

Gestión de Tecnología Crediticia Incorporada al Modelo de Otorgamiento de Crédito en Cajas de Ahorro.

Jesabel Gómez Sánchez¹, Ivette Pérez Hernández²

Profesor investigador de la Universidad Tecnológica del Centro de Veracruz¹
Profesor investigador de la Universidad Tecnológica del Centro de Veracruz²

Doctorado en Planeación Estratégica y Dirección de Tecnología
17 Sur 901 Santiago
C.P. 72160 Puebla, Puebla, México

jezago.hotmail.com¹; ivette.perez@utcv.edu.mx²

RESUMEN

El presente artículo pretende la incorporación del proceso de gestión tecnológica al modelo de otorgamiento de crédito, con dicha inclusión permita mejorar el desempeño de las Cajas De Ahorro y Préstamo lo que propiciará al cumplimiento de su objeto social que es proporcionar mayores y mejores créditos a la comunidad. Las cajas que son conformadas por cooperativas hoy en día presentan un bajo nivel de crecimiento, y han sido objeto de estudio desde diferentes perspectivas, generando beneficios parciales, este documento atenderá dicha problemática pero desde un punto de vista holístico. Un factor clave es su implementación por medio de equipos multidisciplinarios que realicen el seguimiento al modelo, ya que de acuerdo con Lee (2013) la gestión del conocimiento en equipos multifuncionales es un factor influyente en el éxito de la gestión de proyectos. Diversas innovaciones en el proceso crediticio se están generando en el mundo (por ejemplo, pruebas psicométricas), pero sin una correcta gestión de tecnología crediticia estos avances no serán aprovechados por las Cajas de Ahorro y Préstamo, este documento sugiere la incorporación de ésta en etapas al proceso de otorgamiento de créditos.

Palabras clave: Cajas de ahorro y préstamo, Gestión de tecnología crediticia, e Innovación de procesos.

INTRODUCCIÓN

En el mundo actual el acceso al crédito es fundamental para que una persona alcance su potencial, logre mejorar su vida, promueva el desarrollo y combata la pobreza (Castillo L., 2013) durante la revisión de la literatura realizada se detecta que a pesar de los aproximadamente 200 años del nacimiento de las cajas de ahorro y préstamo como respuesta a fallos del sistema bancario, la exclusión financiera y el razonamiento del crédito a los sectores más bajos de la población aún sigue existiendo, la falta de una propuesta de mejora continua hacia esta industria se refleja en un crecimiento muy lento en comparación con el sector bancario, e incluso en algunos países como España, este esquema crediticio prácticamente ha desaparecido, obedeciendo a una estrategia de privatización de las Cajas de Ahorro caracterizada por la concentración y la bancarización de las mismas (Vázquez, 2013), incluso poniendo en duda su autosustentabilidad, debido a factores como: alta tasa de morosidad o impago, riesgo alto, altos costos de operación, baja profesionalidad de directivos, falta de actualización, etc., situaciones que afectan al proceso de otorgamiento de un mayor número de créditos (Guzmán & Escobar, 2011). Por otra parte las cajas de ahorro, cuya naturaleza es social, cumplen su finalidad sólo si alcanzan la rentabilidad, y existe una relación directa entre el incremento de la productividad y el aumento del valor social para los ciudadanos (Ibid). En este sentido Serrano y Ortiz (2012) mencionan que las empresas que se centran en la mejora de sus procesos cuentan con una estrategia integral que los guíe a través de un enfoque de innovación continua para dar respuesta a las condiciones actuales; las cajas de ahorro y préstamo al tener un rol fundamental en la inclusión financiera están obligadas a la búsqueda de alternativas y herramientas que solucionen dicha situación.

El presente artículo muestra una breve pero exhaustiva revisión de los enfoques aplicados a mejorar el desempeño de las cajas de ahorro y préstamo, los cuales han sido exitosos de modo parcial y muestra la falta de un modelo que ofrezca una solución de manera integral.

De ahí el surgimiento de un método que incorpore la gestión de tecnología crediticia de manera holística al proceso de otorgamiento de préstamos por medio de equipos compuestos por distintas áreas de las cajas de ahorro y préstamo (multidisciplinarios; (Lee, 2013)), que permita la innovación e inclusión de nuevas tecnologías y contribuya a la obtención de mayores y mejores créditos, potencializando el éxito de las cajas de ahorro y préstamo.

Las cajas de ahorro, cuya naturaleza es primordialmente social, cumplen su finalidad sólo si alcanzan la rentabilidad: puesto que existe una relación directa entre el incremento de la productividad y el aumento del valor social para los ciudadanos (Guzmán & Escobar, 2011). A pesar de que las cajas de ahorro y préstamo nacieron aproximadamente hace 200 años, caracterizadas por mantener una estrecha relación e identidad entre empresa y usuario, y con la sociedad (Soler & Melián, 2012), se crean como respuesta a fallos del sistema económico, social, legal y político, debido a la exclusión y razonamiento del crédito, por no poder presentar todos los documentos requeridos por la banca, y/o por condiciones geográficas distantes.

En el presente artículo se hará referencia al microcrédito cooperativo individual que consiste a nivel internacional en un monto entre cincuenta y dos mil dólares, cuyo principal destino es capital de trabajo, el plazo oscila entre los ocho y cuarenta semanas, los pagos pueden ser semanales o quincenales, y las garantías son de tipo solidario (Solís, Pomar, & Rendón, 2014) y (García & Díaz, 2011).

Una de las situaciones actuales es la información asimétrica en cuanto al segmento de mercado analizado, ya que mientras los bancos evalúan a sus clientes (clasificados como AB) mediante información fuerte: comprobantes de ingresos, historial crediticio, buró de crédito con buen puntaje, colaterales legalmente constituidos, las cajas de ahorro y préstamo atienden a clientes (llamados socios) en un nivel E, mediante información débil, carencia de comprobantes de ingresos, de colaterales morales, y bajo historial crediticio como se muestra en la siguiente figura 1:

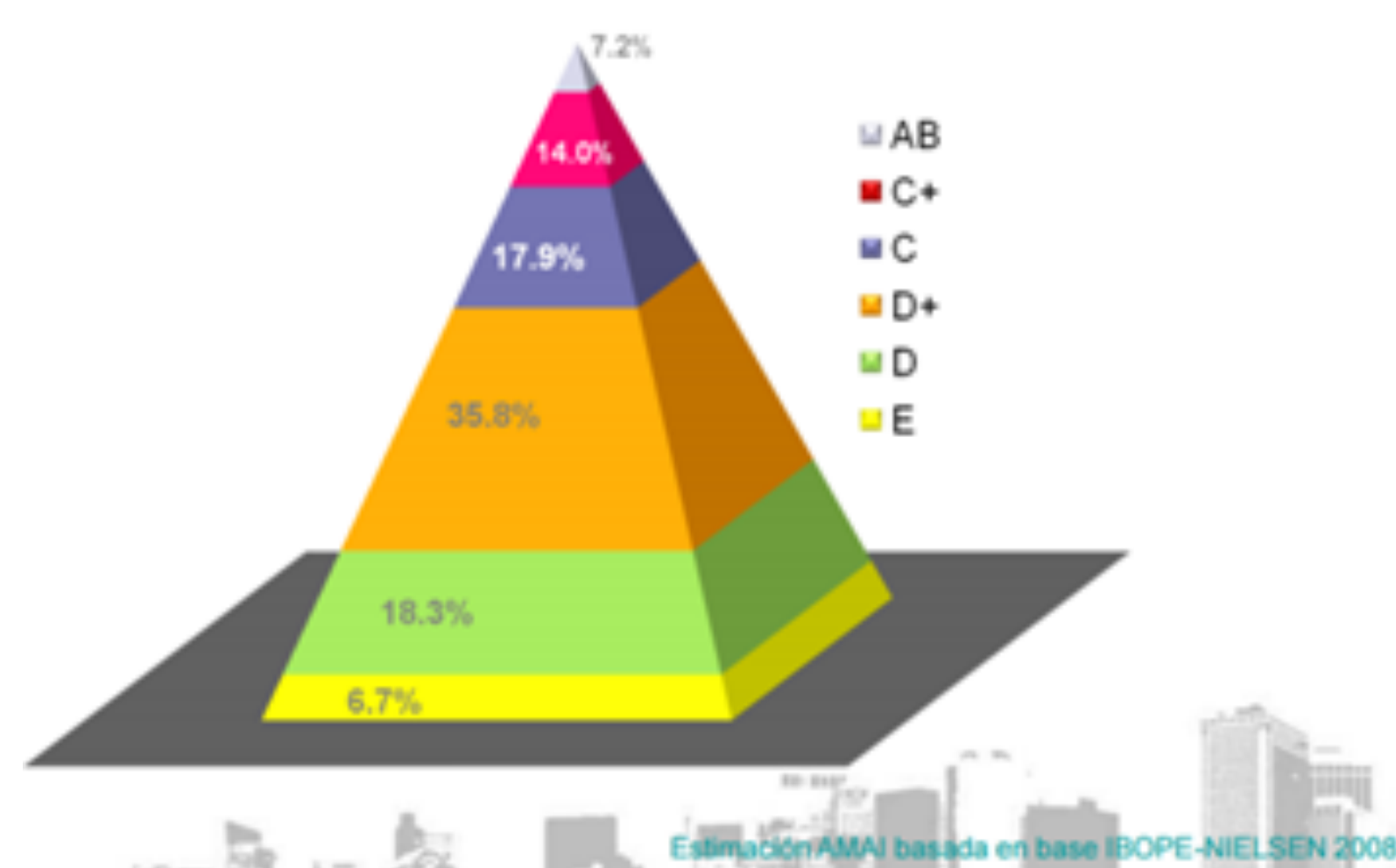


Figura 1: Porcentaje de clientes en cada estrato crediticio, (Villafani & González, 2007).



METODOLOGÍA

El presente artículo incorpora la Gestión Tecnológica al modelo de préstamo (sobre el microcrédito cooperativo individual (Solís, Pomar, & Rendón, 2014), (García & Díaz, 2011)) de manera sistémica y holística, que permita mejorar el desempeño de las cajas de ahorro y préstamo, lo que servirá a su vez de apoyo en el cumplimiento de su objeto social. La propuesta va encaminada a que dicho modelo incorpore la tecnología crediticia, que en general se refiere al conjunto de pasos, procedimientos y criterios usados por un acreedor (Maldonado, Gonzales-Vega, & Romero, 2013). Y se basa en el modelo de incorporación de tecnología de Ortiz y Pedroza (2006) y Bravo y García (2009), bajo un enfoque sistémico, con la participación de equipos multidisciplinarios (Lee, 2013). Comencemos por definir a la **Tecnología Crediticia** que está referida a un conjunto de principios, procedimientos y políticas aprendidos y desarrollados por una institución que se propone penetrar en el mercado financiero (**Know how**) que busca reemplazar las garantías tradicionales que limiten los riesgos y los costos de la información sin elevar el costo del crédito (Toledo, 2009); Castillo (2013) señala que tiene como objetivo crear incentivos correctos para evitar los problemas de selección adversa y riesgo moral.

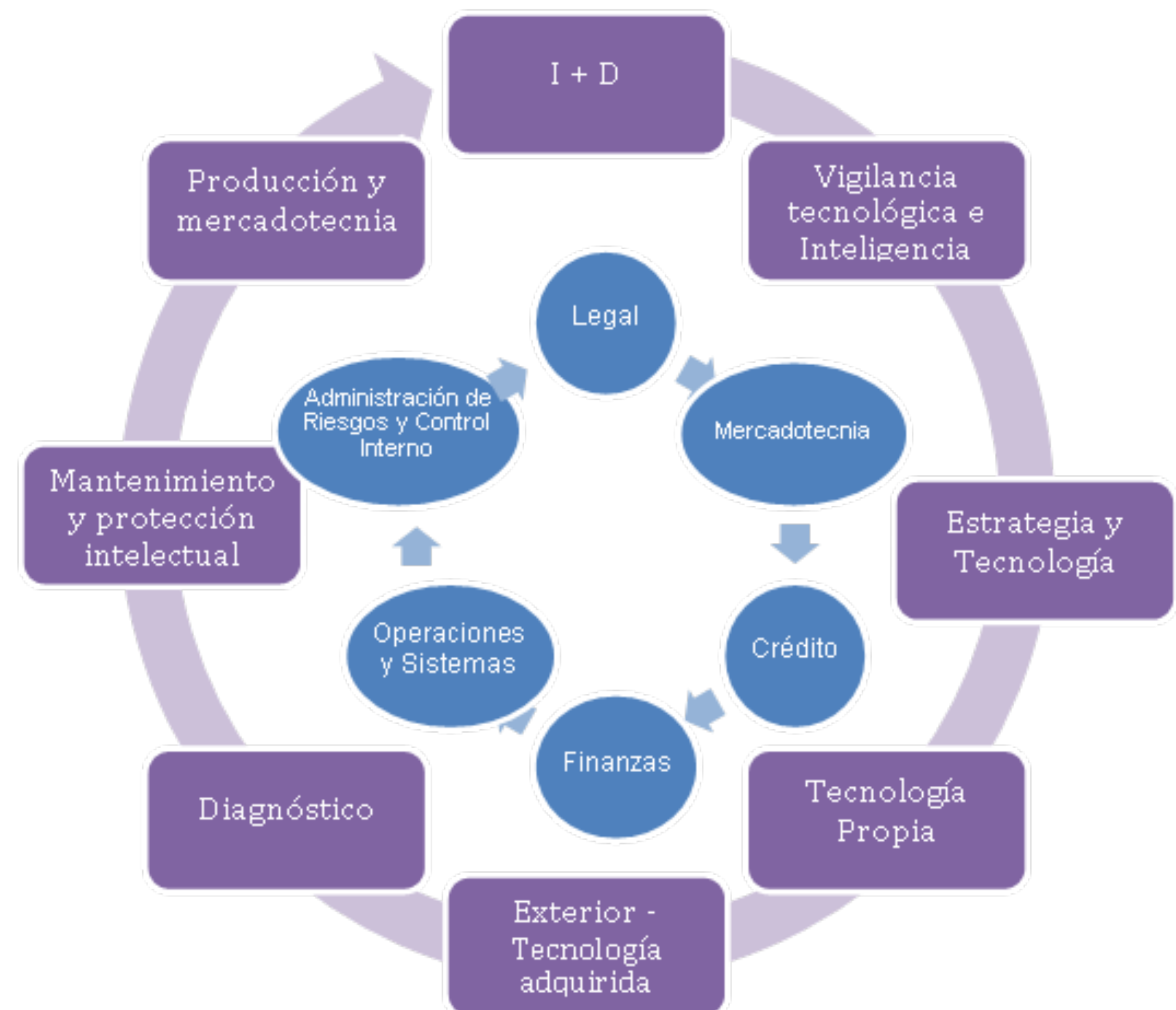
Por su parte la **gestión de procesos** abarca un conjunto de conceptos métodos, técnicas así como herramientas, que facilitan la creación de valor para obtener mayor rendimiento y eficiencia se considera un enfoque multidisciplinario debido a que engloba y presenta conectores con diferentes elementos altamente relacionados tanto de carácter empresarial, como tecnológico (Espinoza & López, 2014).

Dado lo anterior, en este trabajo se plantea un Modelo de Gestión de Tecnología Crediticia para evaluar, mejorar y analizar continuamente el proceso crediticio en las Cooperativas de Ahorro y Préstamo, que le permitirá un mejor funcionamiento ante el contexto regulatorio en el que se encuentra y sus posibles cambios, así como una mayor competencia bancaria y apertura a nuevos esquemas de funcionamiento.

La reforma financiera para México fue aprobada en enero de 2015 permite el uso de corresponsales por parte de las Cooperativas de Ahorro y Préstamo, además de que establece un marco regulatorio para el uso de medios electrónicos.

MODELO PROPUESTO

Las siguiente figura (2) muestra la secuencia y pasos que se deben incorporar en las cajas de ahorro para lograr un modelo sistémico:



Fuente: Circulo de gestión de tecnología crediticia; Elaboración propia con base en Ortiz y Pedroza (2006)

CONCLUSIÓN

Los resultados sobre las variables apoyan la inclusión de un modelo de gestión de tecnología crediticia, mostrando además la importancia del proceso de otorgamiento de crédito como clave para la competitividad, punto importante para el desarrollo del modelo que se propone. Gracias a la identificación de uno de los problemas más significativos de las microfinanzas es la capacidad de las instituciones para otorgar créditos y esto puede ser mermado gracias a la inclusión de tecnología.

También se resalta la existencia de coherencia en las respuesta sobre la importancia de integrar a todos los departamentos en el proceso de mejora de crédito lo cual resulta como punto fundamental del modelo a proponer ya que desde la perspectiva holística se pretenden la inclusión activa de las áreas en dicha actividad. Esta pregunta apoya el diseño de la propuesta hecha en este trabajo, asimismo la importancia de la gestión para el proceso de otorgamiento del crédito en las Cajas, la cual sustenta la factibilidad de esta situación desde la perspectiva de los actores involucrados.

Se propone para futuras investigaciones la realización de la investigación de manera formal que implique una muestra estadísticamente significativa y la realización de la segunda ronda del método Delphi.

Referencias

- Bravo, D., & Gracia, S. (2009). Coordinación en los niveles de gestión de proyectos: portafolio, programa y proyecto *DYNA Ingeniería e Industria*, 84(5), 71-78.
 - Maldonado, J., Gonzales-Vega, C., & Romero, V. (2013). LACEA Conference. *Influence of Microfinance on Human Capital Formation: Evidence from Bolivia*.
 - Ortiz, S., & Pedroza, A. (2006). ¿Qué es la gestión de la innovación y la tecnología? *Technology Management Innovation*, 1(2), 64-82.
 - Villafani, M., & González, C. (2007). Tasa de interés y desempeño diferenciado de las entidades de microfinanzas ante múltiples shocks sistémicos. *Revista Latinoamericana de Desarrollo Económico*, 11-51.
- Nota: Por cuestión de espacio se omitieron autores.