DIVISIÓN DE POSTGRADO

Título del trabajo:

Caracterización del sistema hipotecario del Ecuador, Periodo 2000-2018

Línea de Investigación:

Emprendimiento y Desarrollo Empresarial

Modalidad de titulación:

Proyecto de desarrollo

Programa de Maestría

Maestría en Administración de Empresas con Mención en Sostenibilidad de Sectores

Título a obtener:

Máster en Administración de Empresas con Mención en Sostenibilidad de Sectores

Autores (as):

Stefanny Juliana De La Vera Villarreal

María de los Ángeles Meza Bone

Tutor (a):

Econ. César Daniel Gutiérrez Alarcón, MBA

Guayaquil– Ecuador

2019

DEDICATORIA Y AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios y a mi familia por haberme permito culminar con éxito esta etapa del proceso. A la universidad ECOTEC por darme la oportunidad de seguir formándome como profesional.

A las personas que han formado parte de mi vida profesional con las cuales he compartido su amistad, consejos, apoyo y compañía.

Ing. María de los Angeles Meza B.

Mi agradecimiento a Dios que me dio la fortaleza para poder cumplir esta meta fijada.

A la Universidad Tecnológica ECOTEC y a cada uno de los profesores que conocí durante mi formación.

De la misma forma, mis profundos agradecimiento a mis compañeros con quienes he compartido en las aulas de clases en este proceso de aprendizaje y crecimiento. Muchas gracias a todos.

Ing. Stefanny De La Vera Villarreal

DIVISIÓN DE POSTGRADO

CERTIFICACION DE REVISION FINAL

QUE EL PRESENTE PROYECTO DE DESARROLLO TITULADO:

CARACTERIZACIÓN DEL SISTEMA HIPOTECARIO DEL ECUADOR, PERIODO 2000-2018

ACOGÍO E INCORPORÓ TODAS LAS OBSERVACIONES REALIZADAS POR LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL ASIGNADO Y CUMPLE CON LA CALIDAD EXIGIDA PARA UN TRABAJO DE TITULACIÓN DE POSTGRADO, POR LO QUE SE AUTORIZA A: DE LA VERA VILLARREAL STEFANNY JULIANA Y MEZA BONE MARÍA DE LOS ÁNGELES, QUE PROCEDAN A SU PRESENTACION.

Samborondón, 11 de Noviembre de 2019



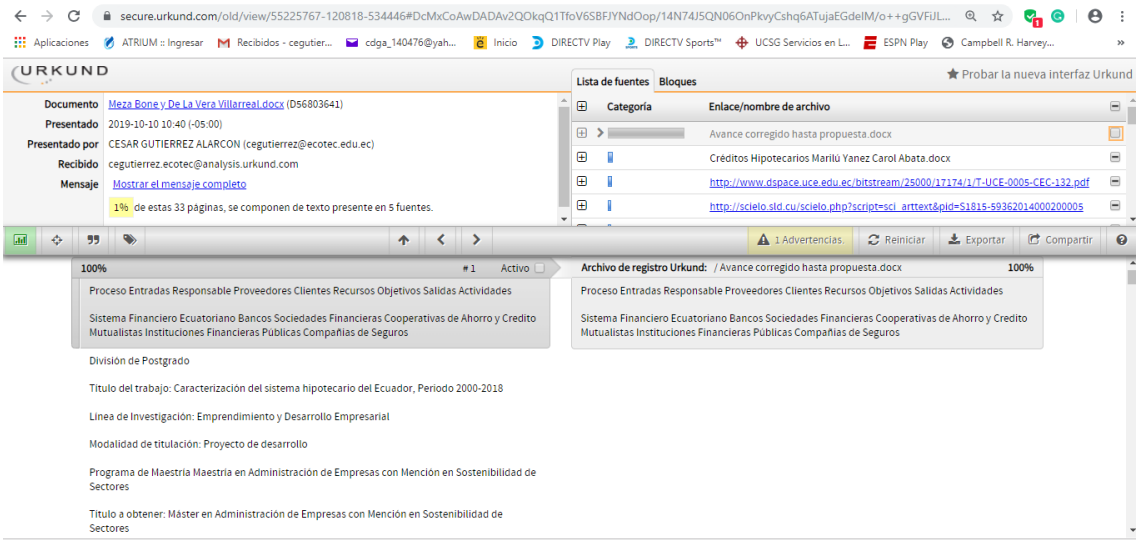
Mgs. César Daniel Gutiérrez Alarcón

TUTOR

DIVISIÓN DE POSGRADO
PROCESO DE TITULACIÓN
CERTIFICADO DEL PORCENTAJE DE COINCIDENCIAS

Habiendo sido nombrado GUTIÉRREZ ALARCÓN CÉSAR DANIEL, tutor del trabajo de titulación "CARACTERIZACIÓN DEL SISTEMA HIPOTECARIO DEL ECUADOR, PERIODO 2000-2018" elaborado por DE LA VERA VILLARREAL STEFANNY JULIANA y MEZA BONE MARÍA DE LOS ÁNGELES, con mi respectiva supervisión como requerimiento parcial para la obtención del título de MÁSTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CON MENCIÓN EN SOSTENIBILIDAD DE SECTORES

Se informa que el mismo ha resultado tener un porcentaje de coincidencias (1%) mismo que se puede verificar en el siguiente link: https://secure.urkund.com/old/view/55225767-120818-534446#DcMxCoAwDADAv2QOkqQ1TfoV6SBFJYNdOop/14N74J5QN06OnPkvyCshq6ATujaEGdeIM/o++gGVFiJLJau5iSaSIv5+ Adicional se adjunta print de pantalla de dicho resultado.



MGS. CÉSAR DANIEL GUTIÉRREZ ALARCÓN
PROFESOR TUTOR

RESUMEN

En la presente investigación se analizó al sistema hipotecario ecuatoriano desde el periodo 2000 al 2018, periodo que, a pesar de presentar un crecimiento en las operaciones de crédito hipotecario debido a la incursión de BIESS, sigue siendo restringido el acceso a un crédito hipotecario, ya sea por su tramitología, tiempo de duración del proceso, tasa de interés elevadas, o no contar con el perfil adecuado. Se estudió los conceptos, leyes y las diferentes regulaciones referentes al proceso de concesión de créditos hipotecarios desde su aplicación hasta el desembolso del mismo, donde se analizó el estado del arte de los diferentes trabajos cuyos aportes ayudaron como punto de partida a la presente investigación, en ese mismo sentido coinciden que hay elementos que restringe a los clientes/usuarios al acceso de un crédito hipotecario. A través del comparativo con el sistema hipotecario de Latinoamérica, se determinó que los países Latinoamericanos poseen un mismo objetivo, el cual es facilitar el acceso a una vivienda. Debido al análisis realizado se cumplió con los objetivos planteados, se revisó las etapas y procesos de la aplicación, otorgamiento y desembolso de los créditos hipotecarios donde se evidenció los cuellos de botella y procesos que necesitan mejora y automatización, una vez destacado los hallazgos principales se optimizó el proceso hipotecario, mediante la eliminación de subprocesos, de forma que sea ágil, seguro y eficiente.

Palabras Claves: Proceso, crédito hipotecario, sistema financiero ecuatoriano, financiamiento.

SUMMARY

In the present investigation, the Ecuadorian mortgage system was analyzed from 2000 to 2018, a period that, despite presenting a growth in mortgage loan operations due to the incursion of BIESS, access to a mortgage loan is still restricted, since whether due to its procedure, duration of the process, high interest rate, or not having the right profile. The concepts, laws and the different regulations related to the process of granting mortgage loans from its application to the disbursement of the same were studied, where the state of the art of the different works whose contributions helped as a starting point for the present investigation was analyzed, In the same sense, they agree that there are elements that restrict clients / users to access a mortgage loan. Through the comparison with the Latin American mortgage system, it was determined that Latin American countries have the same objective, which is to facilitate access to a home. Due to the analysis carried out, the objectives set were met, the stages and processes of the application, granting and disbursement of mortgage loans were reviewed where the bottlenecks and processes that need improvement and automation were evidenced, once the main findings were highlighted was optimized the mortgage process, by eliminating threads, so that it is agile, secure and efficient.

Keywords: Process, mortgage loan, Ecuadorian financial system, financing.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN 11
Objetivo General 15
Objetivos Específicos 15
Justificación 16
Alcance de la investigación 20
CAPITULO I 21
MARCO TEÓRICO 21
1. Gestión de Procesos 22
1.1. Definición de procesos 22
1.1.1. Características de un proceso 23
1.1.2. Enfoque de procesos: Tradicional y basado en procesos 24
1.1.3. Etapas para la aplicación basada en procesos 26
1.1.4. Métodos de procesos 26
1.2. Fundamento del crédito 27
1.2.1. Definición de hipoteca 27
1.2.2. Definición de crédito 28
1.2.3. Elementos del crédito 28
1.2.4. Clasificación del crédito 29
1.2.5. Variables relacionadas al crédito 31
1.3. Crédito Hipotecario 33
1.3.1. Actores intervinientes y su incidencia en el otorgamiento de créditos hipotecarios en el Ecuador 33
1.3.2. Entidades financieras que ofrecen crédito hipotecario 34
1.3.3. Otros actores intervinientes 36
1.4. Marco legal 36
1.4.1. Reglamento Ley Instituciones Sistema Financiero 36
1.4.2. Código Orgánico Monetario y financiero 38
1.4.2.1. Calificación de Riesgo Instituciones Financieras 39
CAPITULO II 42
MARCO METODOLÓGICO Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS 42

2. Tipo de investigación 43
2.1. Fuentes de información 43
2.2. Métodos de recolección 44
2.2.1. Metodología 44
2.2.2. Método de recolección de datos 44
2.3. Análisis de los resultados de la investigación 45
2.3.1. Parámetros condicionantes para establecer el perfil socioeconómico del usuario sujeto a crédito en la banca pública y en la banca privada 46
2.3.2. Etapas que el usuario debe cumplir para la obtención de un crédito hipotecario desde su aplicación, otorgamiento hasta el desembolso del mismo 48
2.3.2.1. Flujo operativo del banco privado 1 48
2.3.2.2. Flujo operativo del banco privado 2 49
2.3.2.3. Flujo operativo del banco privado 3 51
2.3.2.4. Flujo operativo de la banca pública 4 52
2.4. Tiempos promedios de la banca pública y privada 53
2.5. Evolución de la demanda histórica de los créditos hipotecarios en el Ecuador 54
2.6. Factores diferenciadores del sistema hipotecario del Ecuador versus el sistema hipotecario de Latinoamérica 61
CAPÍTULO III 68
PROPUESTA 68
3. Análisis causa-efecto 69
3.1. Planteamiento de las propuestas 70
3.2. Modelo Premio Deming 71
3.2.1. Políticas y objetivos 71
3.2.2. La organización 71
3.2.2.1. Flujograma con la unificación de tareas 72
3.2.3. Flujo de Información y su utilización 73
3.2.4. Estandarización, educación y su diseminación 74
3.2.5. Desarrollo de los recursos humanos- capacitación al personal de atención al cliente y operativo 74
3.2.6. Aseguramiento de la Calidad 75
3.2.7. Gestión y control 75
3.2.8. Actividades de mejora 76
3.2.9. Resultados 78

3.2.10. Planes futuros 79
Conclusiones 81
Recomendaciones 82
Referencias bibliográficas 83

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Representación gráfica de un proceso 23
Figura 2 Atributos de un proceso 24
Figura 3 Composición del Sistema Financiero en Ecuador 37
Figura 4 Flujo Operativo Banco privado 1..... 49
Figura 5 Flujo Operativo Banco privado 2..... 50
Figura 6 Flujo Operativo Banco privado 3..... 51
Figura 7 Flujo Operativo Banco pública 4 52
Figura 8 Número de Operaciones por año 57
Figura 9 Número de Operaciones por Segmento 59
Figura 10 Número de Operaciones por Segmento Vivienda..... 60
Figura 11 Diagrama de Ishikawa 69
Figura 12 Flujograma con unificación de tareas 73
Figura 13 Tiempo de Duración en días 75
Figura 14 Ejemplo de plataforma del sistema de precalificación en línea..... 77

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Clasificación del crédito según su destino..... 30
Tabla 2 Cuadro comparativo entre entidades financieras del Ecuador..... 35
Tabla 3 Definición de calificación según la Superintendencia de Bancos 40
Tabla 4 Calificación de Riesgo de las 10 entidades financieras..... 41
Tabla 5 Beneficios y características de la banca analizada 47
Tabla 6 Tiempos promedios por etapas principales 53
Tabla 7 Tabla comparativa de Latinoamérica 67
Tabla 8 Tiempos promedios actuales por etapas 78
Tabla 9 Tiempos promedios propuesta..... 79

INTRODUCCIÓN

El presente proyecto de desarrollo permitirá conocer la caracterización del sistema hipotecario del Ecuador, por ser el crédito hipotecario una parte importante dentro el crecimiento de la economía del Ecuador, ésta será una fuente de consulta para todos aquellos que deseen conocer el proceso, evolución y componentes que afectan al sistema hipotecario.

La economía ecuatoriana se compone de varios sectores estratégicos que contribuyen en el crecimiento y desarrollo del país, unos de los componentes con mayor influencia en el crecimiento de la economía ecuatoriana y, además ha tenido un efecto multiplicador es el sector inmobiliario, que en los últimos años se ha visto fortalecido por las políticas implementadas por el gobierno, permitiendo un rápido acceso de créditos hipotecarios y la mejora de ofertas por parte de las entidades financieras por convenios con inmobiliarias.

En 1981, el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social implementó su política crediticia con la vigencia de un Reglamento General de préstamos, dictado por el Consejo Superior de ese entonces, cuyas cuantías estaban en función de la capacidad operativa de los asegurados calculados a partir de su sueldo en sucres. Según el Banco Mundial, en 1997, la demanda por vivienda en el Ecuador era de 1.2 millones de unidades; sin embargo, a nivel país no se producían más de sesenta mil unidades al año. Así mismo, es importante mencionar que el año 2008 fue difícil a nivel mundial en la industria de la vivienda por la crisis global por la especulación de los

precios de los bienes inmobiliarios, originados en Estados Unidos. Sin embargo, luego del inicio de un período gubernamental las condiciones cambian con la creación del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social a finales del 2010.

Desde mayo 2018, el Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (BIESS) sufrió cambios en la tramitología de sus créditos, el cual consistía en enviar sus trámites a sorteo de notarías, dependencia encargada de elevar a escritura pública las minutas de compraventa de bienes inmuebles, proceso que ralentizó los desembolsos durante el periodo en mención (Gónzalez, 2018). Otro factor que influyó en la reducción de desembolsos a nivel bancario fue la ley de plusvalía, la misma que fue derogada en marzo del 2018.

La Constitución del Ecuador en el Art. 66 numeral 2, señala que el Estado reconoce y garantiza a las personas el derecho a una vida digna, que asegure la salud, alimentación, nutrición, agua potable, vivienda, saneamiento ambiental, educación, trabajo, empleo, descanso y ocio, cultura física, vestido, seguridad social y otros servicios sociales necesarios para alcanzar el Buen Vivir. Razón de ello, el sector financiero privado y público mantiene su participación activa, sin embargo, la provisión de créditos hipotecarios en condiciones accesibles para las familias no ha sido una tarea fácil de realizar, sobre todo para las de menores recursos, puesto que, el obstáculo principal se ha basado en tres razones, primero, la insuficiente capacidad adquisitiva, la carencia de garantías satisfactorias que le impide a las

familias acceder a un crédito hipotecario y la imposibilidad de acreditar ingresos permanentes (Gonzales, 2002).

El sector financiero privado mantiene una activa concesión de créditos hipotecarios; así mismo el sector público ha jugado un papel importante, con su participación desde finales 2010, por lo que ambos sectores han logrado mantener un mercado estable y confiable para los usuarios. Según el artículo "Ranking Empresarial" publicado por la revista EKOS en su edición mayo 2019, el sistema financiero reportó su mejor año desde el 2011 y se mantiene fuerte pese a la desaceleración económica. Según la misma fuente el 2016 fue un año de recesión, el 2017 de recuperación y, 2018 regresa la desaceleración de la economía, por lo que el reto para este 2019 es mantener la solvencia y la rentabilidad con menos liquidez, tema que obliga a las instituciones financieras a reforzar sus propuestas.

En base a lo investigado las autoras infieren que los créditos hipotecarios siguen teniendo una participación activa dentro del crecimiento económico del país, debido a que al comparar el crecimiento del Producto Interno Bruto (PIB) global con el PIB del sector de la construcción-inmobiliario, se evidencia que es unos de los sectores más dinámicos por su efecto multiplicador en el ingreso del país por medio de sus agregados como son la inversión y el gasto público.

El objetivo del estudio a presentar serán la caracterización del sistema hipotecario: sus características, evolución, importancia, actores intervinientes,

sectores, impacto de las variables políticas-económicas, aspectos legales y sus diferentes fuentes de financiamiento.

Por medio de la investigación realizada se evidencia que existen tres factores que limitan a los usuarios a la adquisición de una vivienda, la capacidad de pago, el nivel de ingresos del mismo y la estabilidad laboral que posea.

Ante lo anterior surgen las siguientes interrogantes:

¿Cuáles son las etapas que el usuario debe cumplir para la obtención de un crédito hipotecario desde su aplicación, otorgamiento hasta el desembolso del mismo?

¿Cuáles son los parámetros condicionantes para establecer el perfil socioeconómico del usuario sujeto a crédito en la banca pública y en la banca privada?

¿Cuáles son los factores diferenciadores del sistema hipotecario del Ecuador versus el sistema hipotecario de Latinoamérica?

¿Cuál ha sido la evolución de la demanda histórica de los créditos hipotecarios en el Ecuador?

¿Cuáles son los actores intervinientes y su incidencia en el otorgamiento de créditos hipotecarios en el Ecuador?

Bajo el contexto anterior, el problema de investigación es como sigue:

¿Qué cambios optimizaría el proceso de concesión de créditos hipotecarios del Ecuador desde la aplicación, otorgamiento y desembolso del mismo?

Idea a defender:

El cambio mejorará el proceso de concesión de créditos hipotecarios del Ecuador

Objetivo General

Determinar estrategias que permitan optimizar el proceso de concesión de créditos hipotecarios desde la aplicación, otorgamiento y desembolso del mismo.

Objetivos Específicos

Fundamentar las bases teóricas referentes al proceso de concesión de créditos hipotecarios desde su aplicación hasta el desembolso del mismo.

Diagnosticar el sistema hipotecario del sector público y privado del Ecuador desde la aplicación hasta el desembolso en efectivo y la garantía constituida a favor de la entidad financiera. Periodo 2000-2018

Proponer estrategias para optimizar el proceso de concesión de créditos hipotecarios desde la solicitud del crédito, proceso de otorgamiento y desembolso del mismo.

Justificación

Justificación teórica: El libro de Gestión de procesos plantea que, la gestión de procesos es una disciplina que permite identificar, representar, diseñar, formalizar, controlar, mejorar y hacer más productivos los procesos de la organización para lograr la confianza del cliente, según (Bravo, 2011).

De acuerdo a la (Superintendencia de Bancos, 2019)simplifica el concepto de Crédito Hipotecario como aquel en el que el deudor cuenta con el respaldo de una garantía de un bien inmueble hipotecado a la institución financiera. Por lo general, es de mediano o largo plazo y se otorga para la compra, ampliación, reparación o construcción de una vivienda, compra de sitios, oficinas o locales comerciales, o para libre disponibilidad; tales propiedades quedan como garantía del préstamo, a favor de la institución financiera que lo otorga, para asegurar el cumplimiento de su pago.

Desde el concepto de finanzas se determina que los créditos son una herramienta financiera para el crecimiento social y económico, por lo que es fundamental para la vida diaria, ya que permite mejorar la calidad de vida, además es un medio para poder alcanzar metas o dar ayuda en un momento difícil.

Justificación metodológica: Se ha revisado el estado del arte y se pudo determinar que existen 3 trabajos realizados por los siguientes autores que concluyeron:

En el primer trabajo denominado “Los Créditos Hipotecarios y su incidencia en los niveles de rentabilidad en la banca privada”, elaborado por Nilda Avellán en 2015 donde se concluye; entre los principales factores que inciden en los clientes al momento de acceder a un crédito hipotecario en las Instituciones de la banca privada del cantón Latacunga plantea el siguiente orden de preferencia: la confianza, tasa de interés competitiva, rapidez en la aprobación del crédito, el plazo de crédito otorgado.

En el segundo trabajo denominado “Análisis de los créditos hipotecarios y su incidencia en la evolución del sistema inmobiliario de Guayaquil. Periodo 2007-2014”, elaborado por Oswaldo Martillo Mieles en 2016, concluye que adquirir una vivienda hasta el día de hoy es uno de los principales problemas para las familias del Ecuador. La dificultad a la que se afrontan los ecuatorianos al momento de aplicar a un préstamo hipotecario, en la actualidad sigue siendo un tema socialmente sensible, por lo que se debe mejorar la difusión de información acerca de la obtención de un crédito, debido a que muchas familias, afiliados y jubilados desconocen el proceso a seguir, así también tener una mayor supervisión por parte del Estado, en cuanto a políticas crediticias y tasa de interés por parte del sector financiero privado, sociedades y mutualistas.

En el tercer trabajo denominado “El financiamiento hipotecario y los precios de las viviendas en el Perú; Una aplicación a Lima Metropolitana 2001-2015”, elaborado por Alessandra Peláez en el 2017, concluye que en Perú la principal

fuente de financiamiento de viviendas continúa siendo el crédito hipotecario tradicional. Así también uno de los factores importantes que influyó en el dinamismo de quienes adquirieron los créditos hipotecarios en la década pasada fue el impulso del Estado, por medio de los programas de vivienda.

El aporte de las investigaciones que anteceden, precisa que a nivel global requirieron asistencia por parte del Estado para suplir la demanda de vivienda. Así mismo, coinciden que hay elementos que restringe a los clientes/usuarios al acceso de un crédito hipotecario, ya sea por una variable macroeconómica como la tasa de interés o simplemente la tramitología que ésta genere.

La provisión de créditos hipotecarios en condiciones accesibles para las familias no ha sido una tarea fácil de realizar, sobre todo para las de menores recursos, puesto que, el obstáculo principal se ha basado en tres razones, primero, la insuficiente capacidad adquisitiva, la carencia de garantías satisfactorias que le impide a las familias acceder a un crédito hipotecario y la imposibilidad de acreditar ingresos permanentes (Gonzales, 2002).

Las instituciones bancarias junto a la Asociación de Promotores Inmobiliarios de Viviendas del Ecuador (Apive) crean estrategias con la finalidad de darle un giro económico después del decrecimiento en el sector en el periodo del 2013. Como estrategia para mayor captación de créditos hipotecarios, el Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (Biess) firmó un convenio con un grupo

de inmobiliarias para agilizar el proceso de entrega del crédito y reducir los tiempos. Por ejemplo, en Quito, el trámite para acceder a un préstamo se redujo de 240 días a menos de 60, mientras que en Guayaquil pasó de 150 días, en promedio, a menos de 50 (Espinosa, 2014).

Según el Banco Central del Ecuador (BCE), el sector de la construcción tuvo más acceso al crédito bancario durante el tercer trimestre del año 2014. Asimismo, el BCE señala que, durante el tercer trimestre del 2014, el 30% de las empresas dedicadas a la construcción consideraron que “era un buen momento" para endeudarse con un crédito financiero; y el 20% de las firmas del sector planificaron solicitar un nuevo préstamo durante los cuatro trimestres (octubre-diciembre) del 2014 (Espinosa, 2014).

Las fuentes de financiamiento para la adquisición de una vivienda propia forman parte decisiva para todas las personas, es por ello que las instituciones financieras tanto públicas como privadas, dentro de sus estrategias por captar mayor mercado, promueven mayores beneficios como disminución de la tasa de interés, incrementar el plazo del crédito, y, sobre todo, que la accesibilidad y tramitología sea ágil y efectiva.

Justificación práctica: El presente proyecto de desarrollo contribuirá a conocer el universo de los créditos hipotecarios en el Ecuador, el sector de la vivienda tiene una

gran importancia en el desarrollo económico y en el bienestar social, ya que en él se produce un tipo de bien indispensable para satisfacer una necesidad básica.

Alcance de la investigación

El tipo de investigación que se va a realizar es descriptiva y explicativa; puesto que se analizará cómo ha evolucionado el sistema hipotecario del Ecuador y Latinoamérica en el periodo antes mencionado, para lo cual se utilizará un enfoque de investigación mixto, debido al uso de los parámetros estadísticos y contenidos disponibles en las diferentes fuentes tales como el Banco Central, Superintendencia de Bancos del Ecuador, Superintendencia de compañías valores y seguros.

El método de investigación a utilizar es analítico sintético, es decir, se separará y analizará los elementos que intervienen dentro del sistema hipotecario para definir una estrategia que optimice el proceso de concesión de créditos hipotecarios.

Las técnicas para llevar a cabo el proceso de investigación son observación directa, revisión documental y bibliográfica.

Las variables de investigación son:

- La variable dependiente, proceso de concesión de créditos hipotecarios desde la aplicación, otorgamiento y desembolso del mismo con sus indicadores: eficacia, eficiencia, perspectiva del cliente, productividad y cumplimiento en el tiempo de proceso de otorgamiento del crédito.
- La variable independiente, concesión del crédito hipotecario con sus indicadores: ingresos, tasas de interés, accesibilidad, índice de morosidad.

CAPITULO I

MARCO TEÓRICO

El marco teórico de la presente investigación se estudiará las bases teóricas sobre procesos, enfoques, métodos, terminología relacionada y créditos sociales.

1. Gestión de Procesos

1.1. Definición de procesos

El proceso consiste en una serie de actos diversos y sucesivos, tanto de los funcionarios que conocen de él como de los particulares que lo ventilan, razón por la cual denominamos procedimientos a los distintos métodos que la ley establece para su regulación. (Echandía, 2013) . Asimismo, los autores (Fontalvo & Vergara, 2010) en su libro La gestión de calidad en los servicios ISO 9001:2008 definen a los procesos como la combinación de personas, información, máquinas y materiales a través de una serie de actividades conjuntas para producir bienes y servicios que satisfagan las necesidades del cliente.

Según la norma ISO 9001 un proceso es un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados. Con esta definición, se puede determinar que los procesos enfatizan cómo los resultados que se desean obtener se pueden alcanzar de forma más eficiente, al tiempo que se ejerce un control sobre el conjunto de actividades, registros y documentaciones.

En base a lo antes redactado, se define a los procesos como un conjunto de fases en el que intervienen recursos materiales y humanos para la producción de un objeto y servicio con la finalidad de conseguir la satisfacción del cliente. Tal como lo ilustra la figura 1.

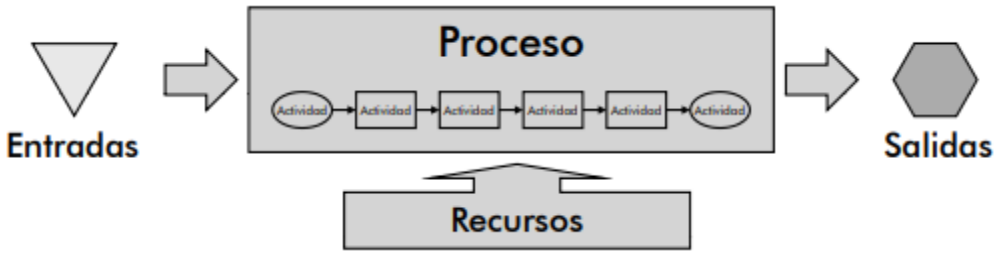


Figura 1 Representación gráfica de un proceso

Fuente: (Pardo, 2012)

Por otro lado, George Terry (1999) define a la administración como el proceso distintivo que consiste en la planeación, organización, dirección, ejecución y control, que se efectúa para determinar y lograrlos objetivos, mediante el empleo de los recursos. Por lo que, un proceso administrativo es un conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales la administración, mismas que se interrelacionan y forman un proceso integral con el propósito de alcanzar los objetivos que se desean. (Lopez, 2012)

1.1.1. Características de un proceso

Un proceso en sí, está rodeado de atributos que condicionan su desempeño e influyen en el resultado como tal. En la figura 2 se detallan los atributos que rodean a un proceso.

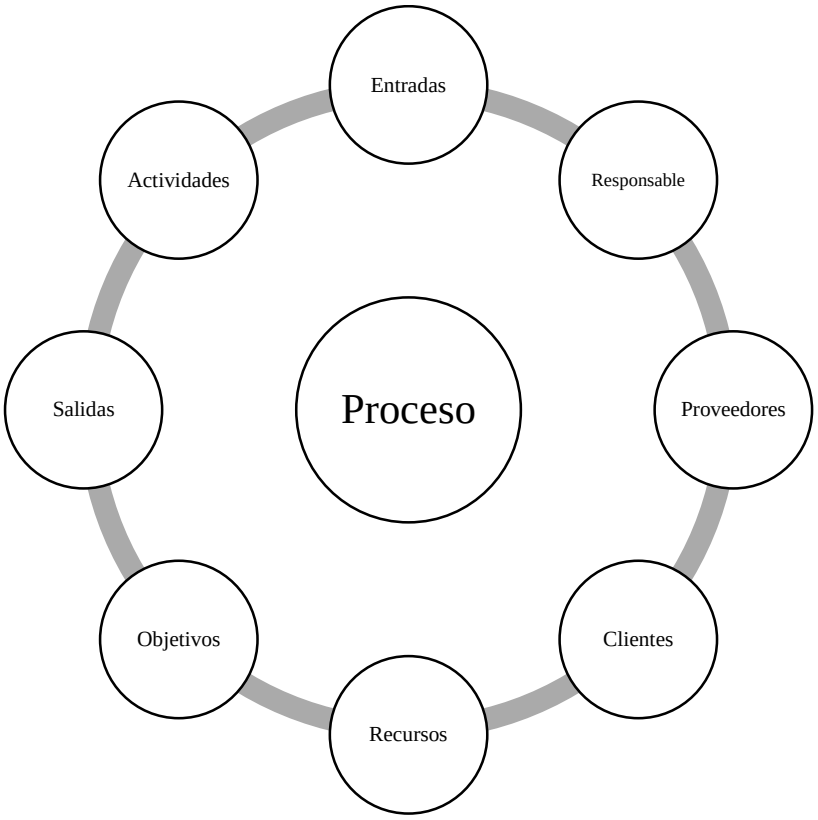


Figura 2 Atributos de un proceso

Elaborado por las autoras

A medida que estos se relacionen, se conseguirá una armonía y se evita que los ejecutores de dichos procesos desconozcan su desarrollo. En la actualidad, los procesos en la actualidad forman parte de las llamadas buenas prácticas gerenciales.

1.1.2. Enfoque de procesos: Tradicional y basado en procesos

En este artículo de Carlos Alonso-Torres (2014) se afirma que la aplicación de un sistema de procesos dentro de la organización, junto con la identificación e interacciones de estos procesos, así como su gestión, puede denominarse como enfoque basado en procesos. Este último a diferencia del tradicional, facilita

visualizar la cadena de valor del sistema permitiendo una mayor eficiencia en sus procesos, mientras que, el tradicional presenta una inercia natural para desprenderse.

Relacionando el proceso con la eficiencia, Karen Mokate (1999) enfatiza la diferencia entre eficacia y eficiencia. El primero se aplica a las cosas o personas que pueden producir el efecto o prestar el servicio a que están destinadas. Algo es eficaz si logra o hace lo que debía hacer. No obstante, eficiencia es el grado en que se cumplen los objetivos de una iniciativa al menor costo posible. El no cumplir cabalmente los objetivos y/o el desperdicio de recursos o insumos hacen que la iniciativa resulta ineficiente (o menos eficiente). Para una organización, en la consecución de objetivos, el tener el equilibrio entre ambos es lo ideal.

Como medición de un proceso, es importante conceptualizar el término productividad, el cual es una medida de qué tan eficientemente se utiliza nuestro trabajo y nuestro capital para producir valor económico. Una alta productividad implica que se logra producir mucho valor económico con poco trabajo o poco capital. Un aumento en productividad implica que se puede producir más con lo mismo. (Galindo & Ríos, 2015)

Como aporte adicional, Cynthia Arias Cando (2018) en su trabajo de investigación afirma que al optimizar los tiempos de los procesos de créditos hipotecarios de vivienda se estarían aprovechando con un mayor énfasis los recursos financieros y humanos, además que favorece al mejoramiento de la eficacia y eficiencia de la organización, con dicho antecedente, aseveramos la importancia de llevar a cabo un proceso óptimo tanto para los clientes como para imagen de la institución por el manejo de sus procesos de operaciones.

1.1.3. Etapas para la aplicación basada en procesos

En su revista Miguel Ángel Mallar (2010) menciona una metodología para la aplicación de la gestión basada en procesos, la que comprenderá las siguientes fases o etapas:

- Información, formación y participación
- Identificación de los procesos y definición de las fronteras de cada uno
- Selección de los procesos clave
- Nombrar al responsable del proceso
- Revisión y análisis de los procesos y detección de los problemas
- Corrección de los problemas
- Establecimiento de indicadores

De igual forma, Miguel Ángel Mallar (2010) afirma que, al establecer un riguroso diseño de cada proceso, el rendimiento aumenta porque no se malgastan recursos ni tiempo en esfuerzos inútiles, además de aportar beneficios mediante la alineación para alcanzar un objetivo común orientado al cliente.

1.1.4. Métodos de procesos

PDCA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar): se basa en la realización constantes de cuatro pasos para la mejora continua de la gestión de procesos y actividades: Planear, Hacer, Verificar y Actuar, por lo que puede ser aplicar a nivel general como específico, por medio de la estandarización de información y minimizando los errores en la toma de decisiones.

Los criterios a describir para su evaluación son: 1. Políticas y objetivos, 2. La organización, 3. Flujo de Información y su utilización, 4. Estandarización, educación y su diseminación, 5. Desarrollo de los recursos humanos, 6. Aseguramiento de la Calidad, 7. Gestión y control, 8. Actividades de mejora, 9. Resultados, 10. Planes futuros.

KAIZEN: es un método de mejoramiento continuo que es aplicable a todo nivel, ya que fusiona todos los talentos de las personas que confirman la empresa y sirve para detectar y solucionar los problemas de todas las áreas de la empresa y tiene como prioridad la revisión y optimización de los procesos que se realizan. Las principales herramientas utilizadas por el método kaizen son: Ishikawa, Paretto, Histograma.

8D: es una herramienta sistémica de resolución de problemas que son claves para la mejora continua, ayuda a identificar, corregir y eliminar problemas, sus faces se resumen en: Nombramiento del grupo de mejora, Definición del problema, Aplicación de soluciones de contención, Medición y análisis, Análisis para causas raíces, comprobación, Prevención y Reconocimiento del grupo de mejora, estas trabajan de manera efectiva y rápida la resolución del problema.

1.2. Fundamento del crédito

1.2.1. Definición de hipoteca

La hipoteca es un derecho de prenda, constituido sobre inmuebles que no dejan por esto de permanecer en poder del deudor. La hipoteca es invisible. En

consecuencia, cada una de las cosas hipotecadas a una deuda y cada parte de ella están obligadas al pago de toda deuda y de cada parte de ella (Código Civil, 2013).

1.2.2. Definición de crédito

Etimológicamente, la palabra crédito proviene del latín *creditum* significa confianza.

Por crédito se entiende la entrega en el presente de algo intangible o intangible que tiene valor, con la condición de devolverlo en el futuro (Zuñiga, 1987) **.**

Asimismo, la RAE define a la palabra crédito como la cantidad de dinero u otro medio de pago que una persona o entidad, especialmente bancaria, presta a otro bajo determinadas condiciones de devolución.

En su documento Eva Del Valle (S.f.), puntualiza que John Stuart Mill, en su economía política, definió al crédito como el permiso para usar el capital de otro.

Una operación de crédito se la puede definir como la entrega de un valor actual, sea dinero, mercancía o servicio, a cambio de un valor equivalente esperado en un futuro generando un interés pactado.

1.2.3. Elementos del crédito

Para Leonardo Zuñiga (1987) el crédito dentro del sistema financiero público y privado posee algunos elementos, tales como: plazo, garantía, interés, transferencia, monto y amortización.

La Superintendencia de Bancos (2019) los define de la siguiente forma:

Plazo: es el tiempo por el cual se ha concedido la operación de crédito

Interés: es el porcentaje que se aplica al capital, para obtener el interés. Generalmente hace referencia a un lapso de tiempo. Es el precio del dinero, se percibe como un costo para el deudor los recursos y como un beneficio para el acreedor. Por medio de las tasas de interés se determina con exactitud y anticipadamente el monto de los beneficios o los costos de una transacción. Las tasas de interés dependen del plazo y el registro. A menor liquidez menor tasa de interés.

Capital: Es la cantidad de dinero que la entidad prestamista puede otorgar a una persona sujeta a crédito en relación a su perfil económico y calificación crediticia.

Garantía: Respaldo con el que el deudor asegura el cumplimiento de una obligación. Y si hablamos de garantía hipotecaria, se define como una garantía real, que concede al acreedor la seguridad acerca del cumplimiento de una obligación monetaria, mediante la constitución de una hipoteca sobre un bien inmueble. Tal bien pasará a propiedad del acreedor si el deudor no cumple con su parte del contrato.

1.2.4. Clasificación del crédito

Los créditos de las instituciones financieras se dividen según la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera N°. JB-2011-2034 de 25 de octubre del 2011 y se detallan de acuerdo a su destino y concepto:

Tabla 1
Clasificación del crédito según su destino

Destino	Concepto
Crédito comercial	Son aquellos otorgados a personas naturales o jurídicas destinados al financiamiento de actividades de producción y comercialización de bienes y servicios en sus diferentes fases, cuya fuente de pago constituyen los ingresos por ventas u otros conceptos redituables, directamente relacionados con la actividad financiada.
Crédito de consumo	Son créditos otorgados a personas naturales destinados al pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad productiva.
Crédito de vivienda	Son los créditos otorgados a personas naturales para la adquisición, construcción, reparación, remodelación y mejoramiento de la vivienda propia, que abarca a la hipoteca directa a favor de una institución del sistema financiero y, que hayan sido otorgados al interesado final del inmueble, independientemente de la fuente de pago del deudor.
Microcrédito	Es todo crédito no superior a ciento cincuenta (150) remuneraciones básicas unificadas concedido a un prestatario, persona natural o jurídica, con un nivel de ventas inferior a cien mil dólares de los Estados Unidos de América (US$ 100.000,00), destinado a financiar actividades en pequeña escala de producción, comercialización o servicios.
Crédito educativo	Se caracterizan por estar estructuradas conforme las necesidades de financiamiento de los sujetos, las cuales principalmente se derivan de la adecuada identificación del ciclo de pago en que los receptores podrán atender sus obligaciones.
Crédito de inversión pública	Es el consignado a financiar programas, proyectos, obras y servicios encaminados a la provisión de servicios públicos, cuya prestación es responsabilidad del Estado, sea directamente o a través de empresas.

Fuente: Superintendencia de Bancos del Ecuador

En base a dicha clasificación, el desarrollo de esta investigación se desplegará sobre los créditos de vivienda, los mismos que aseguran a las personas una vivienda propia financiada a través de una institución bancaria.

1.2.5. Variables relacionadas al crédito

Es importante conceptualizar otras variables relacionadas y/o afectadas por el movimiento del crédito como tal, en el sector de la construcción-inmobiliarias en el Ecuador.

Se dice que una inversión tiene riesgo cuando existe la posibilidad de que el inversor no recupere los fondos que han invertido en ella, a lo que se denomina riesgo financiero. Adicional, la entidad regulatoria detalla que las inversiones con riesgo alto tendrán que proporcionar una mayor rentabilidad, para que al inversor le compense invertir en ellas (Superintendencia de Bancos, 2019).

Según la Norma ISO 31000 define al riesgo financiero como todos aquellos relacionados con la gestión financiera de las empresas. Es decir, aquellos movimientos, transacciones y demás elementos que tienen influencia en las finanzas empresariales: inversión, diversificación, expansión, financiación, entre otros. En esta categoría es posible distinguir algunos tipos:

- Riesgo de crédito.
- Riesgo de tasa de interés.
- Riesgo de mercado.
- Riesgo de gestión.
- Riesgo de liquidez.
- Riesgo de cambio.

Por otra parte, en el trabajo titulado “Determinantes del riesgo en el crédito hipotecario otorgados por el BIESS”, donde establecen que la administración del riesgo es el proceso mediante el cual la dirección de una institución financiera identifica, cuantifica y controla los riesgos a los cuales la exponen sus actividades.

Para la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera (2017) el riesgo es la posibilidad de que se produzca un hecho generador de pérdidas que afecten el valor económico de las entidades. (Rodríguez & Santamaría, 2018)

Una variable que ayuda a evidenciar que tan dinámico es el sector de la construcción-inmobiliario por la generación de créditos en el Ecuador es el Producto Interno Bruto (PIB). El Banco Central del Ecuador (2019) precisa que es el valor de los bienes y servicios de uso final generados por los agentes económicos durante un período. Su cálculo en términos globales y por ramas de actividad se deriva de la construcción de la Matriz Insumo-Producto, que describe los flujos de bienes y servicios en el aparato productivo, desde la óptica de los productores y de los utilizadores finales.

Al existir mayor crecimiento económico en el país se produce una creciente cadena de generación de empleo y por ende de ingresos, indicador que permite a los usuarios acceder a un crédito. En términos generales, se define al crecimiento económico como aquel que se produce cuando hay un aumento en de la renta o de los bienes y los servicios que la economía de un país produce en un tiempo determinado, por lo que atrae inversión local o extranjera.

Hay indicadores que permiten conocer la situación actual del país, por ejemplo, la tasa de desempleo, el cual es un indicador que mide el nivel de desocupación de la

población en relación a la población económicamente activa, por lo que es importante para la evaluación de la situación económica del país.

Al incumplimiento de las obligaciones de pago, se le conoce como morosidad. Por lo que, Emilio Batlle (2008) indica que en una institución financiera es una medida de su riesgo crediticio y se entiende como la proporción de crédito de una institución bancaria que se encuentran en incumplimiento.

1.3. Crédito Hipotecario

Un crédito hipotecario es un préstamo a mediano o largo plazo que se otorga para la adquisición, ampliación, reparación o construcción de una vivienda, compra de sitios, oficinas o locales comerciales. Dentro del proceso hipotecario, el usuario dispone de una cantidad de dinero comprometiéndose a reembolsarlo mediante cuotas periódicas, junto con los intereses asociados, dicha transacción se respalda con la garantía de una vivienda plasmado en un contrato.

1.3.1. Actores intervinientes y su incidencia en el otorgamiento de créditos hipotecarios en el Ecuador

Clientes: son los ciudadanos residentes en el Ecuador, que constituye la población económicamente activa.

Sector de la construcción: cumplen con la función de ejecutar los proyectos mediante las empresas constructoras, consultoras de bienes y raíces, la mano de obra y empresas inmobiliarias.

1.3.2. Entidades financieras que ofrecen crédito hipotecario

Bancos: son entidades financieras que cumplen con la función de intermediario financiero, captando dinero mediante depósitos y otorgando créditos usando los mismos recursos.

Cooperativas: es una asociación autónoma constituida por personas con la finalidad de desarrollar actividades empresariales o económicas, asumiendo los mismos derechos, beneficios y responsabilidades, permitiendo el desarrollo de proyectos de vivienda con participación ciudadana para la construcción de nuevos barrios.

Mutualistas: son instituciones que conforman el sistema financiero, con finalidad social, cuya actividad es la captación de recursos y el desarrollo de proyectos de construcción ofreciendo créditos para la obtención de viviendas, lotes y locales comerciales. La tabla 2 a continuación muestra un comparativo de las 10 entidades más grandes en este producto de lo que ofrecen en relación a un crédito hipotecario.

Tabla 2
Cuadro comparativo entre entidades financieras del Ecuador

ENTIDAD FINANCIERA	DENOMINACIÓN DEL CRÉDITO	ENTRADA	MONTO DESDE	MONTO HASTA	PORCENTAJE DE FINANCIAMIENTO	PLAZO MÁXIMO	TASA DE INTERÉS
				$ 130.000,00	100%	25	
BANCO DEL IESS	Crédito hipotecario	Sin entrada	$ 130.000,00	$ 200.000,00	90%	25	Desde 1-120 8,19% Desde 121-180 8,52% Desde 181-300 9,04%
			$ 200.000,00	$ 460.000,00	80%	25	
BP PICHINCHA	Crédito hipotecario		$ 3.000,00	$ 300.000,00	70%	De 3 a 20	10,78%
BP PACIFICO	Hipoteca pacífico		$ 25.000,00	$ 375.000,00	75%	20	Desde el 8,95%
COOP JUVENTUD ECUATORIANA PROGRESISTA	Credimivivienda			$ 150.000,00	100%	20	10,50%
BP GUAYAQUIL	Casa fácil	20%		$ 200.000,00	80%	20	9,75%
BP PRODUBANCO	Crédito hipotecario	30%		$ 150.000,00	75%	20	Nominal 10,78%, Efectiva 11,33%
MUT PICHINCHA	Crédito hipotecario			$ 200.000,00	70%	15	Nominal 10,78%, Efectiva 11,33%
MUT AZUAY	Crédito vivienda		$ 1.000,00	$ 200.000,00	80%	20	10,78%
BP INTERNACIONAL	Crédito hipotecario			$ 100.000,00	70%	15	Nominal 10,78%, Efectiva 11,33%
BP BOLIVARIANO	Credimax vivienda	30%		$ 100.000,00	70%	15	Nominal 10,50%, Efectiva 11,07%

Elaborado por las autoras
El criterio de elaboración de dicho listado se encuentra basado en el plazo máximo de otorgamiento de créditos hipotecarios.

1.3.3. Otros actores intervinientes

Notarias de distintos cantones: es un instituto autónomo creado por el Estado, que depende del Consejo de la Judicatura, y tienen la potestad de dar fe a los actos jurídicos garantizando su seguridad y veracidad. Esta institución es responsable de revisar la información ingresada en el sistema, generar la matriz de las escrituras públicas de constitución, reconocer firmas, digitalizar documentos y firmar electrónicamente. (Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, s.f.)

Registradores de la propiedad: es una institución pública controlada por el Estado, donde se registra la titularidad de un bien inmueble de poder público, por lo que otorga certeza jurídica al patrimonio.

1.4. Marco legal

En relación a este marco abordaremos conceptos sobre que normativas legales a las que se rigen las diferentes instituciones financieras del Ecuador.

1.4.1. Reglamento Ley Instituciones Sistema Financiero

El sistema financiero comprende el conjunto de entidades financieras, medios y mercados financieros, que tiene como finalidad canalizar el ahorro de las personas. Por medio de esta canalización de recursos se permite el desarrollo de la actividad económica del país. De esta manera se promueve la circulación del dinero de un país, a través de proyectos que necesitan financiamiento para ser llevados a cabo.

> Un sistema financiero 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. (Superintendencia de Bancos, 2019)

En la figura 3, se visualiza la composición del sistema financiero ecuatoriano

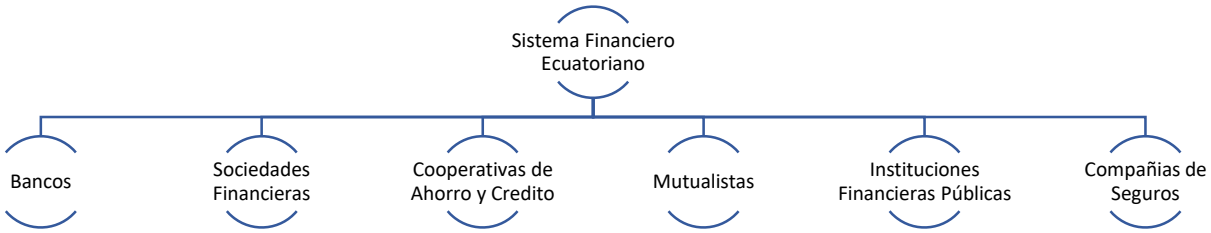


Figura 3 Composición del Sistema Financiero en Ecuador
Fuente: Superintendencia de Bancos del Ecuador
Elaborado por las autoras

El fin del Sistema Financiero Nacional, está fundada en la Constitución de la República en el Artículo 308, que menciona:

> Las actividades financieras son un servicio de orden público, y podrán ejercerse, previa autorización del Estado, de acuerdo con la ley; tendrán la finalidad fundamental de preservar los depósitos y atender los requerimientos de financiamiento para la consecución de los objetivos de desarrollo del país. Las actividades financieras intermediarán de forma eficiente los recursos

captados para fortalecer la inversión productiva nacional, y el consumo social y ambientalmente responsable.

Asimismo, en el artículo 310 refiere lo siguiente: “El sector financiero público tendrá como finalidad la prestación sustentable, eficiente, accesible y equitativa de servicios financieros”

1.4.2. Código Orgánico Monetario y financiero

En el Código Orgánico Monetario y Financiero, en la sección 1, en su artículo 13 donde establece la conformación De la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, parte de la Función Ejecutiva, responsable de la formulación de las políticas públicas y las regulación y supervisión monetaria, crediticia, cambiaria, financiera, de seguros y valores.

De la misma forma, en su artículo 15, establece que la Junta de Políticas y Regulación Monetaria y Financiera podrá establecer condiciones y límites a la posición en activos externos que las entidades financieras, de valores y seguros, así como las entidades no financieras que otorguen créditos por sobre los límites que establezca la Junta, mantengan en el exterior.

En el capítulo 1 de la Resolución No. 045-2015-F De la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, en su artículo 1, se constituye como principio de la política pública la prevalencia del ser humano por sobre el capital para lo cual es necesario promover el acceso al crédito de las personas y generar incentivos a las instituciones del sistema financiero para la creación de productos orientados a promover y facilitar la inclusión económica.

Del mismo modo, en el artículo 2 señala la presente política tiene por objeto establecer los lineamientos generales para el financiamiento de vivienda de interés público, en el que podrán participar el Banco Central del Ecuador o el Sector Financiero Público, conjuntamente con los Sectores Financiero Privado y Popular y Solidario.

1.4.2.1. Calificación de Riesgo Instituciones Financieras

La calificación de riesgo es una opinión de riesgo confiable sobre la calidad crediticia donde se califica la solvencia y la capacidad de las entidades financieras para administrar los riesgos con terceros y cumplir sus obligaciones con el público, esta información se deberá de tomarse en cuenta junto con otras variables, como un complemento para la toma de decisiones de invertir o solicitar un crédito (Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, s.f.).

Para las calificaciones globales de las instituciones financieras se realizarán de forma trimestral y se utilizará escalas señaladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, según lo establecido en el Artículo 19, de la Sección III, tal como la observamos en la tabla 3.

A las categorías descritas posteriormente se pueden asignar los signos (+) o (-) para indicar su posición relativa dentro de la respectiva categoría. El signo más (+) indicará que la calificación podría subir hasta su inmediata superior, el signo menos (-) advertirá descenso a la categoría inmediata inferior.

Tabla 3
Definición de calificación según la Superintendencia de Bancos

Calificación	Definición
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 superará 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.

Elaborado por las autoras
Fuente: Superintendencia de Bancos del Ecuador

En el análisis global de la situación de una institución financiera, si bien su tamaño es un factor diferenciable, así como otros factores, lo principal es la determinación de la solvencia, es decir, su capacidad para responder por sus obligaciones y responsabilidades, así como también la capacidad cualitativa de sus administradores para gestionar los riesgos de su actividad, así como los factores cuantitativos como su rentabilidad, calidad de activos, estructura de pasivos, liquidez y apalancamiento.

Tabla 4
Calificación de Riesgo de las 10 entidades financieras

Instituciones Financieras	Firma Calificadora de Riesgo	Calificación a marzo 2018
BANCO DEL IESS	PCR PACIFIC S.A.	AAA-
BANCO PICHINCHA	PCR PACIFIC S.A. / BANK WATCH RATINGS S.A.	AAA- / AAA-
BANCO DEL PACIFICO	CLASS INTERNATIONAL RATING	AAA-
COOP JUVENTUD ECUATORIANA PROGRESISTA	CLASS INTERNATIONAL RATING	AA-
BANCO DE GUAYAQUIL	SOC. CAL. RIESGO LATINOAMERICANA / PCR PACIFIC S.A.	AAA / AAA-
BANCO PRODUBANCO	PCR PACIFIC S.A. / BANK WATCH RATINGS S.A.	AAA- / AAA-
MUTUALISTA PICHINCHA	CLASS INTERNATIONAL RATING	AA
MUTUALISTA AZUAY	PCR PACIFIC S.A. / BANK WATCH RATINGS S.A.	AA-
BANCO INTERNANCIONAL	BANK WATCH RATINGS S.A. / CLASS INTERNATIONAL RATING	AAA- / AAA
BANCO BOLIVARIANO	PCR PACIFIC S.A. / BANK WATCH RATINGS S.A.	AAA- / AAA-

Fuente: Superintendencia de Bancos del Ecuador
Elaborado por las autoras

En la tabla antes mencionada, se especifica la firma calificadora de riesgo y la calificación a marzo del año 2018 de las 10 entidades bancarias más grandes dedicadas al otorgamiento de créditos hipotecarios en el Ecuador.

CAPITULO II

MARCO METODOLÓGICO Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Este capítulo consiste en comparar las distintas instituciones financieras, las mismas que posean dentro de su cartera de créditos, los de vivienda en el Ecuador, obteniendo y recolectando la información necesaria que ayudarán a establecer el escenario actual para poder determinar una propuesta de cambio positivo en su proceso.

2. Tipo de investigación

El tipo de investigación es descriptiva y explicativa. Los estudios explicativos no finalizan en la descripción de características o fenómenos o del establecer relaciones entre conceptos, los estudios explicativos están llamados a responder a las causas de los eventos, sucesos y fenómenos físicos o sociales. De igual manera, los autores señalan que los estudios descriptivos están elaborados de acuerdo con la realidad de un acontecimiento y su característica fundamental es la de indicar un resultado sea una interpretación correcta que está bien elaborada de forma clara y precisa para el momento de hacer un análisis sea legible por el lector. (Cabezas Mejía, Andrade Naranjo, & Torres, 2018)

2.1. Fuentes de información

Se manejarán los dos tipos de fuentes primarias y secundarias. Roberto Hernández (2006) define las fuentes primarias como información de primera mano, mientras que las secundarias son compilaciones, resúmenes y listado de referencias publicadas en un área de conocimiento en particular.

De la misma forma, se tratará un enfoque de investigación mixto. Los autores Esperanza Guelmes & Lázaro Nieto (2015) lo precisan en su artículo como un proceso que recolecta, analiza y vincula datos cuantitativos y cualitativos en una misma investigación o una serie de investigaciones para responder a un planteamiento… por lo que es conveniente combinarlos para obtener información que permita la triangulación como forma de encontrar diferentes caminos y obtener una comprensión e interpretación, lo más amplia posible, del fenómeno en estudio.

2.2. Métodos de recolección

2.2.1. Metodología

El método de investigación a utilizar es analítico sintético, es decir, se separará y analizará los elementos que intervienen dentro del sistema hipotecario para definir una estrategia que optimice el proceso de concesión de créditos de vivienda.

2.2.2. Método de recolección de datos

Los autores Hérnandez, R.; Fernandez, C.; Baptista, M. (2014) afirman que, recolectar los datos implica elaborar un plan detallado de procedimientos que conduzcan a reunir datos con un propósito específico. Del mismo modo, aseveran que la observación consiste en estar atento a los detalles, sucesos, eventos e interacciones.

Para Héctor Ávila Baray (2006)Una entrevista es una pieza de la interacción social en la cual una persona responde a otra una serie de preguntas sobre un tópico específico, en sí representa una interacción cara a cara entre dos o más personas.

Las técnicas para llevar a cabo el proceso de investigación son observación directa y entrevistas a personajes involucrados dentro del proceso, como asesores comerciales de las entidades antes mencionadas, en cuanto a la revisión documental y bibliográfica, revisaremos el material digital público de las principales entidades dedicadas a la supervisión y regulación de las instituciones financieras como lo son páginas webs de la Superintendencia de Bancos, la de cada institución bancaria en análisis, Banco Central del Ecuador para la revisión de cifras y evolución, leyes regulatorias bajo las cuales el crédito debe regirse, material digital difundido para la optimización de procesos.

2.3. Análisis de los resultados de la investigación

Con el levantamiento de información mediante las técnicas de investigación detalladas en el ítem anterior, se ha obtenido los siguientes resultados:

Para establecer cuáles son los parámetros condicionantes para establecer el perfil socioeconómico del usuario sujeto a crédito en la banca pública y en la banca privada se procedió con el método no probabilístico por conveniencia, el cual consiste en utilizar la muestra disponible buscando extraer la mayor cantidad de información.

Se realizó el estudio de tres instituciones bancarias que, por sigilo bancario, serán denominados Banco 1, Banco 2, Banco 3 y Banco 4, siendo éste último de la banca pública.

2.3.1. Parámetros condicionantes para establecer el perfil socioeconómico del usuario sujeto a crédito en la banca pública y en la banca privada

Cada entidad financiera establece las condicionantes necesarias para el otorgamiento de créditos, aunque para la institución el usuario sea calificado para entregarle un crédito, los beneficios que otorgue cada una de ellas es lo que determinará la elección del usuario. En la tabla detallada posteriormente se describen las características y los beneficios de cada entidad financiera.

Tabla 5
Beneficios y características de la banca analizada

Beneficios	***BANCO 1***	***BANCO 2***	***BANCO 3***	***BANCO 4***
Agilidad			Rapidez en la aprobación.	Recuerda que la precalificación es automática y totalmente en línea PRECALIFICACIÓN.
Tasa interés		Conveniencia al poder contar con la tasa desde 8%, mejor tasa del mercado.		
Meses de gracia	Recibe tres meses de gracia para capital e interés.	Tranquilidad ya que accedes a 3 meses de gracia.	Puedes solicitar hasta 2 meses de gracia para el pago del primer dividendo.	
Plazo		Facilidad para realizar los pagos en un plazo de 20 años.		Plazo máximo 25 años
Financiación	Financia hasta USD. 300.000 o el 70% del avalúo del bien.	Conveniencia al contar con el financiamiento del 80%.		100% Financiamiento hasta $130000
Gasto de Financiamiento/Legales	Incluye financiamiento de avalúo, impuestos de ley y gastos legales.	Cuenta con el financiamiento de gastos legales hasta $10.000.	Financiamiento de seguros y gastos legales.	
Tiempo de desembolso				El tiempo aproximado de desembolso es de 56 días.
Otros beneficios	Selecciona el día de pago de tu preferencia - Garantía: bien inmueble a adquirir.	Permite adquirir la casa que tú quieres con las mejores condiciones de crédito -Te permite reducir costos financieros al poder trasladar la hipoteca adquirida en otra institución financiera - Obtención de financiamiento para vivienda nueva o usada - Acceso a otros servicios del Banco.	Flexibilidad en el pago - Escoge el día que deseas pagar tu dividendo mensual - Elige un mes del año en el que no pagarás el dividendo - Al financiar tu vivienda serás beneficiario de una cuenta corriente, tarjeta de débito, tarjeta de crédito o Multicrédito por el 2.5% del valor comercial de la vivienda adquirida.	Cuota más baja - También puedes traer tu Préstamo Hipotecario de otros bancos al Biess, adaptarlo a nuestras condiciones y recibir más beneficios

Fuente: página web de las instituciones analizadas
Elaborado por las autoras

2.3.2. Etapas que el usuario debe cumplir para la obtención de un crédito hipotecario desde su aplicación, otorgamiento hasta el desembolso del mismo

Tomando en consideración los últimos 10 años de los periodos en análisis, a continuación, se efectuará un comparativo de sus procesos entre los tres primeros puestos en el ranking después de la banca pública. Es importante mencionar que, no se contó con la apertura necesaria para poder realizar el análisis de las entidades bancarias ubicadas en el puesto 3 y 4, razón por la cual, indagamos a la banca de la siguiente posición, en este trabajo denominado banco privado 3.

2.3.2.1. Flujo operativo del banco privado 1

Se ha podido establecer el flujo operativo a nivel de banca privada por medio de entrevistas. Determinando cuál es su proceso operativo para el otorgamiento de crédito hipotecario desde la recepción de documentos hasta su desembolso. La figura 4 muestra el proceso de concesión de crédito hipotecario del banco 1.

Mediante la técnica mencionada se estipula que la ventaja de este banco es que no realiza sorteos por medio de las notarías, éste presenta ya un listado calificado de notarías y peritos avaluadores quedando a elección del usuario con cual desea trabajar.

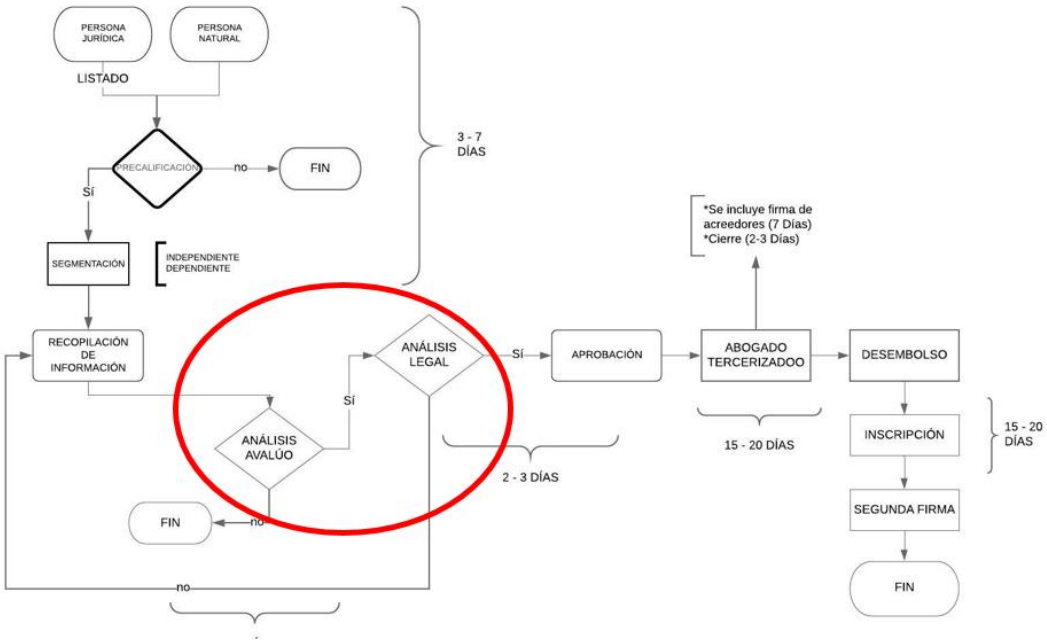


Figura 4 Flujo Operativo Banco privado 1
Elaborado por las autoras

De la misma forma, se pudo evidenciar que el cuello de botella se da en el análisis de riesgo entre la parte legal y de avalúo, puesto que, entre ambas etapas manejan tiempos alrededor de 15 a 20 días promedio, además del tiempo significativo en el Registrador de la Propiedad del cantón. Otra limitación se da cuando el cliente tiene que acercarse a firmar dos veces, antes y después del desembolso.

2.3.2.2. Flujo operativo del banco privado 2

La figura 5 muestra el proceso de concesión de crédito hipotecario del banco 2, el mismo que actualmente se prepara para realizar su proceso de precalificación

en línea, lo cual implicaría una reducción de al menos 15 días en sus tiempos promedios.

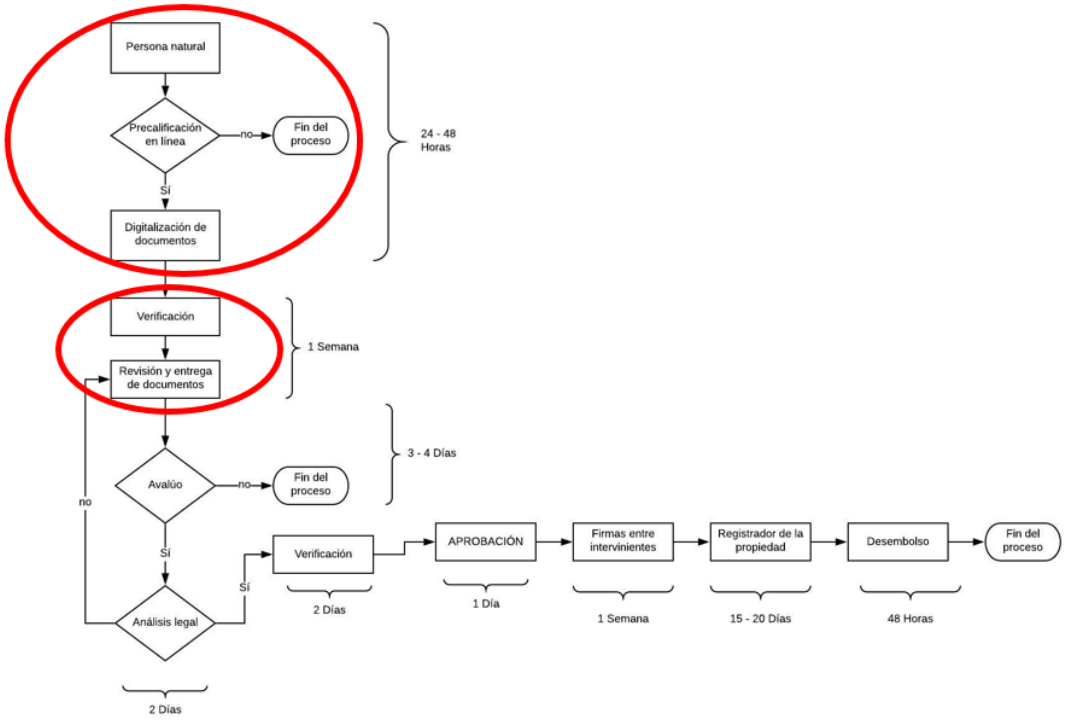


Figura 5 Flujo Operativo Banco privado 2
Elaborado por las autoras

Sin embargo, antes de implementar su nuevo proceso, solo su tiempo de pre aprobación al ser más rígido y estricto que otra banca y tomando en consideración las políticas de riesgo, el proceso tardaba alrededor de 15 días. Se establecen cuellos de botella como lo antes detallado, además del tiempo que le tomaba al asesor realizar la verificación de la documentación receptada, es decir, dependía directamente por el tiempo que el asesor le dedicara al trámite del usuario y la agilidad aplicada al mismo.

2.3.2.3. Flujo operativo del banco privado 3

En relación al proceso de concesión de hipotecarios de esta banca que muestra la figura 6 se pudo evidenciar que, a pesar de la tramitología extensa interna que poseen, sus tiempos promedios no se encuentran muy alejados de los primeros ya mencionados. Cada asesor, una vez que cuenta con la carpeta con los requisitos debe realizar la verificación de que, si el trámite es de Quito o no, lo que introduce un paso más a todo este proceso, sin mencionar que no todos los empleados cuentan con un registro interno para logearse y realizar dicha verificación.

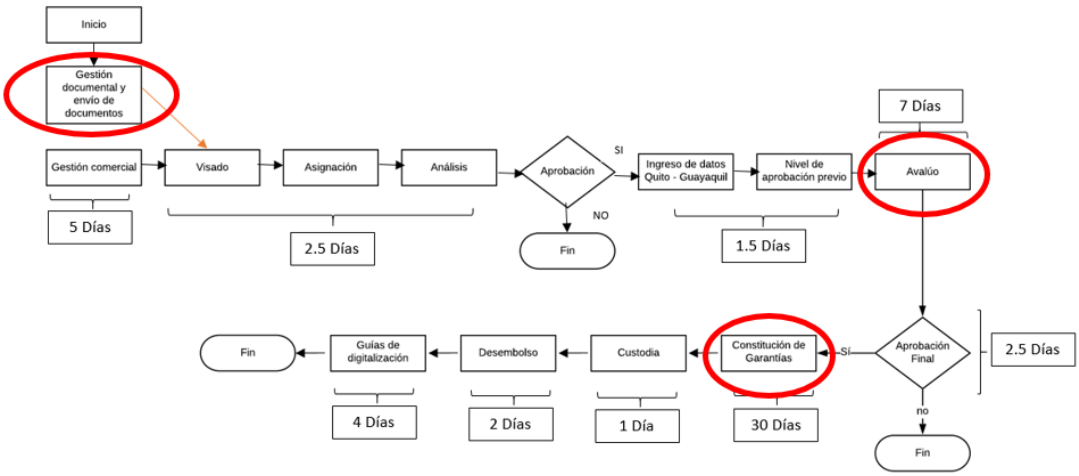


Figura 6 Flujo Operativo Banco privado 3
Elaborado por las autoras

Según la información obtenida, otra área sensible es el área de visado, el mismo que determina si realmente la documentación presentada por el usuario se encuentra correcta o no, en éste caso se han exteriorizado casos de documentación incompleta o incorrecta. Una de sus etapas de prevención de riesgo se encuentra en

la etapa posterior, en la cual los analistas ingresan a diferentes páginas web para realizar la validación. La fase de avalúo es un proceso de una semana completa desde la asignación hasta la entrega del informe, tiempo excesivo comparado con la competencia. En instancias legales, en muchos casos los analistas legales no cuentan con documentación física para realizar su revisión y respectiva validación.

2.3.2.4. Flujo operativo de la banca pública 4

Si bien es cierta la ventaja de la banca pública radica en su proceso de precalificación en línea, puesto que, su página web toma en consideración a otras instituciones que realizan el análisis crediticio de la(s) persona(s) que desea adquirir su vivienda y al instante le indica si su crédito fue aprobado o no, en caso de no estarlo cuáles son sus motivos.

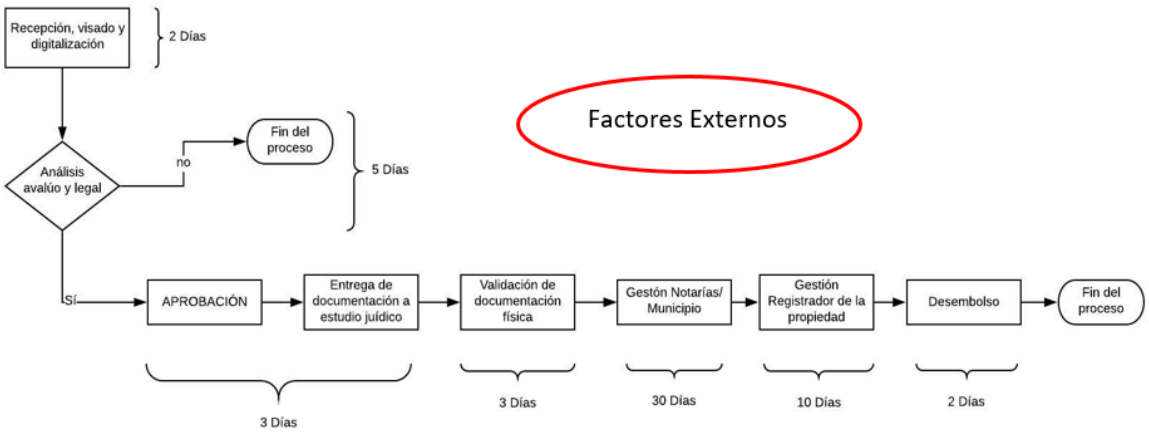


Figura 7 Flujo Operativo Banco pública 4
Elaborado por autores

Otro punto positivo relevante de la entidad pública son los convenios que han podido establecer con las inmobiliarias, notarias, registradores de la propiedad con la finalidad de agilitar sus etapas del proceso y asegurar su cartera de clientes. Enviar sus trámites a sorteos de notarías desde el 2018 hasta la actualidad ralentizó los créditos, tal como lo hizo la ley de plusvalía, en el mismo periodo.

2.4. Tiempos promedios de la banca pública y privada

De igual forma, en la tabla 6 condensamos los intervalos de tiempo existentes entre cada etapa del proceso completo, inclusive hasta después del desembolso. Debido a que, en la entrevista se pudo constatar que el banco privado 1 desembolsa los créditos de vivienda contra firma, es decir, una vez firmado por todas las partes intervinientes, tanto deudor como acreedor, el banco empieza su proceso de desembolso. Es por ello, que se procedió a comparar los tiempos promedios en dicha etapa.

Tabla 6
Tiempos promedios por etapas principales

ETAPA	**BANCA PRIVADA**			**BANCA PÚBLICA**
	BANCO 1	**BANCO 2**	**BANCO 3**	**BANCO 4**
PROCESO DE PRE APROBACIÓN	3 - 7 DÍAS	7 DÍAS	9 DÍAS	1 DÍA
ANÁLISIS AVALÚO	5 DÍAS	5 DÍAS	7 DÍAS	5 DÍAS
APROBACIÓN	2 - 3 DÍAS	2 - 5 DÍAS	2 - 3 DÍAS	2 - 3 DÍAS
ANÁLISIS LEGAL	15 - 20 DÍAS	15 - 20 DÍAS	15 DÍAS	3 DÍAS
FIRMAS DE BANCOS ACREEDORES	7 DÍAS	7 DÍAS	15 DÍAS	30 DÍAS
CIERRE	2 - 3 DÍAS	2 - 3 DÍAS		
TIEMPO PROMEDIO A FIRMA	**45 DÍAS**	**47 DÍAS**	**49 DÍAS**	**42 DÍAS**
INSCRIPCIÓN	20 DÍAS	20 DÍAS	20 DÍAS	10 DÍAS
TOTAL DÍAS	65 DÍAS	67 DÍAS	69 DÍAS	52 DÍAS

Elaborado por autores

2.5. Evolución de la demanda histórica de los créditos hipotecarios en el Ecuador

Para fines comparativos de este trabajo investigativo se presentará los eventos relevantes durante el periodo analizado.

En el 2000 Ecuador abandonó la que hasta entonces fue su moneda nacional, el sucre, para 'dolarizarse', es decir, adoptar de manera oficial la moneda de Estados Unidos, el dólar, debido a que el Ecuador atravesó por una crisis financiero por las devaluaciones monetarias del sucre desestabilizando la relación entre el sector productivo y el sistema financiero. El problema de liquidez provocó un desequilibrio entre la oferta como la demanda de los bienes y servicios, por lo que la desconfianza en las instituciones financieras.

En el 2009 con la ayuda del Estado se dinamizó el sector inmobiliario y se reactivó la economía, ya que el Gobierno del Econ. Rafael Correa realizó un masivo aporte para vivienda en el cual inyectó USD $600 millones que sirvieron para apoyar la construcción y compra de vivienda, financiamiento a las constructoras, y entrega de bonos, el dinero que se inyectó proviene del Banco Central y la Reserva Internacional de Libre Disponibilidad. Se creó el Plan del buen vivir donde se garantiza una vivienda por cuanto el cumplimiento de esta política genera encadenamientos sociales como es la generación de fuentes de trabajo calificada y no calificada y el dinamismo del sector de la construcción, generando mayor movimiento económico y empleo en beneficio de la colectividad del sector.

En el 2010 con la creación del BIESS, se intensificó e impulsó la demanda de bienes inmuebles y se logra que las tasas de interés para créditos hipotecarios del sector público y privado sean competitivas y más atractivas para las personas interesadas en adquirir una vivienda o realizar mejoras, ampliaciones en la actual vivienda. Las tasas de interés juegan un papel muy importante en el mercado de los créditos hipotecarios.

En el 2011 el Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda de Ecuador (MIDUVI) mediante el Acuerdo Ministerial N° 0061 establece la normativa del Reglamento que noma la entrega de Bonos, para las personas con discapacidad, otorgando estos incentivos a ciudadanos en situaciones críticas calificadas por la misión solidaria Manuela Espejo.

En el 2012 la Asamblea Nacional en su Registro Oficial N° 732 en la Ley Orgánica para las regulaciones de los créditos de la Vivienda y Vehículo reguló las actividades financieras al crédito de vivienda y vehículos, condiciones para créditos hipotecarios:

- Que se endeuden para adquirir o construir la única Vivienda Familiar.
- Que el monto inicial del crédito no exceda 100 remuneraciones básicas unificadas.
- Que se constituya prenda en garantía del crédito concedido. Con esto se persigue evitar burbujas inmobiliarias, donde también se contemplaban las deudas de los ecuatorianos contraídas en otros países no sería ejecutadas en territorio nacional.

En el 2013 se sintió el boom inmobiliario cuando hubo una baja en el valor de los arrendamientos por la crisis que existía lo que ocasionó que las personas adquirieron bienes inmuebles mediante créditos hipotecarios con el fin de utilizar ese bien inmueble para arrendarlo tuvieron que bajar el valor de la renta o no alquilar el bien, lo que hizo que el índice de morosidad aumentar. Según la Superintendencia de Banco indico que en mayo del 2012 su índice de morosidad fue del 2.12% y en el 2013 fue 3.5% (Market Watch Ecuador, 2016)

En el 2015 el Ministerio Coordinador de la Política Económica en su Resolución N° 045-15F en la Política para financiamiento de Vivienda de Interés Público establece los lineamientos generales para la concesión de los créditos de vivienda. Así también se desagrega el crédito de vivienda en viviendas de interés público y crédito inmobiliario lo que permitió poder medir el crecimiento del sector financiado por el gobierno (Banco Central del Ecuador, 2015).

En el 2018 el Biess cambio su tramitología de los créditos, donde los tramites se enviaba a sorteo de notarías, dependencia encargada para elevar la escritura pública, las minutas de compra y venta de bienes inmuebles, por lo que en ese año el proceso aprobación de crédito lo volvió lento. Así también en ese año se impulsó la Ley de Plusvalía, esta ley generaría mayor incertidumbre y provocaría la disminución de la compra y venta de los bienes inmuebles, por la que fue derogada en marzo 2018.

Durante los ocho periodos en análisis, el número de operaciones ha presentado un comportamiento creciente, no obstante, en términos de variabilidad, la misma se manifiesta en forma decreciente.

Para el periodo 2008 el volumen de crédito fue de $ 12,209.7 millones para luego reducirse a $11,865.6 millones en el año 2009, sin embargo, para el siguiente periodo creció en un 31% alcanzando los $15,586.9 millones.

Al periodo 2012, el volumen de crédito total alcanzó un crecimiento del 11%, es decir, $20,427.9, positivamente para los periodos posteriores, 2013 y 2014 se evidencia un crecimiento de alrededor de un 8% registrando valor colocado de $24,506.1 millones. A pesar de reflejarse un crecimiento en sector en los años mencionados, para el 2015 se disminuye a $19,373.



Figura 8 Número de Operaciones por año
Fuente: Banco Central del Ecuador
Elaborado por las autoras

Según menciona la revista Análisis de Proyectos Sostenibles Ecuador (2015) con la finalidad de dinamizar la industria de la construcción y de igual forma beneficiar a los ciudadanos con viviendas de clase media e interés social, el gobierno del Ec. Rafael Correa decide lanzar un programa denominado Programa Nacional de Vivienda. El MIDUVI en un documento sobre el Programa Nacional de Vivienda Social menciona la situación de vivienda en Ecuador en donde aquel entonces, el 45% de los 3,8 millones de hogares ecuatorianos habitan en viviendas inadecuadas, cuyo objetivo era buscar la participación y unión del sector público y privado donde el fin era generar empleo, promover el desarrollo urbano, permitiendo reducir el déficit habitacional.

Para los años posteriores se evidencia un crecimiento de alrededor $3 millones de dólares por año para el periodo analizado, tal como lo demuestra la figura 8, en éste último año se derogó la ley de plusvalías, decreto que afectó negativamente tanto al sector de la construcción, como a la generación de empleo y la generación de créditos, razón por la cual la ciudadanía no solicitaba créditos.

El número de operaciones por segmento demuestran cual es el sector con mayor movimiento, el cual es el productivo.

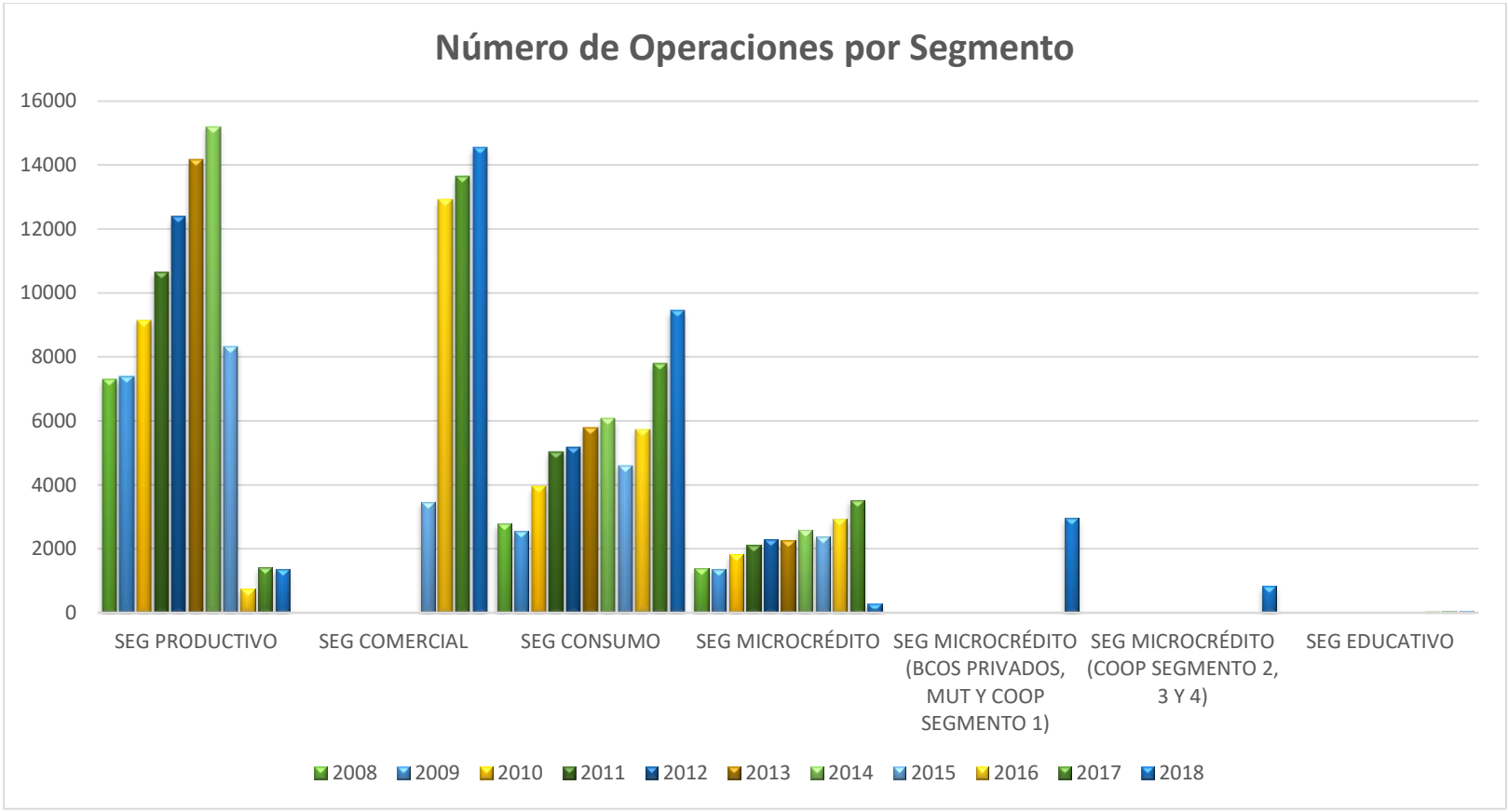


Figura 9 Número de Operaciones por Segmento
Fuente: Banco Central del Ecuador
Elaborado por las autoras

En el gráfico se evidencia las fluctuaciones que ha existido en el segmento de vivienda, así mismo se visualiza el aporte de las viviendas de interés público a partir del año 2015.

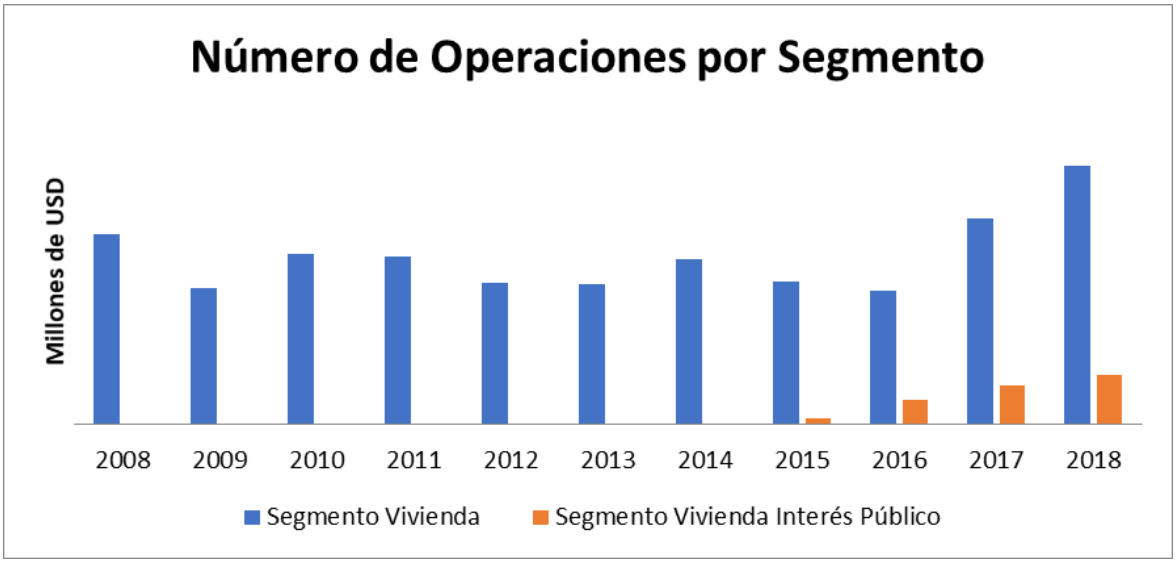


Figura 10 Número de Operaciones por Segmento Vivienda
Fuente: Banco Central del Ecuador
Elaborado por las autoras

A partir del año 2015, con la creación del producto vivienda de interés social, con la colaboración de los proyectos inmobiliarios y banca privada y pública muchos de los ciudadanos lograron adquirir una vivienda propia y a un precio accesible.

2.6. Factores diferenciadores del sistema hipotecario del Ecuador versus el sistema hipotecario de Latinoamérica

Contar con un sistema financiero que facilite la obtención de créditos hipotecarios debería de ser unos de los pasos importantes para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos. En los últimos años los gobiernos de los países que conforman América Latina, han tomado como medida varias estrategias para disminuir el déficit habitacional, es por esta razón se realiza un breve análisis del sistema hipotecario en tres países en América Latina

En el sistema hipotecario de Perú tiene requisitos similares entre instituciones financieras, donde se le solicitara llenar formulario con información tradicional tales como: edad, estado civil, ingresos, gastos, información del inmueble, monto a solicitar.

Existen ciertas características diferenciadoras para la obtención del crédito hipotecario, como los préstamos en soles o dólares donde puede existir un mayor riesgo por la volatilidad por la tasa de cambio que se fija diariamente, financian hasta el 90% del valor del inmueble, la duración de este proceso de aprobación y desembolso es de aproximadamente 50 días, el plazo de tiempo varía entre los 25 años a 30 años, se le da la opción al cliente que en el mes de julio y diciembre se generan cuotas dobles, la tasa de interés que manejan aproximadamente es del 7.23% (Superintendencia de Banca, Seguro y AFP, 2019), las entidades financieras ofertan dos tipos tasa de interés: Tasa de interés fija cuando se mantiene constante

hasta la cancelación de este crédito; Tasa de interés Mixta que combina la tasa fija en los primero años y luego aplica la tasa variable hasta finalizar el crédito (Superintendencia de Banca, Seguro y AFP, 2019).

El proceso para la obtención del crédito hipotecario se detalla en los siguientes pasos:

- Definición del tipo de crédito.
- Presentar los documentos que solicita la entidad financiera:
    - ✓ El inmueble debe tener declaratoria de fábrica, estar independizado y escritura ante Registro Público.
    - ✓ Información sobre los ingresos.
    - ✓ Documentos del inmueble que vas a dar de garantía.
- La entidad financiera evaluará la solicitud:
    - ✓ Realizara un estudio de viabilidad del crédito, donde verificaran la capacidad de pago de acuerdo a los ingresos.
    - ✓ Realizara un estudio de títulos, donde revisaran el bien inmueble pueda ser hipotecario.
    - ✓ La Tasación lo realizaran contratando los servicios para determinar el valor comercial del inmueble.

- Procederán al registro de la hipoteca sobre el bien inmueble hasta el día en que termine de pagar la deuda.
- Se depositarán el dinero en la cuenta del beneficiario.

Por otro lado, en el sistema hipotecario chileno existen tres tipos de crédito hipotecario en el mercado que son:

- Letras Hipotecarias: es un medio de intermediación donde se financia las letras hipotecarias emitidas por el banco, para ser transado por el banco en la bolsa de valores o son adquiridas por el banco o un tercero, y así obtienen los recursos para financiar el crédito otorgado al deudor.
- Mutuos Hipotecarios Endosable: es un instrumento financiero tradicional, el banco financia el crédito con los recursos propios por lo que el deudor revive el monto aprobado y puede ser transferido por parte del banco mediante endoso y esta quedara registrada en la escritura pública.
- Mutuos Hipotecarios No Endosable: este crédito lo financia con los recursos del banco, pero estos no se pueden transferir mediante endoso.

Para comenzar el proceso de la solicitud se debe que cumplir los siguientes requisitos:

- Edad mayor a 18 años.
- Ingresos igual o superior a 23 Unidad de Fomento chileno.
- El ingreso familiar debe ser mínimo 39 Unidad de Fomento chileno.

- Tener 3 meses de antigüedad en el trabajo para personas dependientes contrato o 1 año de antigüedad para independiente.
- Residente definitivo en Chile.
- Antigüedad en las cuentas bancarias mínima de 6 meses.

La tasa de interés que manejan un promedio de 2.88% según las diferentes instituciones financieras (Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, s.f.). El proceso para acceder al crédito hipotecario se tarda entre la solicitud y el desembolso varía entre 60 días a 90 días, este proceso se detalla de la siguiente forma (Rankia Chile, 2019):

- Entrega de solicitud junto con los documentos solicitados por la institución financiera.
- Pre-aprobación del crédito.
- Revisión y evaluación del avaluó de la vivienda.
- Revisión del área legal.
- Registro de la propiedad.
- Inscripción de la escritura ante el notario público.
- Desembolso del valor a la cuenta del cliente.

En México, las SOFOLES (Sociedades Financieras de Objeto Limitado) hipotecarias se han convertido en una importante alternativa de crédito para la

vivienda, canalizando los créditos subastados por el FOVI (Fondo de Operación y Financiamiento Bancario a la Vivienda), a través de varios programas de vivienda. Sin embargo, actualmente tienen una gran debilidad, que es su alta dependencia de los recursos del FOVI, a pesar que algunas han tenido ya acceso al mercado bursátil a base de emisiones de algunos instrumentos de deuda.

Los requisitos que piden los bancos para otorgar créditos hipotecarios, veamos algunas recomendaciones que debemos considerar antes de abrir un contrato con alguna institución de crédito: Contar con disponibilidad de 30% del sueldo para pagar la hipoteca; Contar con el enganche: la gran mayoría de los créditos hipotecarios no otorgan todo el dinero para comprar una vivienda, que recomiendan que en la medida de lo posible cuentes con el enganche mínimo; Considera los gastos notariales: también necesitarás tener en efectivo al menos un 5% del valor del inmueble que desees comprar; Combina Infonavit o Fovissste con un banco: si tu economía lo permite, combina el dinero que tengas en cualquiera de estas dos instituciones con un crédito bancario para un cofinanciamiento, con ello el monto de préstamo es mayor y podrías aspirar a una casa de más valor o mejor ubicada.

El tiempo máximo que ofrece el mercado es de 20 años y con una tasa de interés en 9.95% (Rankia México , 2019), el trámite puede durar aproximadamente 40 días hábiles considerando que se haya entregado la documentación correcta, completa y vigente (Banco Santander, s.f.) La documentación que se debe de adjuntar al solicitar un crédito hipotecario en el banco son los siguientes:

- Formato de solicitud del crédito hipotecario.
- Identificación oficial vigente: INE, pasaporte, cartilla militar, etc.
- CURP (Clave Única de Registro de Población).
- En caso de ser extranjero formato FM2, FM3 o forma migratoria de inmigrante.
- Copia certificada del acta de nacimiento.
- Comprobante de domicilio: recibo de pagos domiciliarios (teléfono, luz, agua, predial, gas, etcétera) con no más de 3 meses de expedición.
- Autorización y formato de consulta de Buró de crédito.
- Comprobación de ingresos asalariados: Recibos de nómina u honorarios; Constancia laboral de la empresa; Contrato por tiempo indefinido.
- Comprobación de ingresos independientes: Registro Federal de Contribuyentes (RFC); Alta ante la Secretaría de Hacienda; Declaraciones de impuestos parciales y anuales; Estados de cuenta de ingresos declarados.
- Estados de cuenta bancarios.

A continuación, se presenta las diferentes características del crédito hipotecario de Latino América.

Tabla 7
Tabla comparativa de Latinoamérica

Variables	Perú	Chile	México
Plazo	Hasta 30 años	Hasta 30 años	Hasta 20 años
Tasa de Interés	En promedio 7.23%	En promedio 2.88%	En promedio 9.95%
Duración del proceso de aprobación	En promedio 50 días	Entre 60 días a 90 días	Aproximadamente 40 días
Condiciones de financiamiento	Hasta el 90% de valor comercial	Hasta el 90% de valor comercial	Hasta el 90% de valor comercial

Elaborado por las autoras

Cada país en Latinoamérica busca en general disminuir el déficit habitacional de la población, tratando de dinamizar la oferta y demanda del mercado inmobiliario, ya sea con reducción en los costos de construcción, subsidios directos y políticas que ayudan a ampliar el volumen de la demanda.

CAPÍTULO III

PROPUESTA

3. Análisis causa-efecto

Para realizar el análisis causa-efecto se usará el diagrama de Ishikawa, el cual se presenta a continuación.

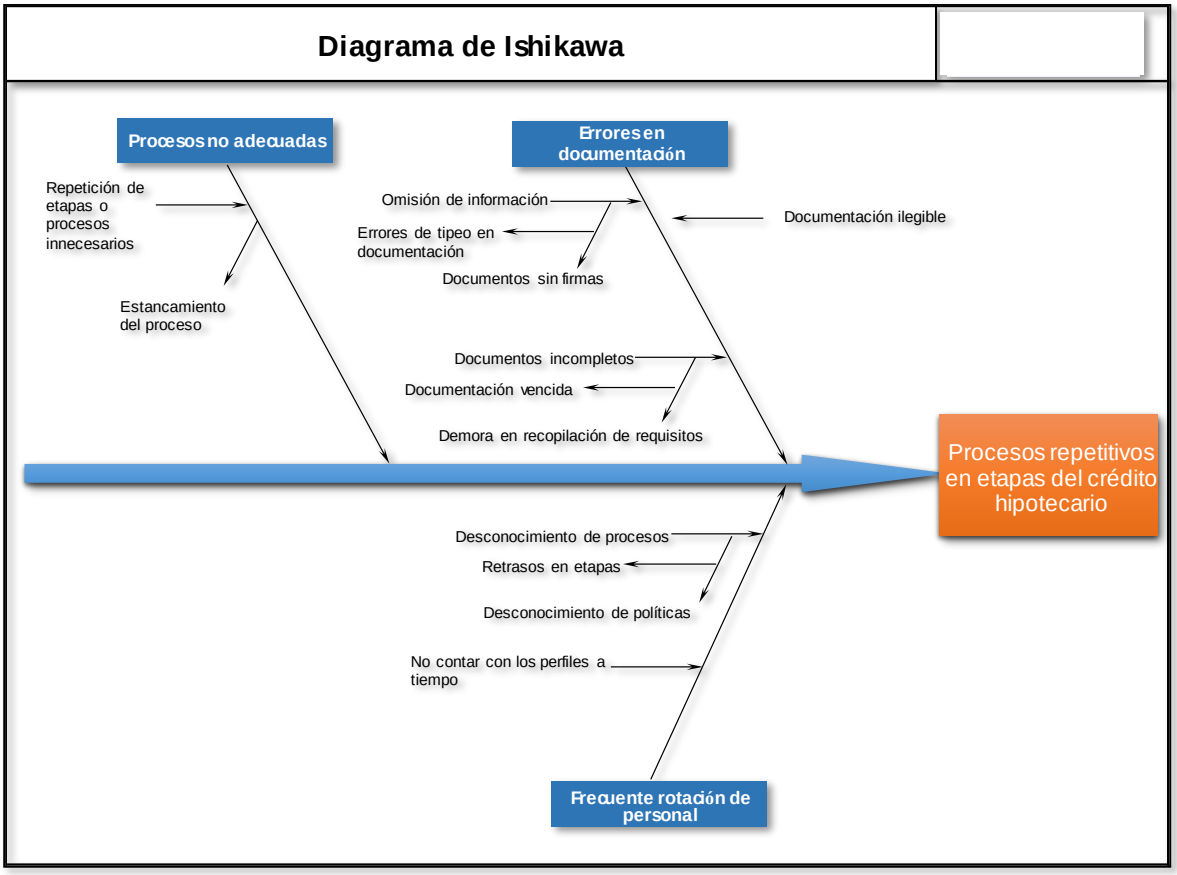


Figura 11 Diagrama de Ishikawa
Elaborado por las autoras

Con la información recolectada previamente procesada y analizada, se logró la síntesis de los datos. Mediante visitas a las entidades bancarias de nuestro país se pudo realizar entrevistas al personal clave y calificado para otorgar la información requerida, data que nos permitió registrar las observaciones que se consideraron pertinentes.

3.1. Planteamiento de las propuestas

Objetivo

Proponer estrategias para optimizar el proceso de concesión de créditos hipotecarios desde la solicitud del crédito, proceso de otorgamiento y desembolso del mismo.

En base al levantamiento de información de las diferentes entidades bancarias del Ecuador dedicadas a la concesión de créditos hipotecarios se propone una mejora en procesos basados en el método PDCA, donde se desarrollarán las 4 etapas de mejora continua de la gestión de procesos y actividades.

Las propuestas a desarrollar dentro de este capítulo son:

- Rediseño del flujograma mediante la unificando tareas
- Simplificación de documentos requeridos para la obtención del crédito

Justificación

Para la aplicación de las dos propuestas planteadas se utilizará el modelo PDCA, también conocido como el ciclo de Deming, modelo que, permitirá reducir los tiempos en los procesos de captación, otorgamiento y desembolso de los créditos hipotecarios establecidos hoy en día en un promedio de 60 días.

La búsqueda de la excelencia en un mundo cada vez más competitivo debe ser constante para que la empresa se destaque y tenga un elemento diferenciador entre otras tantas. Por ello, es importante mencionar cuales son los beneficios que la aplicación de éste modelo implicaría, los cuales tienen como propósito principal el

ofrecimiento de un producto y servicio a un bajo coste, y que, a su vez, satisfagan los requerimientos de los clientes.

- Optimizar la calidad de los procesos internos de la institución para poder cumplir con los requerimientos del cliente
- Fortalecer la imagen y el vínculo con el cliente con la finalidad de obtener fidelización por encima de otras
- Promover el compromiso de los empleados, y éste a su vez se vea reflejado con la calidad del trabajo
- Gestión efectiva y confiable con mayor eficiencia, lo que permite una mejor planificación en el desarrollo de estrategias y detección de fallas

3.2. Modelo Premio Deming

3.2.1. Políticas y objetivos

Las instituciones financieras tienen establecidos dentro de sus políticas y objeticos la mejora continua donde constantemente se plantean los nuevos modelos de mejora continua y como se los va a efectuar junto con los colaboradores.

3.2.2. La organización

El sistema financiero ecuatoriano tiene actualmente diferentes procesos para la aplicación, otorgamiento y desembolso del crédito hipotecario, que varía de acuerdo a cada institución bancaria, por lo que se ha percibido por parte de los asesores comercial de dada institución y de los clientes como un sistema que debe de seguir mejorando ya que sus procesos son largos impidiendo que se puedan

desarrollar con total eficiencia, debido a sus reprocesos, los extensos requisitos que solicitan para la aplicación del crédito hipotecario.

Una vez de haber realizado un análisis a los procesos operativos de las diferentes instituciones financieras, se presenta la propuesta de mejora para la aplicación, otorgamiento y desembolso del crédito hipotecario.

3.2.2.1. Flujograma con la unificación de tareas

Con el propósito de presentar el flujograma con un proceso de unificación se tareas, se establece un flujograma estándar como evidencia de reducción en los tiempos en su proceso de concesión, otorgamiento y desembolso del crédito hipotecario.

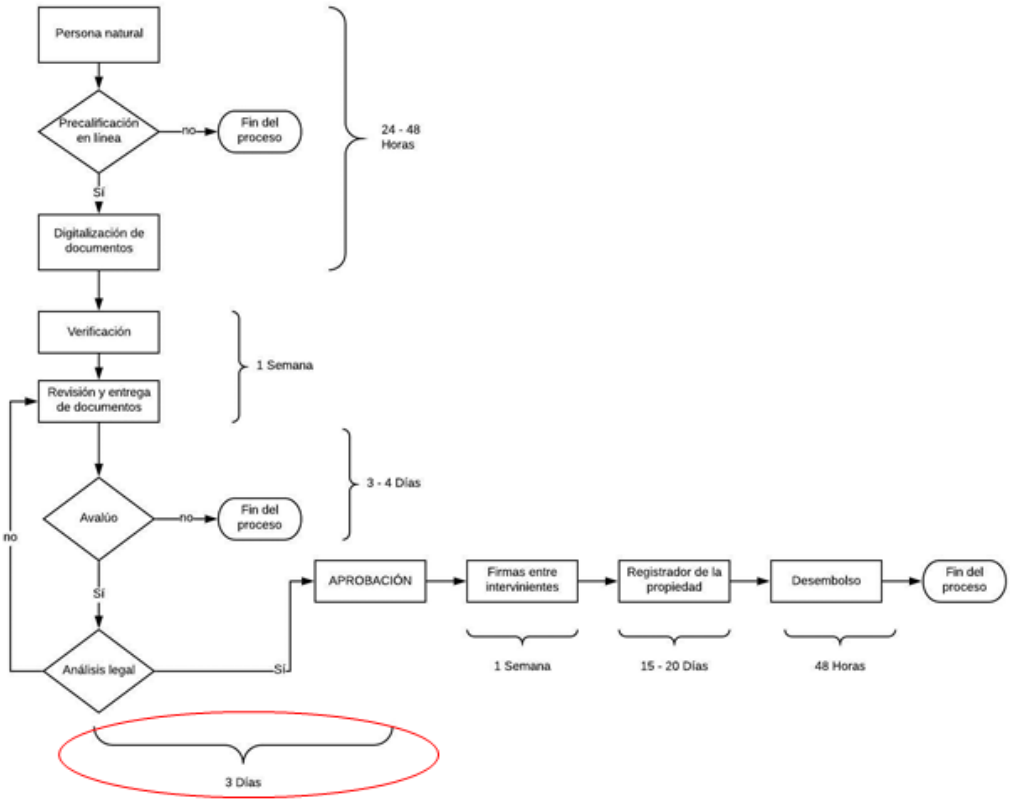


Figura 12 Flujograma con unificación de tareas
Elaborado por las autoras

Tal como se evidencia en la figura 12, la reducción de tiempos por medio de la unificación de tareas permite una mejora en el proceso, de tal forma, que permita optimizar los tiempos promedios en general.

3.2.3. Flujo de Información y su utilización

La información descrita fue recogida por entrevistas o consultas a funcionarios, asesores, analistas de crédito y expertos, donde se describe el proceso aplicación, otorgamiento y desembolso del crédito hipotecario, con esta información se va a lograr proponer mejoras a el proceso de sistema hipotecario del Ecuador.

3.2.4. Estandarización, educación y su diseminación

Es necesaria la estandarización de los procesos de aplicación, otorgamiento y desembolso del crédito hipotecario por lo que se sugiere la implementación de una normativa donde las instituciones financieras estandaricen el nuevo proceso entre las instituciones financieras para facilitar el acceso a este crédito a la población.

3.2.5. Desarrollo de los recursos humanos- capacitación al personal de atención al cliente y operativo

Con la implementación y ejecución de la propuesta para la aplicación, otorgamiento y desembolso de un crédito hipotecario, se propone la inclusión de nuevo plan de capacitación para los colaboradores tanto oficiales de crédito como personal operativo, en éstas actualizaciones de conocimiento se busca que todo el personal conozca los nuevos procedimientos y sepa cómo enfrentar cada eventualidad. De igual forma, el personal de crédito deberá asistir a seminarios de atención al usuario para fortalecer el vínculo y la elección del usuario por la institución. Toda capacitación, seminario se informará mediante boletines internos por parte del área de recursos humanos, los cuales tendrán una valoración, de tal manera que los colaboradores estén aptos y tenga respuestas remotas ante cualquier contingencia.

3.2.6. Aseguramiento de la Calidad

Las instituciones financieras tienen un área de sistema de gestión de calidad donde su función es establecer parámetros de las normativas, aportar con soluciones y supervisar que el proceso se implemente adecuadamente, para así asegurar la satisfacción del cliente.

3.2.7. Gestión y control

Para verificar y controlar los tiempos de los procesos de aplicación, otorgamiento y desembolso del crédito hipotecario, se sugiere utilizar el diagrama de Gantt ya que permitirá visualizar el tiempo de cada etapa, la interdependencia de ella y su planificación, por lo que permitirá ver si los tiempos establecidos se están cumpliendo.

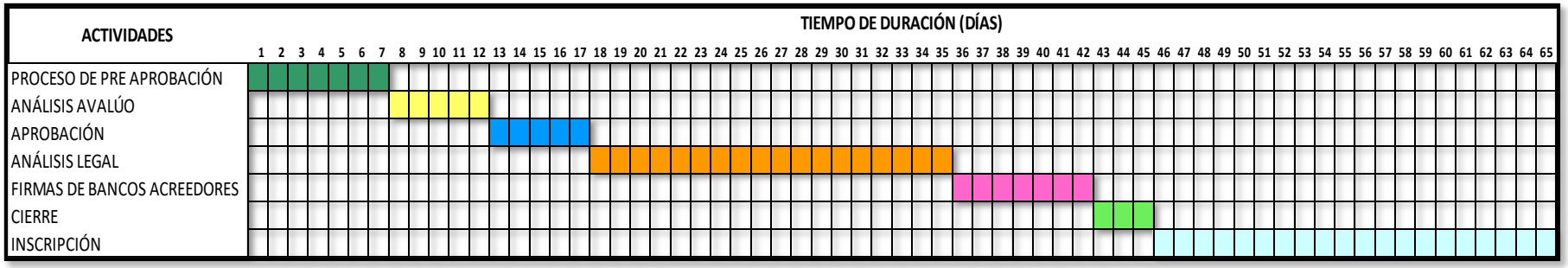


Figura 13 Tiempo de Duración en días
Elaborado por las autoras

3.2.8. Actividades de mejora

Unas de las actividades de mejora que se propone en consecuencia del nuevo proceso de aplicación, otorgamiento y desembolso del crédito hipotecario, son la utilización de las plataformas virtuales para facilitar el acceso a este crédito.

Se sugiere que todas las instituciones financieras implementen la pre aprobación en línea en conjunto con la digitalización de documentación en línea, donde el cliente tendrá que ingresar sus datos personales y como resultado le indicarán el monto al que podrán aplicar junto con la documentación requerida, si el cliente está de acuerdo con el monto podrá subir a la plataforma la documentación es eso momento para continuar con el crédito, así el cliente no tendrá la necesidad de acercar al inicio de este proceso.





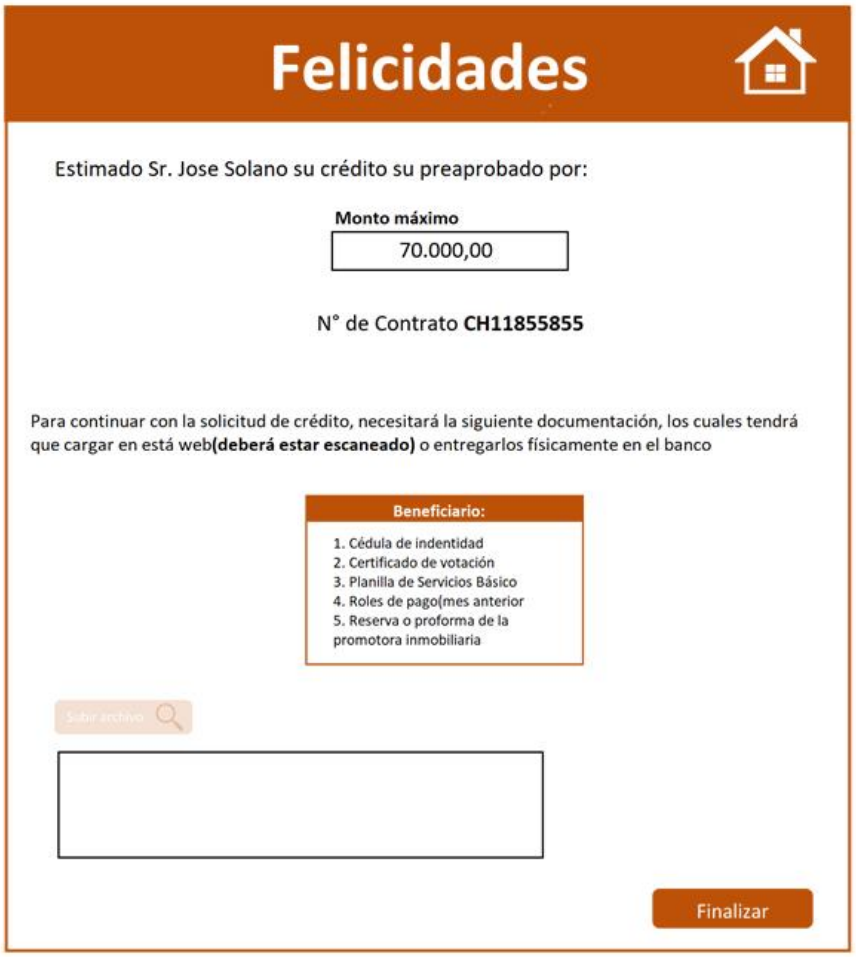


Figura 14 Ejemplo de plataforma del sistema de precalificación en línea
Elaborado por las autoras

La pre aprobación en línea permitirá que el cliente ahorre tiempo y tenga un monto estimado del crédito a otorgarse, así mismo el cliente decidirá subir la documentación requerida o acercar a entregar la documentación físicamente.

3.2.9. Resultados

El objetivo es proponer estrategias para optimizar el proceso de concesión de créditos hipotecarios desde la solicitud del crédito, proceso de otorgamiento y desembolso del mismo, como resultado se proporcionó una reducción de tiempo, de acuerdo al nuevo flujograma propuesto.

Tabla 8
Tiempos promedios actuales por etapas

TIEMPOS POR ETAPAS PROCESO ACTUAL				
ETAPA	**BANCA PRIVADA**			**BANCA PÚBLICA**
	BANCO 1	**BANCO 2**	**BANCO 3**	**BANCO 4**
PROCESO DE PRE APROBACIÓN	3 - 7 DÍAS	7 DÍAS	9 DÍAS	1 DÍA
ANÁLISIS AVALÚO	5 DÍAS	5 DÍAS	7 DÍAS	5 DÍAS
APROBACIÓN	2 - 3 DÍAS	2 - 5 DÍAS	2 - 3 DÍAS	2 - 3 DÍAS
ANÁLISIS LEGAL	15 - 20 DÍAS	15 - 20 DÍAS	15 DÍAS	3 DÍAS
FIRMAS DE BANCOS ACREEDORES	7 DÍAS	7 DÍAS	15 DÍAS	30 DÍAS
CIERRE	2 - 3 DÍAS	2 - 3 DÍAS		
TIEMPO PROMEDIO A FIRMA	**45 DÍAS**	**47 DÍAS**	**49 DÍAS**	**42 DÍAS**
INSCRIPCIÓN	20 DÍAS	20 DÍAS	20 DÍAS	10 DÍAS
TOTAL DÍAS	65 DÍAS	67 DÍAS	69 DÍAS	52 DÍAS

Elaborado por las autoras

Tabla 9
Tiempos promedios propuesta

TIEMPOS POR ETAPAS PROPUESTA				
ETAPA	**BANCA PRIVADA**			**BANCA PÚBLICA**
	BANCO 1	**BANCO 2**	**BANCO 3**	**BANCO 4**
PROCESO DE PRE APROBACIÓN	3 - 7 DÍAS	7 DÍAS	9 DÍAS	1 DÍA
ANÁLISIS AVALÚO	5 DÍAS	5 DÍAS	7 DÍAS	5 DÍAS
APROBACIÓN	2 - 3 DÍAS	2 - 5 DÍAS	2 - 3 DÍAS	2 - 3 DÍAS
ANÁLISIS LEGAL	15 - 18 DÍAS	15 - 18 DÍAS	13 DÍAS	3 DÍAS
FIRMAS DE BANCOS ACREEDORES	7 DÍAS	7 DÍAS	15 DÍAS	30 DÍAS
CIERRE	2 - 3 DÍAS	2 - 3 DÍAS		
TIEMPO PROMEDIO A FIRMA	**43 DÍAS**	**45 DÍAS**	**47 DÍAS**	**42 DÍAS**
INSCRIPCIÓN	20 DÍAS	20 DÍAS	20 DÍAS	10 DÍAS
TOTAL DÍAS	63 DÍAS	65 DÍAS	67 DÍAS	52 DÍAS

Elaborado por las autoras

Mediante la aplicación de las sugerencias se puede inferir que existe una mejora en la etapa análisis legal con una reducción de al menos dos días, dependiendo el trámite.

3.2.10. Planes futuros

El consumidor digital sabe lo que quiere y se informa al respecto, la brecha entre lo que demanda y lo que le ofrecen los bancos está creciendo de forma exponencial, por lo que, desde la aparición del cliente digital, un usuario que no desea ocupar su tiempo en acudir a las agencias bancarias sino la inmediatez, seguridad y efectividad del servicio, la banca se enfrenta probablemente al mayor proceso de transformación que ha vivido en su historia.

En vista de dicha evolución la banca se debe actualizar e incrementar la experiencia digital del cliente, por lo que además se sugiere que las compañías restablezcan su página, de tal forma que les permita la emisión de documentación original, sin acudir a las oficinas y si éstas requieren de algún pago, éste se ejecute por medio de débitos bancarios.

De la misma forma, renovar o estandarizar su proceso de pre aprobación en línea, para que el usuario pueda obtener en menor tiempo una aprobación del crédito a obtener.

Conclusiones

Con el desarrollo investigativo se identificó las dificultades para acceder a un crédito hipotecario con las instituciones financieras del Ecuador, de igual forma, se evidenció que las dificultades para acceder a una vivienda ha sido uno de los problemas permanentes de Latinoamérica, debido a las diferentes restricciones en la aplicación de un crédito de vivienda, siendo factores determinantes en los ciudadanos, la tasa de interés, el plazo del crédito y la durabilidad de su proceso desde su aplicación hasta el desembolso.

Por medio del análisis de las bases teóricas referentes a la gestión de un proceso, características, enfoques del mismo, además de su método se pudo determinar a través de la teoría una mejora en procesos de la concesión de créditos hipotecarios desde su aplicación hasta el desembolso del mismo.

Mediante el análisis comparativo del sistema hipotecario actual del Ecuador y el sistema hipotecario de Latinoamérica, donde unos de los factores más destacado es la tasa de interés, se halló que, en Chile, todas las instituciones manejan la pre aprobación del monto en línea, método que se sugiere implementar en el Ecuador para lograr eficiente en procesos y tiempos, es el país que maneja una de las tasas más bajas, a pesar de tener un mayor tiempo en plazo.

Finalmente, se propuso rediseñar el proceso hipotecario desde la solicitud del crédito, proceso de otorgamiento y desembolso, teniendo un panorama completo de las actividades que intervienen, donde se sugiere remodelar y optimizar el proceso mediante la implementación del método PDCA para mejorar la gestión de procesos y de actividades.

Recomendaciones

Se sugiere para las posteriores investigaciones abarcar los conceptos de economía popular y social con el fin de estudiar las limitaciones de los ciudadanos al adquirir una vivienda, ya que es un derecho universal tener una vivienda digna, así también revisar los conceptos de tasa de interés que es uno de los componentes principales dentro del sistema hipotecario para partir a analizar la evolución y su impacto dentro de los créditos hipotecarios.

En posteriores proyectos investigativos se sugiere analizar los índices de morosidad, el por qué los ciudadanos no cumplen con la deuda adquirida, aún después de haber superado un análisis de riesgo por parte de la entidad financiera. Qué índices intervienen o deben ser considerados para el análisis de crédito, adicional que tan influyente podría resultar la efectividad del proceso hipotecario en la decisión del cliente por la entidad financiera.

Se sugiere a las diferentes instituciones financieras aplicar el uso de redes sociales para conocer las preferencias, dudas, inquietudes, lo cual amplificaría la satisfacción de los usuarios, asimismo considerar la implementación de la pre aprobación y digitalización de documento en línea permitiendo acortar el tiempo del proceso del crédito hipotecario, también para agilitar los servicios de las notarías y registradores de la propiedad de los distintos cantones, firmar un convenio que los comprometa a entregar la documentación en un tiempo menor a 20 días.

Referencias bibliográficas

Alonso-Torres, C. (2014). Orientaciones para implementar una gestión basada en procesos. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362014000200005

Análisis de Proyectos Sostenibles Ecuador. (2015). Obtenido de https://issuu.com/cartellacompub/docs/ctc_l1_iied/8

Arias Cando, C. (2018). *Estrategia de optimización del proceso de crédito hipotecario para la vivienda del segmento de personas de una entidad financiera privada y ser competitivo con el Banco del IESS.* Quito. Obtenido de http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6173/1/T2601-MBA-Arias-Estrategia.pdf

Banco Central del Ecuador. (2003). *CREDITO HIPOTECARIO PARA VIVIENDA. Apuntes de Economía No. 34* . Gua.

Banco Central del Ecuador. (2015). *Banco Central del Ecuador*. Obtenido de https://contenido.bce.fin.ec/documentos/Estadisticas/SectorMonFin/TasasInteres/RegTasas043.pdf

Banco Central del Ecuador. (2019). PREGUNTAS FRECUENTES. Guayaquil.

Banco Santander. (s.f.). *Banco Santander*. Obtenido de https://www.santander.com.mx/hipotecario/pdf/Santander_ManualComercialHipotecario_V3_180918.pdf

Baray, H. L. (2006). *Introducción a la Metodología de la Investigación.* CHIHUAHUA.

Batlle, E. (2008). *Cómo prevenir la morosidad.* Gestión 2000.

Bravo, J. (2011). *Gestión de Procesos.* Santiago de Chile: EVOLUCIÓN S.A.

Cabezas Mejía, E., Andrade Naranjo, D., & Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica.* Obtenido de http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf

Código Civil. (2013). *Título XXXVI DE LA HIPOTECA.*

Del Valle C., E. (S.f.). *Créditos y cobranzas.* Obtenido de http://fcaenlinea.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/opt/credito_cobranza.pdf

Echandía, D. (2013). *Teoría general del proceso.* Buenos Aires: Editorial Universidad. Obtenido de https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/56995924/TEORIA_GENERAL_DEL_PROCESO.pdf?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DTEORIA_GENERAL_DEL_PROCESO_-_Devis_Echan.pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A

Espinosa, C. (28 de Diciembre de 2014). La construcción de viviendas se reactivó este 2014. *El Comercio*. Obtenido de https://search.proquest.com/docview/1640602448?accountid=130858

Fontalvo, T., & Vergara, J. (2010). *La gestión de calidad en los servicios ISO 9001:2008.* Eumed-Universidad de Málaga (España). Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=UjopEN2btOsC&pg=PA71&lpg=PA71&dq=Carl+Duisberg+Gesellschaft+eV.+(1995&source=bl&ots=gZuz9BpD5W&sig=ACfU3U02sOP_HHkTti_buoAG0nim-rT0oQ&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjpyeLp3a3kAhVMmK0KHad8DUkQ6AEwA3oECAkQAQ#v=onepage&q=Carl%20Du

Galindo, M., & Ríos, V. (Agosto de 2015). Productividad. *Serie de Estudios Económicos. México ¿cómo vamos?, 1*. Obtenido de https://scholar.harvard.edu/files/vrios/files/201508_mexicoproductivity.pdf

Gonzales, G. (2002). *El crédito hipotecario y el acceso a la vivienda para los hogares de menores ingresos en América Latina.* United Nations Publications. Obtenido de https://books.google.es/books?id=-fYyP7DooyYC&hl=es&source=gbs_navlinks_s

Gónzalez, P. (01 de Agosto de 2018). Banca privada gana mercado en créditos hipotecarios en el Ecuador. *El Comercio*. Obtenido de https://www.elcomercio.com/actualidad/bancaprivada-mercado-hipotecarios-creditos-ecuador.html

Guelmes, E., & Nieto, L. (2015). Algunas reflexiones sobre el enfoque mixto de la investigación pedagógica en el contexto cubano. *Revista Universidad y Sociedad*, 23-29.

Hérnandez, R. (2006). *Metodología de la investigación.* México: Mc Graw Hill.

Hérnandez, R., Fernandez, C., & Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación. Mc Graw Hill. Obtenido de https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf

Lopez, R. (2012). *Proceso administrativo.* Red Tercer Milenio.

Mallar, M. Á. (2010). La gestión por procesos: Un enfoque de gestión eficiente. *Revista científica: Visión del futuro*, 23. Obtenido de https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935475004.pdf

Market Watch Ecuador. (2016). *Market Watch*. Recuperado el 09 de 2019, de https://marketwatch.com.ec/2016/07/el-precio-del-arriendo-cae-en-algunos-inmuebles-caros/

Mokate, K. (1999). *Cepal.* Obtenido de https://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/9/37779/gover_2006_03_eficacia_eficiencia.pdf

Pardo, J. M. (2012). Configuración y usos de un mapa de procesos. España. Obtenido de http://www.edicionescpg.es/wp-content/uploads/2016/06/9788481437966_extracto.pdf

Rankia Chile. (2019). *Rankia Chile*. Obtenido de https://www.rankia.cl/blog/mejores-creditos-hipotecarios/

Rankia México . (17 de 09 de 2019). *Rankia*. Obtenido de https://www.rankia.mx/blog/creditos-hipotecarios/2591985-mejor-credito-hipotecario

Rodríguez, E., & Santamaría, K. (2018). *Determinantes del riesgo en el crédito hipotecario otorgados por el BIESS.* Quito. Obtenido de http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/17174/1/T-UCE-0005-CEC-132.pdf

Superintendencia de Banca, Seguro y AFP. (2019). *SBS*. Obtenido de https://www.sbs.gob.pe/usuarios/preguntas-frecuentes/id/50

Superintendencia de Banca, Seguro y AFP. (2019). *Superintendencia de Banca, Seguro y AFP*. Obtenido de http://www.sbs.gob.pe/app/pp/EstadisticasSAEEPortal/Paginas/TIActivaTipoCreditoEmpresa.aspx?tip=B

Superintendencia de Bancos. (2019). *Superbancos*. Obtenido de https://www.superbancos.gob.ec/bancos/glosario-de-terminos/

Superintendencia de Bancos. (2019). *Superintendencia de Bancos*. Obtenido de https://www.superbancos.gob.ec/bancos/glosario-de-terminos/

Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras. (s.f.). *Comisión para el Mercado Financiero*. Recuperado el 2019, de https://www.sbif.cl/sbifweb/servlet/InfoFinanciera?indice=4.1&idCategoria=555&tipocont=0

Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros. (s.f.). Recuperado el 09 de 2019, de http://portal.supercias.gob.ec/wps/portal/ConstitucionElectronica/Notarias/!ut/p/a0/04_Sj9CPykssy0xPLMnMz0vMAfGjzOJN3L0N3E3cDbz8fc0sDBwt_Ew9g4wCjA2CjfULsh0VAUgLZUQ!/

Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros. (s.f.). Recuperado el 09 de 2019, de https://www.superbancos.gob.ec/bancos/calificacion-de-riesgo-instituciones-financieras-2018/

Terry, G. (1999). *Principios de la Administración.* Continental.

Zuñiga, L. (1987). *Crédito cooperativo.* Obtenido de https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=POQt6xmxmj4C&oi=fnd&pg=PA7&dq=definicion+de+credito&ots=2T6UnAmkRX&sig=xGvTW421AbNeBj0pMlkctzhKfc4#v=onepage&q=definicion%20de%20credito&f=false