62

Nota: Para efectos del cálculo de las provisiones requeridas netas, la SBS no contempla las provisiones tecnológicas crediticias y anticíclicas que al 31 de Diciembre del 2014 ascienden a US\$6,329 M.

Fuente: Banco Guayaquil

4.3.1.4. Patrimonio Técnico

El índice de Patrimonio Técnico del Banco Guayaquil a Diciembre del 2014 fue de 14.37%, que representa un superávit de patrimonio de US\$ 148,028 M; 5.37 puntos porcentuales mayor que el requerimiento legal.

A continuación, presentamos el índice de Patrimonio Técnico para los 10 primeros bancos del país:

Grafico N. 25 Patrimonio Técnico

PATRIMONIO TÉCNICO		
Al 30 de Noviembre del 2014		
BANCOS	INDICE	RANKING
PACIFICO	16.68%	1
SOLIDARIO	15.52%	2
GUAYAQUIL	14.61%	3
CITIBANK	13.01%	4
BOLIVARIANO	11.88%	5
PICHINCHA	11.66%	6
INTERNACIONAL	11.51%	7
MACHALA	11.01%	8
AUSTRO	10.96%	9
PRODUBANCO	10.84%	10
10 PRIMEROS BANCOS	12.72%	
TOTAL SISTEMA	13.29%	

Fuente: Banco Guayaquil

4.3.1.5. Indicadores de Calidad Crediticia

Respecto a los indicadores de calidad crediticia, la cartera vencida frente al portafolio total de créditos y contingentes fue del 2.75%, indicador que es 0.23% menor al indicador del sistema financiero que ascendió a 2.98% (dato a noviembre 2013) y 0.16% inferior al índice de mora de diciembre 2012. Lo anterior es consecuencia de la prudencia en la definición de las políticas de crédito y de cobranzas vigentes, y en el control y monitoreo del crédito en todas sus fases. Adicionalmente, la cartera de créditos y contingentes

calificados en categorías de riesgo definidas normativamente como Riesgo Potencial, Deficiente, Dudoso Recaudo y Pérdida representan únicamente el 2.86% de la cartera de créditos.

4.3.2. Análisis Cualitativo

Los aspectos cualitativos para este análisis son extremadamente importantes ya que permitirá evaluar de manera crítica la gestión comercial que actualmente viene desarrollando la sucursal.

Para poder efectuar una adecuada evaluación es necesario analizar el trabajo que efectúa la administración en conjunto con el área financiera en el control y los procedimientos de la gestión de riesgo.

En esta evaluación a través de las entrevistas efectuada a los funcionarios de la institución y administración, así como la encuesta a los clientes, se evidencia la experiencia administrativa bancaria de la gerencia, así como la habilidad de mantener el posicionamiento de la institución en los clientes identificando los riesgos potenciales crediticios.

Sin embargo existe una discontinua línea de comunicación entre el área administrativa y financiera en cuanto a la distribución del presupuesto asignado y las estrategias de lograr el mismo.

En el cuadro adjunto se detalle la asignación del presupuesto para el periodo 2013 y 2014 con su evolución a fin de brindarnos un mejor panorama de la situación actual de la institución. El presupuesto en los últimos dos años no se ha cumplido según lo asignado debido a varios factores internos explicados como cambio de administración y rotación alta de personal.

REGION NORTE – META ACTIVOS A DICIEMBRE 2013					
Oficina	% Crecimiento Anual	Datos al 31/dic/13	Presupuesto al 30/dic/13	% Cumplimiento	Diferencia
Sto. Dgo.	3.184%	\$28.670,00	\$35.022,00	81,90%	\$(6.352,00)

REGION NORTE – META ACTIVOS A DICIEMBRE 2014					
Oficina	% Crecimie nto Anual	Datos al 31/dic/14	Presupuesto al 30/dic/14	% Cumplimiento	Diferencia
Sto. Dgo.	7.303%	\$26.700,67	\$30.929,00	86,30%	\$(4.228,33)

La agencia actualmente se encuentra enfocada en planes de acción que les permita cubrir la brecha que al momento mantienen, la experiencia y la aceptación de los clientes son factores esenciales para el cumplimiento de los logros establecidos.

Sin embargo es importante mantener claro el panorama nacional y las políticas actuales que afectan el buen desenvolvimiento de la gestión administrativa financiera.

La planeación de los procesos y el control continuo en cada una de las fases del proceso de crédito permitirá que la institución llegue a las metas establecidas.

Un aspecto fundamental a considerar es la concentración excesiva en la cartera de créditos lo cual constituye una señal de alerta en la calidad de la cartera de créditos y la asignación de la recuperación en un departamento, evidenciada en el incremento de la cifras de riesgo del último semestre presentadas en el cuadro siguiente:

Tabla No. 23 Cifras de Vencido Sucursal Santo Domingo

Meses Producto	Dic/2013	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Autofacil	321.844	297.057	292.613	340.548	158.350	124.399	115.177
Multicredito	77.510	74.602	85.028	48.045	104.523	82.564	79.844
Microcredito	23.468	24.603	22.267	25.278	20.724	20.114	14.574
Casafacil	60.220	62.028	62.285	63.886	61.858	63.751	63.647
Pyme	63.552	19.241	27.920	123.358	83.467	67.623	60.357
Sobregiro	96.899	69.693	67.976	68.351	68.482	67.480	58.801
Visa	74.823	114.649	125.741	137.577	150.353	151.617	157.724
Mastercard	19.297	15.255	17.952	24.153	41.047	37.772	43.236
Amex	242.754	354.518	378.739	425.169	471.195	482.975	501.622
Educativo	1.328	445	-	-	-	-	-
Personal	55.288	86.824	84.977	103.872	104.463	103.842	102.003
Refinanciados	121.252	103.390	125.165	179.571	167.194	139.682	145.229
TOTAL \$	1.1158.235	1.222.305	1.290.663	1.539.808	1.431.656	1.341.819	1.342.214
TOTAL %	4.50%	4.62%	4.80%	5.60%	5.02%	5.42%	5,28%

Fuente: Banco Guayaquil
Elaborado por: Nadya Sánchez

4.3.3. Comprobación / desaprobación de la hipótesis

La hipótesis presentada en el trabajo de investigación se confirma a través de la encuesta efectuada al personal comercial de que el inadecuado proceso crediticio que se efectúa genera un impacto negativo en el presupuesto de sucursal Santo Domingo.

4.4 CONCLUSIONES PARCIALES

En base a la información recopilada a través de las encuestas realizadas se llega a las siguientes conclusiones parciales:

- ✚ Los funcionarios del Banco Guayaquil sucursal Santo Domingo desconocen el presupuesto sin embargo consideran que la meta de colocación asignada es en función de la misma.
- ✚ El presupuesto de la institución mantiene déficit en los últimos dos años, sin embargo se están tomando planes de acción para lograr cubrir brecha
- ✚ El mayor cumplimiento del presupuesto recae en los oficiales financiero dado que en ellos se encuentra concentrada el 20% de los cliente que representan el 80% de la rentabilidad de la institución
- ✚ El 64% de los funcionarios del Banco Guayaquil sucursal Santo Domingo, manifiestan que los créditos preferidos por los usuarios son los multicréditos que se utilizan para compra de bienes o servicios, así como, es el producto que mayor índice de mora mantiene vigente.
- ✚ Los multicreditos no mantienen garantías que respalden la operación
- ✚ El análisis de las operaciones de créditos se basan en el conocimiento que tenga el asesor sobre el cliente, así como de su capacidad de pago
- ✚ No mantiene un plan de capacitación anual, los temas son generales.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

*" Las cosas no se dicen, se hacen
porque al hacerlas se dicen solas"*

Woody Allen

5.1. CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados de la investigación realizada se obtienen las siguientes conclusiones:

- ✚ El presupuesto de la sucursal no se ha cumplido en los dos ultimo años
- ✚ No existe un adecuado flujo de información sobre aspectos importantes dentro de la institución como es el presupuesto de la oficina y las estrategias a seguir en el cumplimiento de las metas
- ✚ La cartera vencida de la sucursal en el último semestre presenta un incremento de sus índices en los productos de consumo como es el caso de multicreditos, autofacil, sobregiros, tarjetas de crédito y las operaciones refinanciadas
- ✚ El análisis de una solicitud de crédito prioriza el conocimiento del oficial sobre el cliente
- ✚ La capacidad de pago se mide en función de los ingresos versus la cuota a pagar
- ✚ El propósito del crédito no está considerado como un factor para el análisis de la operación de crédito
- ✚ Cada oficial mantiene asignada una cartera de clientes la cual no es rotativa
- ✚ La responsabilidad de la recuperación de cartera vencida tiene responsabilidad es del departamento de cobranzas
- ✚ No existe un adecuado flujo de información sobre aspectos muy importantes dentro de la institución como es el presupuesto de la oficina y las estrategias a seguir para el cumplimiento de las metas
- ✚ Los colaboradores del departamento comercial desconocen el plan de capacitación para su área, los temas que se asignan son de conocimiento general
- ✚ Existe una concentración de la cartera de créditos en el segmento consumo

5.2. RECOMENDACIONES

A través de la siguiente investigación se recomienda:

- ✚ Si se toma en cuenta que el índice del riesgo crediticio de la institución está por debajo de los límites establecidos por el organismo de supervisión y control, se sugiere a sucursal no descuidar los procesos establecidos para minimizar el riesgo crediticio mediante la administración del riesgo como un procedimiento eficaz para evitar la morosidad, a través del seguimiento, monitoreo y visitas permanentes a clientes y garantes.
- ✚ Se deben aplicar criterios crediticios sólidos en el análisis de una solicitud de crédito lo cual se conseguirá con funcionarios capacitados en temas financieros y de riesgo
- ✚ Es necesario efectuar un seguimiento del crédito otorgado por parte del departamento comercial, debe existir una responsabilidad compartida con el departamento de recuperaciones
- ✚ La administración debe implementar una guía de administración del riesgo crediticio, en la cual se establezcan con claridad los procedimientos bajo los cuales la institución debería realizar los procesos crediticios, de forma que puedan ser colocados y recuperados, sin ocasionar riesgo para la institución financiera.

CAPITULO VI

PROPUESTA ALTERNATIVA

*" El ser no se identifica con el
fracaso y el éxito. Aprende de ambos
y vaya más allá "*

Nisargadatta

6.1 Título de la Propuesta

DISEÑO DE UNA GUÍA PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO CREDITICIO, EN EL BANCO GUAYAQUIL SUCURSAL SANTO DOMINGO

6.2 Justificación

Analizando los resultados de la aplicación de los instrumentos de investigación se observa que existe desconocimiento por parte de ciertos funcionarios de la entidad financiera sobre los procesos crediticios, su estructura y forma de operación, en esta propuesta se establecen pautas para que los procesos se ejecuten de acuerdo a la administración financiera moderna sin dejar de lado, las regulaciones de la Superintendencia de Bancos.

Debido a que los bancos operan con dinero de sus clientes es necesario que en especial los funcionarios del área de créditos conozcan las etapas del proceso crediticio, con esta guía se pretende motivar a los funcionarios a realizar acciones que deben ser tomadas para fortalecer la liquidez y rentabilidad del Banco.

6.3 Fundamentación

En el mundo financiero cada vez las instituciones son más competitivas, lo único permanente son los riesgos crediticios generada por la cartera vencida que no ha podido ser cobrada; por lo que es necesario que los bancos cuenten con una guía de administración del riesgo crediticio, como una herramienta que le permita ejecutar los procesos de crédito de forma adecuada de acuerdo a las regulaciones internas del banco, la presente guía se fundamenta en la capacitación al personal para ejecutar procesos de

crédito que a más de beneficiar a los prestatarios generen ganancias para el banco.

6.4 Objetivos

6.4.1 Objetivo General

Mejorar el proceso crediticio del Banco Guayaquil Sucursal Santo Domingo para prevenir riesgos que puedan afectar al presupuesto bancario.

6.4.2 Objetivos Específicos

-  Establecer las bases del proceso crediticio para que sea aplicado por el personal del Banco
-  Minimizar los riesgos crediticios y facilitar la recuperación de los mismos.

6.5 Importancia

La guía para la administración del crédito es importante porque va a permitir eliminar las debilidades del sistema crediticio del Banco Guayaquil Sucursal Santo Domingo.

La guía se estructura de la siguiente forma:

-  Guía de administración del riesgo crediticio
-  Características de la guía
-  Beneficiarios de la guía
-  Instructivo del uso de la Guía

6.6. Ubicación

SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS

La Provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas es una de las provincias de la República del Ecuador y forma parte de la Región Costa, históricamente

conocida como *Provincia de Yumbos*. Su territorio está en zona de trópico húmedo. La provincia toma su nombre de los Tsáchilas, etnia ancestral de la zona.

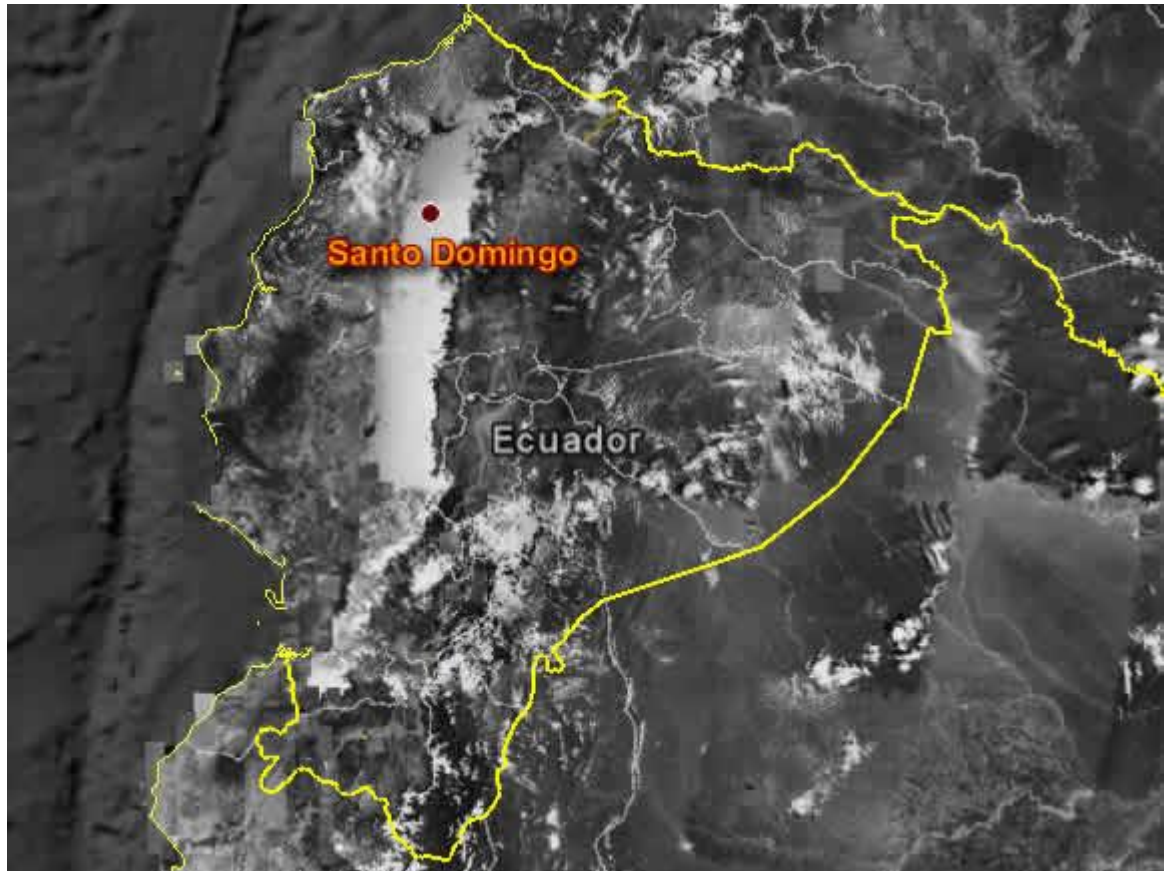
Su capital es la ciudad de Santo Domingo también conocida como "Santo Domingo de los Colorados" por la costumbre de los indígenas Tsáchilas de pintarse el pelo de rojo con achiote.

Forma parte de la jurisdicción en proyecto Región 11 o Región Centro Transandino Ecuador, integrado a vez por las provincias de Cotopaxi, Los Ríos y Napo.

Datos de interés

- Región: Sierra
- Provincia: Santo Domingo de los Tsáchilas
- Latitud:-.25 S
- Longitud:-79.19 O
- Clima:18° C a 28° C
- Población:450.000 (estimación 2008)
- Fundación:3 de Julio de 1967
- Código postal:EC2301
- Prefijo telefónico:593 2
- Moneda: Dólar Americano
- Idioma predominante: Español
- Aeropuerto: No disponible
- Distancia a Quito: 133 km. aprox.
- Distancia a Guayaquil: 235 km. aprox.

Mapa de Santo Domingo de los Tsáchilas



6.7 Factibilidad

La propuesta es factible debido a que se disponen de los recursos necesarios para elaborar la guía, el personal que va ser beneficiado y con los recursos, tecnológicos, bibliográficos para ejecutar el proyecto-

6.8 Plan de Trabajo

Con la finalidad de aplicar la presente propuesta, se realizará la socialización de la situación actual del Banco Guayaquil sucursal Santo Domingo y se realizarán los siguientes procesos encaminados a dotar de la guía para que los funcionarios de la institución crediticia la puedan utilizar, generando beneficios para la entidad financiera.

6.9. Actividades

Para la presente propuesta se aplicaran las siguientes actividades

- ✚ Guía de administración del riesgo crediticio
- ✚ Características de la guía
- ✚ Beneficiarios de la guía
- ✚ Instructivo del uso de la Guía

6.10. Recursos

6.10.1. Materiales e Insumos

Item	Descripción	Unidad	Cantidad	Precio U.	Costo Total
1	Hojas papel bond A4	Resma	1	\$ 4,50	\$ 4,50
2	Folder	U	20	\$ 0,30	\$ 6,00
3	Lápiz	U	20	\$ 0,50	\$10,00
4	Resaltador	U	3	\$ 0,80	\$ 2,40
5	Copias	U	200	\$ 0,04	\$ 8,00
TOTAL					\$30,90

6.10.2. Equipos y Maquinarias

Item	Descripción	Unidad	Cantidad	Precio U.	Costo Total
1	Computador Portátil	1	20 horas	\$ 0,60	\$ 12,00
TOTAL					\$ 12,00

6.10.3. Personal

Item	Descripción	Unidad	Tiempo	Precio U.	Costo Total
1	Investigadora	1	1 mes	\$ 700,00	\$ 700,00
2	Ayudante	1	1 mes	\$ 350,00	\$ 350,00
TOTAL					\$ 1.050,00

6.11. Impacto

El impacto de la presente propuesta será en el ámbito social para toda la sociedad de Santo Domingo y de las personas que siendo de otros lugares,

acuden a esta a realizar transacciones comerciales, redundando en los beneficios para la sociedad de la ciudad, provincia y país.

El impacto que se espera obtener con esta propuesta radica en la aceptación de los funcionarios del Banco Guayaquil Sucursal Santo Domingo, para mejorar su conocimiento operativo, quienes podrán mejorar los procesos de otorgación de crédito y elevar la recuperación de cartera vencida del banco.

6.12. Evaluación

En los dos años subsiguientes a la aplicación de esta propuesta, se aplicarán los instrumentos mencionados para la medición de las variables, a las cuales se las ponderará para establecer su eficacia.

6.13 Instructivo de Funcionamiento

El instructivo de funcionamiento será elaborado de acuerdo al Plan de Trabajo, sus objetivos y la población asociada a los mismos. Con base en los instrumentos empleados en la investigación y los resultados de cada uno de sus ítems, se diseñarán las actividades a desarrollar por los asesores de crédito del banco.

BIBLIOGRAFIA

- ✚ Banco de Guayaquil (2014). Programa de Educacion Financiera.
- ✚ Programa de Educación Financiera (2014). Portal del Banco de Pacifico
- ✚ Glosario de Términos Financieros (2009). Portal de la Superintendencia de Bancos y Seguros
- ✚ Asociación de Bancos Privados del Ecuador. Boletín Informativos
- ✚ Programa de Educación Financiera (2012). Portal del BEV
- ✚ (2007). Manual de liderazgo actualizado y práctico. Buenos Aires: Limusa.
- ✚ Alcivar, J. (2000). *Análisis y valoración del sistema crediticio, tanto para bancos como instituciones financieras*. Guayaquil: Escuela Superior Politécnica del litoral.
- ✚ Añez, M. (2011). Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/fin/aspanalisiscreditos.htm> Añez, Manfredo
- ✚ Canales, F. (2005). Prácticas de Administración Estratégica. Buenos Aires: Limusa.
- ✚ Carlson, G. (2005). Los precursores de la gestión administrativa en empresas.
- ✚ CHIAVENATO, I. (2003). Iniciación a la organización técnica y comercial. México: Mc Graw hill.
- ✚ Chiriboga, L. (2008). "Diccionario Técnico Financiero Ecuatoriano", Ed. Universitaria, Ecuador, pág. 157. Ecuador: Universitaria.
- ✚ Chiriboga, L. (2010). *Sistema Financiero*. Quito: Publigráficas Yokama.
- ✚ Coello, R. (2009). Crítica a la administración eficiente. La habana: Academia.
- ✚ Dávila, M. (2004). . Serie de guías No.5. Planes de mejoramiento. Bogotá: Ministerio de Educación.
- ✚ Farley, H. (2003). Enterprice admintración. Londres: Prentice Hill.

- ✚ Fred Weston y Eugene Brigham. (2010). Fundamentos de Administración Financiera. MC.Graw Hill.
- ✚ Gómez, A. (2009). Administración en grupos. la habana.
- ✚ Hendrick, K. (2004). La economía Política Inglesa Clásica . Londres: Kensley.
- ✚ Lara, A. (2005). MEDICIÓN Y CONTROL DE RIESGOS FINANCIEROS. México: Limusa.
- ✚ Lewis, C. (1999). Enterprice Cost Controls. Neww York: Magraw.hill.
- ✚ Nuñez, K. (2013). *La administración*. Obtenido de <http://es.calameo.com/books/002894206df563f461>
- ✚ Oceano, C. (2012). Diccionario de Administración y Finanzas. Barcelona: centrum.
- ✚ Ojeda, G. (2009). Manual de liderazgo actualizado y práctico. Buenos Aires: Limusa.
- ✚ Rementeria. (2008).
- ✚ Rivas, A. (2013). *Trabajo de investigación*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- ✚ Rodriguez, C. (2002). La Planeación estratégica como Arma empresarial. La habana: Pueblo y Educación.
- ✚ Rodriguez, J. (2008). Conceptos de la Administración.
- ✚ Superintendencia de Bancos y Seguros. (2012). *Manual de Evaluación del Riesgo Crediticio*.
- ✚ Terry, G. (2004). La Administración desde la Óptica del Cliente. Baltimore: Science.
- ✚ Terry, G. (2009). Principio de Administración.
- ✚ Vicarromero, R. (2009). *Administración de operaciones*. Obtenido de www.eumed.net/libros-gratis/2013a/1321/1321.pdf

ANEXOS

Quevedo, 15/05/2015

Ingeniero

Roque Vivas Moreira, M.Sc.

DIRECTOR UNIDAD DE POSGRADO

En su despacho.-

De mi consideración:

Informo a usted, que la Tesis de Grado de la **Ingeniera SANCHEZ CEPEDA NADYA GISSELLA**, Posgradista de la Maestría en Administración de Empresas, cuyo tema es: "**PROCESO CREDITICIO Y SU IMPACTO EN EL PRESUPUESTO DEL BANCO GUAYAQUIL SUCURSAL SANTO DOMINGO PERIODO 2013-2014. MANUAL DE ADMINISTRACION DE RIESGO CREDITICIO**", fue analizado mediante la herramienta antiplagio URKUND, la misma que emitió un porcentaje del 8%, para lo cual se adjunta imagen de resultados.

URKUND	
Dokument	TESI NADYA SANCHEZ.docx (D14357976)
Inskickat	2015-05-15 02:45 (-11:00)
Inskickad av	emenoscal@uteq.edu.ec
Mottagare	emenoscal.uteq@analysis.orkund.com
Meddelande	tesis Nadya Sanchez Visa hela meddelandet
	8% av det här c:a 36 sidor stora dokumentet består av text som också förekommer i 5 st källor.

Atentamente,

Ingeniero Eduardo Menoscal Chele, M.Sc.

Director de Tesis

ANEXO 2



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

UNIDAD DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, MBA

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS ASESORES DE NEGOCIO DEL BANCO GUAYAQUIL SUCURSAL SANTO DOMINGO

Objetivo: Analizar el proceso crediticio aplicado en el Banco Guayaquil Sucursal Santo Domingo, para determinar el nivel de riesgo en el presupuesto de la entidad financiera, año 2013.2014

Instrucciones

Estimado cliente, por favor lea detenidamente las preguntas

- Seleccione una opción por cada pregunta
- Marque con una X la respuesta con la que esté de acuerdo, se le pide de la manera más atenta que no deje ninguna respuesta sin responder.

Cuestionario

1.- ¿La asignación del presupuesto de colocación en la sucursal Sto Dgo es analizado y revisado en conjunto administración y asesores de negocios?

Siempre

☐

A veces

☐

Nunca

☐

2.- ¿Del total del presupuesto asignado a usted que tipos de créditos considera son los que tienen mayor aporte al cumplimiento de su meta?

Multicredito ☐

Capital de Trabajo ☐

Casafacil ☐

Autofacil ☐

3.- ¿Qué tipo de crédito son los más solicitados por los clientes del Banco de Guayaquil?

Multicredito ☐

Capital de Trabajo ☐

Casafacil ☐

Autofacil ☐

4.- ¿Cuáles son los indicadores que usted considera al momento de analizar una solicitud de crédito?

Capacidad de Pago ☐

Voluntad de Pago ☐

Políticas de Crédito ☐

Calidad de las Garantías ☐

Destino del Crédito ☐

Conocimiento del Cliente ☐

5.- ¿Qué calificación se daría en conocimientos de análisis financiero?

Excelente ☐

Normal ☐

Basico ☐

6.- ¿Cuál es el tipo de garantía más común usado para la otorgación de un crédito?

Quirografaria ☐

Prendaria ☐

Hipotecaria ☐

Ninguna ☐

7.- ¿A su criterio, en qué segmento de clientes se presenta el mayor índice de créditos vencidos?

Clientes Pymes

Clientes de Consumo

Clientes Corporativos

☐☐☐

8.- ¿Quién efectúa el seguimiento de riesgo sobre el crédito otorgado posterior a su desembolso?

Departamento de Cobranzas

☐

Oficial Responsable

☐

Call Center

☐

9.- ¿Con que frecuencia realiza el área de negocios su planificación para el cumplimiento del presupuesto?

Mensual

☐

Trimestral

☐

Semestral

☐

10.¿Conoce usted la existencia de un Manual de Administración de Riesgo Crediticio?

SI

☐

NO

☐



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

UNIDAD DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, MBA

**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CLIENTES DEL DEPARTAMENTO DE CREDITO
BANCO GUAYAQUIL SUCURSAL SANTO DOMINGO**

Objetivo: Analizar el proceso crediticio aplicado en el Banco Guayaquil Sucursal Santo Domingo, para determinar el nivel de riesgo en el presupuesto de la entidad financiera, año 2013.2014

Instrucciones

Estimado cliente, por favor lea detenidamente las preguntas

- Seleccione una opción por cada pregunta
- Marque con una X la respuesta con la que esté de acuerdo, se le pide de la manera más atenta que no deje ninguna respuesta sin responder.

Cuestionario

1.- ¿Mantiene usted actualmente crédito vigente en el Sistema Financiero?

SI ☐

NO ☐

2.- ¿Con cuál institución financiera?

Banco Pichincha ☐

Banco Internacional ☐

Banco del Austro ☐

Banco Bolivariano ☐

Cooperativas ☐

Banco Guayaquil ☐

Otros ☐

Si entre sus opciones no se encuentra Banco Guayaquil, por favor conteste la pregunta 3 y 4

3.- ¿Le gustaría a usted acceder a un crédito en el BG?

SI ☐

NO ☐

4.- ¿Cuál sería el destino del crédito?

Consumo ☐

Adquisición de Vehículo ☐

Adquisición Inmobiliaria ☐

Capital de Trabajo ☐

Si una de sus opciones fue Banco Guayaquil continúe con el cuestionario

5.- ¿Qué tipo de crédito mantiene usted vigente actualmente en el Banco Guayaquil?

Multicredito ☐

Capital de Trabajo ☐

Casafacil ☐

Autofacil ☐

6.- ¿Los tipos de crédito que oferta el Banco Guayaquil se ajustan a sus necesidades?

SI ☐

NO ☐

7.- ¿Usted considera que el BG es una buena alternativa de crédito?

SI ☐

NO ☐

8.- ¿La forma de pago es adecuada para sus necesidades?

SI ☐

NO ☐

9.- ¿Considera ágil el proceso de crédito que mantiene el BG?

SI ☐

NO ☐

10.- ¿Los documentos que se solicitan para un crédito son de fácil acceso?

SI ☐

NO ☐

ANEXO 3

INFORME DEL COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DEL RIESGO

Guayaquil, enero 6 de 2014

Para el Banco de Guayaquil, la calidad y oportunidad con que se gestionan los riesgos, es uno de los pilares fundamentales de su plan estratégico. La activa participación de la alta dirección del Banco, la independencia de la función de riesgos, la permanente actualización del marco normativo y metodológico, y el establecimiento de límites prudenciales que definen los niveles máximos de riesgo frente a las exposiciones y patrimonio técnico, han sido los factores claves para la efectividad en la gestión de riesgos.

Durante el año 2013 se reforzaron y/o implementaron los mecanismos necesarios para prevenir y mitigar el impacto que las reformas estructurales efectuadas a la actividad bancaria e incorporadas en leyes de índole tributario, monetario – crediticio y financiero y en nuevas resoluciones y regulaciones expedidas por la Junta Bancaria, el Banco Central del Ecuador y el Servicio de Rentas Internas en el año 2012, pudieren generar en la institución.

Por tal motivo, en este periodo el Comité de Administración Integral de Riesgo celebró 17 sesiones, lo que indica lo importante que es para el Banco de Guayaquil gestionar de manera adecuada sus riesgos. En estas sesiones se aprobaron la implementación o actualización de 20 políticas, 5 metodologías y 5 proyectos que tienen por objetivo reforzar el control de riesgos y en cada sesión se revisaron los informes de gestión de la Unidad de Riesgos, los cuales a partir del análisis de la matriz de riesgo, presentan la posición del banco en cada uno de las principales categorías de riesgos.

A continuación se presenta la situación de la matriz de riesgo con corte al 31 de diciembre del 2013:



ANEXO 4



Al 31 de diciembre del 2013 - Expresado en miles de dólares

Balance General			
ACTIVO		PASIVO Y PATRIMONIO	
Fondos Disponibles	662,008	Obligaciones con el público	2,750,272
Inversiones	490,322	Obligaciones inmediatas	5,423
Cartera de Créditos	1,931,649	Cuentas por pagar	92,874
Cuentas por Cobrar	53,037	Obligaciones financieras	271,083
Bienes adjudicados por pago, de arrendamiento mercantil y no utilizados por la institución	1,701	Valores en circulación	4
Propiedades y equipos	132,059	Obligaciones Convertibles en Acciones y Aportes para futuras capitalizaciones	35,000
Otros activos	243,681	Otros pasivos	1,464
Total del Activo	3,514,457	Total del pasivo y patrimonio	3,514,457
		Cuentas Contingentes	679,516
		Cuentas de Orden	7,897,359

Angelo Caputi Q.
Presidente Ejecutivo

Sheila Chiang
Auditora Interna

Carlos Cevallos
Contador