



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y  
ADMINISTRATIVAS  
GESTIÓN EMPRESARIAL INTERNACIONAL**

**TRABAJO DE TITULACIÓN:**

**“DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN PARA EL  
OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS EDUCATIVOS IECE A  
TRAVÉS DEL BANCO DEL PACÍFICO EN LA CIUDAD DE  
GUAYAQUIL”**

**AUTORES:**

**LÓPEZ MEDRANDA GEMA ARACELY  
PERALTA MOARRY SALMA PIERINA**

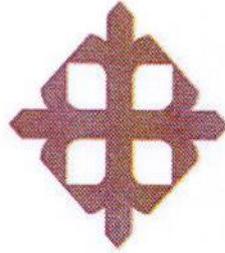
**IDENTIFICACIÓN DEL TÍTULO:**

**INGENIERO EN GESTIÓN EMPRESARIAL INTERNACIONAL**

**TUTORA:**

**Lcda. Cedeño Alcívar Gioconda Auxiliadora, Mgs.**

**Guayaquil, Ecuador  
2015**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
GESTIÓN EMPRESARIAL INTERNACIONAL**

**DECLARACIÓN DE CERTIFICACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por Gema Aracely López Medranda y Salma Pierina Peralta Moarry, como requerimiento parcial para la obtención del Título de Ingeniero en Gestión Empresarial Internacional.

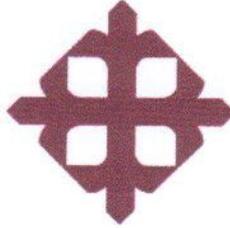
**TUTORA**

**Lcda. Gioconda Auxiliadora Cedeño Alcívar, Mgs.**

**DIRECTORA (e) DE LA CARRERA**

**Lcda. Isabel Pérez Jiménez, MgEd.**

**Guayaquil, a los 14 días del mes de septiembre del año 2015**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
GESTIÓN EMPRESARIAL INTERNACIONAL**

## **DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

Yo, Gema Aracely López Medranda

### **DECLARO QUE:**

El Trabajo de Titulación “**Diseño de un modelo de Gestión para el otorgamiento de créditos educativos IECE a través del Banco del Pacífico en la ciudad de Guayaquil**” previa a la obtención del Título de Ingeniera en Gestión Empresarial Internacional, ha sido desarrollado en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

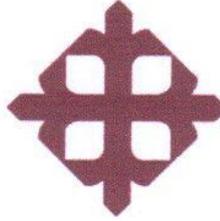
En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del Trabajo de Titulación referido.

**Guayaquil, a los 14 días del mes de septiembre del año 2015**

**LA AUTORA**

---

**Gema Aracely López Medranda**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
GESTIÓN EMPRESARIAL INTERNACIONAL**

**DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

Yo, Salma Pierina Peralta Moarry

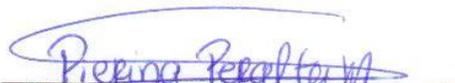
**DECLARO QUE:**

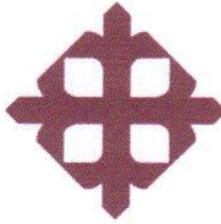
El Trabajo de Titulación “**Diseño de un modelo de Gestión para el otorgamiento de créditos educativos IECE a través del Banco del Pacífico en la ciudad de Guayaquil**” previa a la obtención del Título de Ingeniera en Gestión Empresarial Internacional, ha sido desarrollado en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del Trabajo de Titulación referido.

**Guayaquil, a los 14 días del mes de septiembre del año 2015**

**LA AUTORA**

  
**Salma Pierina Peralta Moarry**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
GESTIÓN EMPRESARIAL INTERNACIONAL

## AUTORIZACIÓN

Yo, Gema Aracely López Medranda

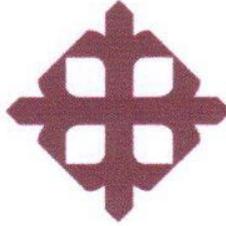
Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación: **“Diseño de un modelo de Gestión para el otorgamiento de créditos educativos IECE a través del Banco del Pacífico en la ciudad de Guayaquil”**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

**Guayaquil, a los 14 días del mes de septiembre del año 2015**

LA AUTORA

---

**Gema Aracely López Medranda**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
GESTIÓN EMPRESARIAL INTERNACIONAL

## AUTORIZACIÓN

Yo, Salma Pierina Peralta Moarry

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación: **“Diseño de un modelo de Gestión para el otorgamiento de créditos educativos IECE a través del Banco del Pacífico en la ciudad de Guayaquil”**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

**Guayaquil, a los 14 días del mes de septiembre del año 2015**

LA AUTORA

**Salma Pierina Peralta Moarry**

## **AGRADECIMIENTO**

No hay palabras precisas para agradecer al ser supremo que fue mi impulso diario; DIOS, gracias a Él por permitirme estar rodeada de gente que día a día me dieron fuerzas para seguir adelante, así mismo a la virgen de la Merced que desde que empecé mis estudios ha sido la luz en mi diario caminar. A mis padres, que han sido el pilar fundamental en mi vida y en toda mi carrera universitaria, que a pesar de la distancia siempre han estado apoyándome y dándome ánimo para que continúe y no decaiga con sus consejos y amor, a mis hermanas que con su ejemplo me incentivaron a seguir. A mi tutora la Lcda. Gioconda Cedeño, que con su enseñanza, sabiduría y paciencia diaria hizo posible la realización y culminación de este trabajo de titulación. Y a una persona muy especial en mi vida, mi novio, que ha sido mi apoyo constante en este período. Y por último a mis amigos y a muchas personas más que de alguna manera u otro fueron aportando con un granito a lo largo de mi carrera universitaria.

**GEMA LÓPEZ MEDRANDA**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco en primer lugar a Dios, quien es eje primordial en cada cosa que realizo y guiarme hasta aquí, mi etapa final de un capítulo más en vida.

Agradezco enormemente a mi familia y mis amigas, quienes me han ayudado, apoyado y han estado ahí en todos los sucesos importantes en mi vida.

Agradezco demasiado a mi tutora, Lic. Gioconda Cedeño, quien me ha ayudado con sus conocimientos, consejo e instrucciones, que me han sido de ayuda para el buen desarrollo de este trabajo, al que he proporcionado mucho esfuerzo.

Y, finalmente, pero no menos importante, a Gema Aracely López Medranda, compañera y amiga, que ha aceptado a compartir esta aventura conmigo, logrando este gran logro, esta gran meta para ambas.

**SALMA PIERINA PERALTA MOARRY**

## **DEDICATORIA**

Dedico este proyecto de titulación a Dios y a la Virgen de la Merced porque sin su guía diaria no hubiese sido posible la culminación de este proyecto, a mis padres por ser tan pacientes, por darme su apoyo constante, aconsejarme y brindarme su amor diario, a mis hermanas y a mi novio por alentarme a seguir y a no decaer. A mi familia en general que ha sido mi impulso diario a lo largo de toda mi carrera universitaria.

**GEMA LÓPEZ MEDRANDA**

## **DEDICATORIA**

Este trabajo se la dedico a todas esas personas que están siempre conmigo  
y con quienes quisiera compartir este trabajo:

DIOS

MI FAMILIA

AMIGOS

**SALMA PIERINA PERALTA MOARRY**

# ÍNDICE GENERAL

RESUMEN

ABSTRACT

RESUME

INTRODUCCIÓN

1.	CAPITULO I: ASPECTOS GENERALES.....	1
1.1	Aspectos Generales.....	1
1.1.1	Título.....	1
1.1.2	Tema .....	1
1.2	Antecedentes .....	1
1.3	Definición Del Problema.....	2
1.4	Justificación.....	4
1.5	Alcance .....	5
1.6	Objetivos.....	6
1.6.1	Objetivo General.....	6
1.6.2	Objetivos Específicos .....	6
2.	CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	7
2.1	Base Conceptual .....	7
2.1.1	Conceptos de la Gestión por Procesos .....	7
2.1.2	Características de la Gestión por procesos .....	8
2.1.3	Objetivos de la Gestión por procesos .....	9
2.1.4	Cambios necesarios para gestionar procesos: .....	10
2.1.5	Elementos principales.....	10
2.2	Base histórica de la empresa: Banco del Pacífico.....	12
2.2.1	Antecedentes de la empresa.....	12
2.2.2	Visión del Banco.....	13
2.2.3	Misión del Banco .....	13
2.2.4	Organigrama de la Empresa .....	14
2.2.5	Comité de Crédito .....	15
2.2.5.1	Funciones del Comité de Crédito .....	15

2.2.5.2	Organigrama del Comité de Crédito.....	16
2.2.6	Responsabilidad Social Corporativa .....	17
2.2.7	Valores Corporativos .....	18
2.2.8	Análisis FODA.....	19
2.3	Marco Legal.....	20
2.3.1	Código de Ética y Conducta .....	20
2.3.1.1	Grupo de Interés del Código .....	20
2.4	Preguntas de Investigación .....	21
3.	CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO.....	22
3.1	Metodología de la Investigación .....	22
3.2	Diseño de Investigación .....	23
3.3	Recolección de Información .....	23
3.4	Población y Muestra .....	24
3.4.1	Fórmula de la Muestra.....	24
3.4.2	Cálculo de la muestra.....	25
4.	CAPITULO IV: CRÉDITOS EDUCATIVOS.....	26
4.1	Anterior Proceso. Otorgamiento de crédito educativo a través del IECE... 26	26
4.1.1	Pasos para acceder al crédito educativo IECE (anterior proceso)..... 26	26
4.1.1.1	Presentación de la carpeta con los documentos..... 26	26
4.1.1.2	Aprobación de la solicitud del crédito educativo .....	26
4.1.1.3	Contrato del crédito educativo.....	27
4.1.1.4	Ejecución del crédito educativo.....	27
4.1.1.5	Obligaciones del Estudiante .....	27
4.1.2	Organigrama del Departamento de Créditos del IECE .....	28
4.2	Nuevo Proceso. Otorgamiento de Crédito Educativo a través del Banco del Pacífico .....	28
4.2.1	Pasos para acceder al crédito educativo IECE (nuevo proceso) .....	29
4.2.1.1	Obtener información para el crédito educativo.....	29
4.2.1.2	Ingresar la solicitud en la página web del Banco .....	29
4.2.1.3	Precalificación del préstamo.....	30
4.2.1.3.1	Aplicación de la solicitud a través de la página web.....	30
4.2.1.3.2	Cálculo del dividendo.....	31

4.2.1.3.3	Respuesta de la precalificación .....	31
4.2.1.4	Presentación de los documentos requeridos al Banco del Pacífico...	32
4.2.2	Requisitos para el crédito educativo .....	32
4.2.3	Plazo total del crédito .....	32
4.2.4	Beneficios del crédito educativo .....	33
4.3	Comparación entre ambos procesos de otorgamiento de créditos.....	34
5.	CAPÍTULO V: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	37
5.1	Análisis e Interpretación de Resultados .....	37
5.2	Datos de la Encuesta.....	37
5.2.1	Resultados de las Encuestas .....	38
5.2.2	Relación entre preguntas.....	52
5.3	Conclusión de las encuestas.....	54
6.	CAPITULO VI: PROPUESTA.....	56
6.1	Implementación del Nuevo Asistente en el área de Crédito del Banco del Pacífico .....	58
6.1.1	Planteamiento del cargo del asistente de Crédito Educativo IECE en las agencias de la ciudad de Guayaquil.....	59
6.1.2	Responsabilidades Del Asistente De Crédito Educativo Iece .....	60
6.1.3	Capacitaciones A Los Nuevos Asesores De Crédito Educativo IECE ...	62
6.1.4	Cronograma de Actividades de Capacitaciones .....	63
6.1.5	Resultados Esperados .....	64
6.2	Nueva Ruta a Seguir .....	64
6.2.1	Protocolo de Comunicación.....	66
6.2.2	Procedimiento .....	67
6.2.2.1	Solicitud de Información vía telefónica .....	68
6.2.2.2	Solicitud de Información (Presencial).....	69
6.2.3	Acciones A Seguir Para La Promoción Del Producto .....	70
6.2.3.1	Guión Comunicacional .....	71
6.2.4	Procedimiento Para La Distribución De La Publicidad Pop.....	71
6.2.5	Medios De Comunicación .....	73
6.2.5.1	Materiales POP.....	73
6.2.5.2	Resultados Esperados .....	76
6.3	Nuevos Requisitos Propuestos para los Créditos Educativos IECE.....	76

6.3.1	Requisitos para deudor - Requisitos para Garante/Codeudor .....	79
6.3.2	Financiamiento de otros rubros.....	81
6.3.3	Requisitos Eliminados .....	82
6.3.4	Obligaciones del Beneficiario .....	83
6.4	Comparación del proceso actual del Banco del Pacífico con el proceso propuesto.....	84
6.5	Presupuesto de la Propuesta .....	85
6.6	Proyección de la Propuesta.....	87
7.	CAPITULO VII: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	89
7.1	Conclusiones.....	89
7.2	Recomendaciones .....	90

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>TABLA 1: COMITÉS DE CRÉDITOS.....</b>	<b>17</b>
<b>TABLA 2: FODA DE LA EMPRESA.....</b>	<b>19</b>
<b>TABLA 3: DATOS PARA LA FÓRMULA .....</b>	<b>25</b>
<b>TABLA 4: TIPO DE GARANTES .....</b>	<b>29</b>
<b>TABLA 5: PLAZO TOTAL DEL CRÉDITO .....</b>	<b>32</b>
<b>TABLA 6: SIMPLIFICACIÓN DE LOS REQUISITOS.....</b>	<b>52</b>
<b>TABLA 7: DURACIÓN DE LA APROBACIÓN DEL CRÉDITO.....</b>	<b>53</b>
<b>TABLA 8: RESPONSABILIDADES DEL ASISTENTE DE CRÉDITO</b>	
<b>EDUCATIVO IECE.....</b>	<b>61</b>
<b>TABLA 9: CAPACITACIÓN DE LOS ASESORES DE CRÉDITOS</b>	
<b>EDUCATIVOS IECE .....</b>	<b>63</b>
<b>TABLA 10: DOCUMENTOS DE INFORMACIÓN BÁSICA.....</b>	<b>76</b>
<b>TABLA 11: DOCUMENTOS ACADÉMICA (ESTUDIOS EN EL ECUADOR)</b>	
<b>.....</b>	<b>77</b>
<b>TABLA 12: DOCUMENTOS ACADÉMICOS (ESTUDIOS EN EL EXTERIOR</b>	
<b>.....</b>	<b>78</b>
<b>TABLA 13: REQUISITO COMO DEPENDIENTE .....</b>	<b>79</b>
<b>TABLA 14: REQUISITO COMO INDEPENDIENTE O NEGOCIO A TÍTULO</b>	
<b>PERSONAL (DEUDOR- GARANTE/CODEUDOR).....</b>	<b>80</b>
<b>TABLA 15: INGRESOS QUE PROVIENEN DE COMPAÑÍAS .....</b>	<b>80</b>
<b>TABLA 16: CRÉDITOS MAYORES A \$25,000.....</b>	<b>81</b>
<b>TABLA 17: PRESUPUESTO DE LA PROPUESTA.....</b>	<b>85</b>
<b>TABLA 18: PRESUPUESTO DE LA PROPUESTA.....</b>	<b>86</b>

## INDICE DE GRÁFICOS

<b>GRÁFICO 1: GESTIÓN POR PROCESOS</b> .....	10
<b>GRÁFICO 2: ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA</b> .....	14
<b>GRÁFICO 3: ORGANIGRAMA DEL COMITÉ DE CRÉDITO</b> .....	16
<b>GRÁFICO 4: VALORES CORPORATIVOS</b> .....	18
<b>GRÁFICO 5: GRUPO DE INTERÉS DEL CÓDIGO</b> .....	20
<b>GRÁFICO 6: FÓRMULA DE LA MUESTRA</b> .....	24
<b>GRÁFICO 7: LOGO DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y BECAS</b> .....	26
<b>GRÁFICO 8: ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS IECE</b> .....	28
<b>GRÁFICO 9: CAMPAÑA DE LOS PRÉSTAMOS DE ESTUDIOS DEL BANCO DEL PACÍFICO</b> .....	28
<b>GRÁFICO 10: INGRESO A LA PÁGINA WEB DEL BANCO DEL PACÍFICO .....</b>	30
<b>GRÁFICO 11: SOLICITUD DE CRÉDITO EDUCATIVO</b> .....	31
<b>GRÁFICO 12: FLUJO GRAMA DEL PROCESO DE OTORGAMIENTO DEL CRÉDITO IECE</b> .....	34
<b>GRÁFICO 13: FLUJO GRAMA DEL PROCESO DE OTORGAMIENTO DEL CRÉDITO EDUCATIVO IECE A TRAVÉS DEL BANCO DEL PACÍFICO .....</b>	35
<b>GRÁFICO 14: ¿HA SIDO SATISFACTORIO EL CAMBIO DE MANEJO DE LOS CRÉDITOS EDUCATIVOS ANTES IECE, AHORA BANCO DEL PACÍFICO? (DEL 1 A 3 TOMANDO COMO 1 EL MÁS BAJO, 2 COMO MEDIO Y 3 LO MÁS ALTO)</b> .....	38
<b>GRÁFICO 15: ¿CREE USTED QUE SE INCREMENTARON MÁS REQUISITOS AL MOMENTO QUE EL BANCO DEL PACÍFICO ASUMIÓ LA CARTERA DEL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS ESTUDIANTILES?</b> .....	39

<b>GRÁFICO 16: ¿CONSIDERA USTED QUE SE DEBERÍAN SIMPLIFICAR LOS REQUISITOS PARA ACCEDER AL CRÉDITO ESTUDIANTIL IECE?.....</b>	<b>40</b>
<b>GRÁFICO 17: ¿TUVO ALGUNA DIFICULTAD EN CUMPLIR CON TODOS LOS REQUISITOS PARA ADQUIRIR EL CRÉDITO EDUCATIVO IECE A TRAVÉS DEL BANCO DEL PACÍFICO?.....</b>	<b>41</b>
<b>GRÁFICO 18: ¿CUÁNTO TIEMPO DEMORÓ EL BANCO DEL PACÍFICO EN DARLE UNA RESPUESTA? .....</b>	<b>42</b>
<b>GRÁFICO 19: ¿CÓMO CALIFICARÍA LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL PERSONAL DEL BANCO DEL PACÍFICO?.....</b>	<b>43</b>
<b>GRÁFICO 20: ¿CREE USTED QUE DEBERÍA MEJORAR EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL MOMENTO DE INFORMAR SOBRE LOS CRÉDITOS EDUCATIVOS IECE?.....</b>	<b>44</b>
<b>GRÁFICO 21: ¿SU SOLICITUD FUE NEGADA? .....</b>	<b>45</b>
<b>GRÁFICO 22: ¿DE QUÉ MANERA FUE ENTREGADO EL DINERO (CRÉDITO)?.....</b>	<b>46</b>
<b>GRÁFICO 23: RECOMENDARÍA A SUS COMPAÑEROS A QUE ACCEDAN AL CRÉDITO EDUCATIVO IECE A TRAVÉS DEL BANCO DEL PACÍFICO .....</b>	<b>47</b>
<b>GRÁFICO 24: ¿CÓMO OBTUVO LA INFORMACIÓN ACERCA DE LOS CRÉDITOS EDUCATIVOS A TRAVÉS DEL BANCO DEL PACÍFICO? .....</b>	<b>48</b>
<b>GRÁFICO 25: ¿CREE USTED QUE DEBERÍA HABER MÁS PERSONAL PARA LA ATENCIÓN DE LOS CRÉDITOS EDUCATIVOS? .....</b>	<b>49</b>
<b>GRÁFICO 26: ¿CÓMO CALIFICARÍA USTED LA COMUNICACIÓN O EL CONTACTO QUE MANTUVO EL BANCO DEL PACÍFICO CON USTED?.....</b>	<b>50</b>
<b>GRÁFICO 27: ¿EN QUÉ AGENCIA USTED ACUDE MÁS A SOLICITAR INFORMACIÓN? .....</b>	<b>51</b>
<b>GRÁFICO 28: PERSONAS QUE CREEN QUE DEBEN SIMPLIFICAR LOS REQUISITOS .....</b>	<b>52</b>

<b>GRÁFICO 29: PERSONAS QUE TUVIERON DIFICULTAD EN CUMPLIR CON TODOS LOS REQUISITOS .....</b>	<b>54</b>
<b>GRÁFICO 30: NUEVO ORGANIGRAMA DE CRÉDITOS .....</b>	<b>58</b>
<b>GRÁFICO 31: CAPACITACIÓN DE LOS ASESORES DE CRÉDITOS EDUCATIVOS IECE .....</b>	<b>62</b>
<b>GRÁFICO 32: FLUJO GRAMA DE LA NUEVA RUTA A SEGUIR.....</b>	<b>65</b>
<b>GRÁFICO 33: PUBLICIDAD DE LOS CRÉDITOS EDUCATIVOS EN FACEBOOK.....</b>	<b>67</b>
<b>GRÁFICO 34: SOLICITUD DE INFORMACIÓN VÍA TELEFÓNICA ( EJ. AGENCIA ALBORADA) .....</b>	<b>68</b>
<b>GRÁFICO 35: SOLICITUD DE INFORMACIÓN PRESENCIAL .....</b>	<b>69</b>
<b>GRÁFICO 36: DISTRIBUCIÓN DE PUBLICIDAD .....</b>	<b>70</b>
<b>GRÁFICO 37: DISEÑO DEL FLYER INFORMATIVO.....</b>	<b>73</b>
<b>GRÁFICO 38: DISEÑO DEL ROLL UP INFORMATIVO.....</b>	<b>74</b>
<b>GRÁFICO 39: GIGANTOGRAFÍAS EN CADA AGENCIA.....</b>	<b>75</b>
<b>GRÁFICO 40: PROYECCIÓN DE LA PROPUESTA .....</b>	<b>87</b>
<b>GRÁFICO 41: PROYECCIÓN DE LOS CRÉDITOS EDUCATIVOS IECE..</b>	<b>88</b>

## RESUMEN

A partir que el Banco del Pacífico asumió la cartera de clientes del IECE, aumentó considerablemente la demanda de clientes; beneficiando a muchos estudiantes que buscan estudiar o terminar sus estudios. Tanto ha sido el interés de los clientes, que el banco disminuyó la calidad de servicio brindado; provocando inconvenientes a clientes o no clientes, cuando solicitan información. Estas molestias se han visto afectadas porque al momento de preguntar por los créditos educativos IECE no existe una persona, debidamente capacitada, que directamente les ayude proporcionando la información requerida.

Por tal motivo, la propuesta de este proyecto se basa principalmente en la implementación de un diseño de modelo de gestión para el otorgamiento de créditos educativos IECE en la ciudad de Guayaquil, que ayude a mejorar y brindar un servicio de calidad, cumpliendo con las expectativas que tienen los clientes al momento de solicitar información. Este diseño se va a poner en práctica en base a una nueva ruta a seguir que van a implementar los nuevos asistentes de créditos de cada agencia que se van a tomar como principales de acuerdo al sector y a la demanda que se han visto reflejadas en las encuestas que se realizaron.

Finalmente, en base a estos resultados se empezó a capacitar a los nuevos asistentes, de igual manera se reforzó la campaña publicitaria actual de los créditos educativos IECE, con nuevos materiales POP, los cuales, estamos seguro que serán de gran ayuda para el aumento de la cartera de créditos educativos IECE.

**Palabras claves:** créditos educativos, servicio de calidad, gestión de procesos, modelo de gestión, ruta a seguir, Banco del Pacífico, insatisfacción de clientes.

## **ABSTRACT**

Since the Pacific Bank assumed the IECE customer base, the client demand increased significantly; benefiting many students who were seeking to study or finish their studies. So much has been the customers' interest that the bank decreased the quality of service that they used to provide; causing inconvenience to customers or clients when requesting information. These disturbances have been affected because at the moment of asking for educational IECE credits there is no person, properly instructed, who can directly help them by providing the required information.

Therefore, the proposal of this project is mainly based on the implementation of a management model design in order to get IECE in Guayaquil city, student loans to help improve and provide quality service, meeting the expectations those customers have at the time they request information. This design will be implemented through a new way forward that will apply the new assistants of the four major credit agencies, according to the sector and demand they have been reflected in the surveys.

Finally, according to these results we began to train new assistants, in the same way we will focus on advertising campaigns with the new changes for the grants of IECE student loans, renewing POP materials, which we are sure will help to disclosure and leverage the renewal of this product in order to increase the portfolio of student loans IECE.

**Clue words:** student loans, quality service, process management, management model, route, Banco del Pacifico, customer dissatisfaction.

## RÉSUMÉ EXÉCUTIF

Dès que la Banque du Pacifique a assumé la clientèle d'IECE, elle a considérablement augmenté la demande des clients; bénéficiant de nombreux apprenants qui cherchent à étudier ou terminer leurs études. La banque n'a pas su faire face à cette forte demande de prêts éducatifs et a vu diminuer la qualité de son service. Les possibles clients se sont vus touchés par ce mauvais service, parce qu'il n'y a pas un personnel qualifié qui peut leur donner tous les renseignements nécessaires.

Par conséquent, la proposition de ce projet est basée principalement sur la mise en œuvre d'une conception de modèle de gestion pour l'octroi de prêts éducatifs IECE dans la ville de Guayaquil. Ce qui aidera à améliorer et fournir un service de qualité, répondant aux attentes que les clients ont quand ils demandent des informations. Cette conception sera appliquée grâce à un système que les nouveaux assistants des quatre principales agences de crédit adopteront selon les résultats des enquêtes menées dans le secteur de la demande.

Enfin, d'après les résultats obtenus, on commencera l'entraînement des nouveaux employés. Ils recevront une formation en opérations bancaires. Beaucoup de campagnes publicitaires informeront le public des nouveaux changements pour obtenir les prêts éducatifs IECE. Pour les publicités, on utilisera les matériaux POP, lesquels serviront à la diffusion et rénovation de ce produit, dans le but d'augmenter la portefeuille des prêts éducatifs IECE.

**Mots-clés:** prêts éducatifs, services de qualité, la gestion des processus, modèle de gestion, la route, Banco del Pacifico, l'insatisfaction des clients.

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad, uno de los factores importantes que ayuda en el desarrollo del Ecuador es el sector económico, donde las instituciones financieras tienen un papel importante en la economía del país. Por este motivo, se creó lo que ahora conocemos como “Sistema Financiero”, que permite recibir y manejar el movimiento del dinero de la sociedad y repartirlo a los entes económicos como las sociedades en sí, las compañías y el Estado.

Las Instituciones financieras buscan nuevas estrategias para mejorar el nivel de servicio y los productos que ofrecen, permitiendo cubrir con las exigencias y necesidades de los clientes. Para el logro de este objetivo, en este año 2015, entro en vigencia el Código Orgánico Monetario y Financiero, imponiendo nuevas normativas de mercado que generará cambios dentro de las estructuras de las instituciones financieras, como la fusión y adquisiciones de varias instituciones (2015).

Debido a este nuevo código, algunas instituciones financieras ecuatorianas se vieron obligadas a acogerse a un proceso en la innovación de sus productos y servicios, como también en una mejora en la infraestructura y de los sistemas de informática que ayudan a disminuir el tiempo de atención con los clientes y mejorar la satisfacción con los nuevos procesos implementados.

Analizando los cambios que se produjeron en algunas instituciones por el Código Orgánico Monetario y Financiero, el Instituto Ecuatoriano de Créditos Educativos y Becas se envolvió en una serie de cambios de procesos y funciones, de acuerdo a la normativa establecida por el mismo Código, donde señala que el IECE ya no seguiría ofertando los créditos educativos.

Aquí comienza el Banco del Pacífico a ser considerado uno de los posibles candidatos para ocupar todas las funciones y responsabilidades que manejaba el IECE. De esta manera, el Banco comienza a promocionar

su nuevo producto, que le ha ayudado a mejorar la imagen y prestigio de la empresa por el otorgamiento de los créditos estudiantiles IECE.

Observando la gran acogida y demanda que ha producido este nuevo producto, con altas expectativas, el Banco busca mejorar la calidad de servicio y satisfacer a los clientes. Sin embargo, dichas expectativas se vieron afectadas por varios factores, tanto internos como externos, con las que no contaban encontrarse en la ejecución de este nuevo proceso y que no los pudieron manejar adecuadamente, originando problemas a los beneficiarios de este producto.

Para lo cual, se analizará la implementación de los créditos educativos IECE en la ciudad de Guayaquil, para encontrar y resolver los diversos inconvenientes, en algunos casos quejas de los clientes, que se le vayan presentando en el tiempo que ha transcurrido desde que Banco comenzó a ofertar este producto.

Esto se llevará a cabo con un minucioso estudio, iniciando con una encuesta estructurada que se le realizará a los actuales beneficiarios del crédito educativo IECE en la ciudad de Guayaquil, herramienta que nos ayudará a conocer las experiencias y opiniones que han tenido los encuestados, demostrando cuales son aquellos factores en los que el Banco está fallando y debería mejorar en la implementación de este nuevo productos, de acuerdo a los respuestas proporcionado por los beneficiarios.

De esta manera, ayudar al Banco del Pacifico a incorporar nuevos métodos, instrumentos, sistemas o procedimientos que podría seguir para el buen desarrollo y rendimiento del servicio.

Finalmente con este proyecto se pretende evitar que se sigan originando más inconveniente al momento de solicitar información acerca de los créditos educativos IECE.

# **1. CAPITULO I: ASPECTOS GENERALES**

## **1.1 Aspectos Generales**

### **1.1.1 Título**

Gestión para el otorgamiento de créditos educativos.

### **1.1.2 Tema**

Diseño de un modelo de gestión para el otorgamiento de créditos educativos IECE a través del Banco del Pacífico en la ciudad de Guayaquil.

## **1.2 Antecedentes**

El Instituto Ecuatoriano de Crédito Educativo y Becas (IECE) es una entidad financiera pública que se encargaba de ofertar y otorga préstamos estudiantiles a las personas que están interesadas en cursar una carrera universitaria o una maestría, quienes recurren al IECE para obtener el financiamiento de sus estudios a través de la misma. Para lo cual, los estudiantes reúnen una lista de requisitos para solicitar el crédito estudiantil. Hasta el 25 de julio de 2014, día en que fue aprobado el proyecto de Código Monetario y Financiero, dentro de la reformas a las bancas públicas, Instituto Ecuatoriano de Crédito Educativo y Becas (IECE) dejará de operar como una institución financiera para convertirse en un ente operativo para todos los programas de becas y darán seguimiento académico a los créditos educativos que ya fueron otorgados anteriormente.

En ese momento el Instituto Ecuatoriano de Crédito Educativo y Becas (IECE) realizó un proceso de selección para escoger a la institución adecuada para que continúen con los procesos antes

mencionados y se encarguen de la cartera de créditos del IECE. En su búsqueda por la mejor institución financiera que se hiciera cargo de los préstamos estudiantiles. Después de considerar varias ofertas, el Banco del Pacífico fue quien dio la mejor oferta, gracias a que tienen las características necesarias para proveer un buen servicio a las personas que solicitan los créditos, además, cumplió con los requisitos mínimos exigidos para ser considerado como la entidad financiera que seguirá ofertando y otorgando los créditos estudiantiles a las personas interesadas.

El pasado 10 de febrero del 2015, el Instituto Ecuatoriano de Crédito Educativo y Becas (IECE) hizo la entrega oficial de su cartera de clientes, con más de 56000 operaciones valorado en \$353 millones, con toda la información de los beneficiarios del crédito al Banco del Pacífico para la administración de los créditos estudiantiles. Los directivos del IECE aseguran que la entrega de la cartera no afectaran a los clientes que gozaban de los créditos previamente otorgados por la misma, manteniendo las mismas condiciones, nivel del servicio que han recibido anteriormente y la tasa de interés de 7,8% y el tiempo de respuesta de 30 días aproximadamente.

Para las personas interesadas en solicitar el crédito estudiantil IECE, todo trámite se realizará través de la página web del Banco del Pacífico, donde encontrará la información relacionada al crédito y los requisitos necesarios que deberán ser analizados y aprobados por la Entidad Financiera antes mencionada, ayudando a financiar a miles de personas.

### **1.3 Definición Del Problema**

Toda institución financiera o no, tiene como meta principal el cumplir y satisfacer las necesidades de sus clientes de acuerdo a los productos o servicios que esta ofrece. Así mismo, hay otros grupos de

interés dentro de la institución a cuyas necesidades y expectativas hay que darles solución satisfactoriamente.

En base a estos requerimientos se opta por la implementación de una gestión de procesos dentro de una organización. Sin embargo se tiene que tener muy claro que es lo que quieren los clientes y demás grupos de interés y en función a sus requerimientos poder definir y desarrollar un modelo de gestión de procesos adecuado que permita lograr el objetivo principal que es dar un buen servicio. Puesto que la gestión de procesos siempre buscara obtener el éxito.

En meses pasados la cartera del IECE realizó la entrega formal de la administración de los créditos educativos al banco del pacifico; para que dicha institución financiera se encargara de la recaudación de los valores correspondientes a los créditos otorgados.

Al tomar esta cartera el banco incrementó una serie de requisitos que los creó con la finalidad de asegurar el cumplimiento del perfil para el otorgamiento del crédito. Estos requisitos los efectuó como parte de seguridad como institución financiera.

Este cambio en el manejo de fondos llevó como resultado que ciertos beneficiarios del préstamo tuvieran inconveniente en el pago de sus valores acordados; como consecuencia de la migración de datos que poseía el IECE.

Hoy en día el Banco del Pacífico a este tipo de inconveniente se busca solucionar de una manera eficiente y eficaz. Porque no existe en el área de créditos una ruta a seguir para el manejo de los otorgamientos de créditos educativos. Por lo cual se plantea la posibilidad de diseñar un modelo de gestión en el área de créditos en las principales agencias que brinden este servicio, con el propósito de promocionar y ofrecer un servicio de calidad.

Si se toma en cuenta el concepto real de calidad en la gestión por procesos se puede demostrar que es lo que el cliente espera recibir por lo que está dispuesto a pagar en función del valor percibido. Desde este punto de vista la calidad equivale a “orientación de la empresa hacia el cliente”; por lo que la gestión por procesos se presenta como un sistema de gestión de la calidad apuntado a la calidad total.

## **1.4 Justificación**

Conocemos que el Instituto Ecuatoriano de Crédito Educativo y Becas (IECE) era una de las mejores instituciones que ofrecían ayuda económica a personas que desean cursar alguna carrera o maestría, dándole la oportunidad de poder culminar sus estudios satisfactoriamente, además de dar facilidades de pagos a estas personas para que puedan cancelar el crédito otorgado sin mayor problema, dando buenos resultados en sus obligaciones académicas.

A partir del pasado 15 de febrero, el IECE entregó oficialmente esa cartera de clientes a la Institución Financiera mejor calificada para llevar y mantener el nivel de calidad que ofrecía el IECE en relación a los créditos estudiantiles, el Banco del Pacífico aceptó cumplir con esa tarea con todos los beneficiarios de los créditos estudiantiles y seguir con el otorgamiento de los préstamos educativos para los futuros beneficiarios.

Sin embargo, el Banco del Pacífico no posee este servicio de otorgamiento de créditos estudiantiles en todas las agencias en sus áreas de créditos, ni un procedimiento adecuado que maneje únicamente este tipo de créditos. Como consecuencia de esto, retrasan los pasos a seguir para acceder a la aprobación de los créditos y extiende el periodo o tiempo de respuesta esperada por parte de los solicitantes de los créditos educativos.

Por ese motivo, este modelo de gestión que se quiere proponer, justificará los diferentes inconvenientes que se presenten a lo largo del proceso de otorgamiento de créditos. Implementando este diseño, el área de crédito deberá comprometerse a cumplir los procedimientos necesarios para la ejecución de las mismas y mantener las políticas basadas en las normas ISO 9001 y 22301, las cuales reflejarán el mejoramiento en el nivel de servicio que el Banco del Pacífico ofrece.

Este trabajo tendrá como objetivo principal el de compartir elementos que contribuyan a aumentar en la satisfacción de los usuarios a partir de la introducción de la gestión por procesos. Pero este proceso debería contemplar la figura del cliente y sus necesidades, por si algún cliente se muestra interés por una empresa, con la información que le ofrecemos le estamos haciendo sobre todo una “promesa de valor” que deberíamos cumplir (Perea, 2014).

## **1.5 Alcance**

El alcance está enfocado en la implementación de un diseño de modelo de gestión en el Departamento de Créditos en cada agencia del Banco del Pacífico de la ciudad de Guayaquil. Cuya propuesta será de crear una nueva ruta para el proceso de otorgamiento de créditos estudiantiles; así mismo se le recomendará al departamento de recursos humanos que se encargue de capacitar al personal que estará delegado del análisis, revisión, aprobación y ejecución de los créditos educativos. Esto hará que mejore el nivel y la calidad del servicio brindado por el banco con el compromiso de cumplir con las normas ISO 9001 y 22301 como políticas primordiales para la gestión de los nuevos procesos a realizar dentro del área de créditos de las agencias del Banco del Pacífico.

De esta manera se llevará a cabo la implementación de este nuevo proceso en esta nueva área, se analizará y unificará los requisitos exigidos que sean necesarios, los cuales deberán reunir los solicitantes al momento de aplicar al crédito educativo a través de la página web del Banco; y el tiempo estimado de respuesta que deben dar a los solicitantes con respecto a sus trámites realizados y seguir al siguiente paso del proceso del otorgamiento del crédito.

Finalmente, se renovará los procesos a seguir y establecer una ruta que se regirá en cada agencia para el cumplimiento de estas nuevas normas mejorando el nivel de servicio del Banco y que los clientes se sientan conforme con la labor en cualquier trámite que deseen realizar, mostrando un servicio eficiente por parte de la Institución.

## **1.6 Objetivos**

### **1.6.1 Objetivo General**

Implementar un modelo de gestión que logre mejorar el servicio de atención a los clientes cuando soliciten un crédito estudiantil en la ciudad de Guayaquil.

### **1.6.2 Objetivos Específicos**

- Revisar y analizar los requisitos actuales con los del anterior sistema; para unificarlos entre sí, con el objetivo de acelerar el proceso de otorgamiento del crédito.
- Elaborar la nueva ruta de proceso para el otorgamiento del crédito educativo en cada área de crédito del Banco del Pacífico.
- Socializar el nuevo proceso a seguir con el personal del área de crédito para lograr brindar un servicio de calidad.

## **2. CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1 Base Conceptual**

El marco conceptual de este trabajo de titulación está dirigido a un problema de investigación, el cual por definición es una herramienta para caracterizar los elementos que formaran parte de la investigación, incluyendo un marco de antecedentes compuesto por referencias, supuestos, resultados de investigaciones, etc. (2011)

Dentro de los marcos conceptuales podemos obtener mucha información de distintas áreas disciplinarias o conocimiento relacionado a un determinado tema, el cual se quiera investigar y que requiere juntar en una secuencia que permita estar enlazada de punta a punta, las cuales necesitamos desarrollar esos temas, teorías o conceptos desde lo general a lo específico, lo cual nos ayudara a interpretar de mejor manera el resultado que queremos lograr con esta investigación, cumpliendo el objetivo de la propuesta que queremos desarrollar (2012).

#### **2.1.1 Conceptos de la Gestión por Procesos**

Según la página de excelencia empresarial-gestión procesos; es la forma de gestionar toda la organización basándose en los procesos. Entendiendo estos como una secuencia de actividades orientadas a generar un valor añadido sobre una entrada para conseguir un resultado, y una salida que a su vez satisfaga los requerimientos del Cliente.

Otro concepto de gestión de procesos es que da un enfoque total al cliente externo desplegando al interior de la compañía sus necesidades (estándar mínimo) y sus expectativas (subjetivo), siendo el cumplimiento de éstas últimas las que generan valor agregado al producto o servicio. (Gestiopolis 2011).

## 2.1.2 Características de la Gestión por procesos

Según la universidad de Champagnat – Licenciatura en RRHH (2012), las características de la Gestión por procesos son las siguientes:

- Analizar las limitaciones de la organización funcional vertical esto ayudará a perfeccionar la competitividad de la Empresa.
- Reconocer la objetividad de los procesos internos que son más fundamentales para la empresa como:
  - Identificar los procesos relacionados con los elementos claves que ayuden al éxito de la Empresa que proporcionen ventaja competitiva.
  - Medir la calidad, costo y el plazo empleado en relación con el buen servicio percibido por el cliente.
- Identificar las necesidades de los clientes externos y alinear a la empresa hacia su satisfacción.
- Entender las diferencias de alcance entre la mejora orientada a los procesos (qué y para quien se hacen las cosas) y aquella enfocada a los departamentos o a las funciones (cómo se hace):
  - Productividad del conjunto frente al individual (Eficacia global frente a Efectividad parcial).
  - El departamento es un eslabón de la cadena, proceso al que añade valor.
  - Organización en torno a resultados no a tareas.

- Asignar responsabilidades personales en cada ruta de proceso a seguir.
- Establecer en cada nuevo proceso de funcionamiento y objetivo de mejora.
- Evaluar el nuevo proceso implementado para satisfacerlos.
- Medir el estado de satisfacción del cliente interno y externo, para después poder evaluar el desempeño del personal que ya ha asumido la nueva ruta de proceso a seguir.

### **2.1.3 Objetivos de la Gestión por procesos**

Según Gestipolis (2011), las características de la Gestión por procesos son las siguientes:

- Hacer que los plazos de entrega sean más cortos (reducir tiempos de ciclo).
- Mejorar la calidad y el valor percibido por los clientes de forma que a éste le resulte agradable recibir y/o consultar alguna información.
- Incorporar actividades adicionales de servicio, de escaso costo, cuyo valor sea fácil de percibir por el cliente (ejemplo: mayor Información).

## 2.1.4 Cambios necesarios para gestionar procesos:

- Orientación externa hacia el cliente, frente a orientación interna al producto.
- Fusionar en las personas pensamiento y acción de mejora frente a la lógica Tayloriana. No se trata de trabajar más sino de trabajar de otra manera.
- Compromiso con resultados frente a cumplimiento.

Gráfico 1: Gestión por procesos



**Fuente:** Pagina web “Emprendimiento vuelo hacia el conocimiento”. “Gestión de las empresas por procesos”. José Noguera (2015).

## 2.1.5 Elementos principales

Estos elementos son necesarios para entender la gestión de procesos:

- Los procesos claves
- La coordinación y el control de su funcionamiento.
- La gestión de su mejora

Por tal motivo este trabajo está enfocado en mejorar el servicio de otorgamiento de créditos educativos. Dicha asistencia la realizaremos mediante el diseño de un modelo de gestión dentro del área de créditos que poseen ciertas agencias del banco del pacifico; con la cual permita brindar un servicio de mejor calidad dando respuestas cómodas.

Actualmente el área encargada de brindar el servicio de créditos gestiona de manera generalizada los diferentes créditos que el banco ofrece. Por lo que el objetivo principal de este proyecto es el de diseñar un modelo de gestión que se encargue únicamente del otorgamiento de créditos educativos en las diferentes agencias que prestan este servicio.

Para llevar a cabo este objetivo necesitamos seguir una serie de etapas de procesos empezando por nombrar un jefe de área, luego formando un equipo de trabajo en el cual, se enfoquen de qué manera se va a realizar este proceso, cuales son los medios necesarios que se van a utilizar, el tiempo de revisión/aprobación y a quienes está dirigido este proyecto.

Una vez que se tenga implementado este proceso, el servicio de otorgamiento de créditos educativos será más ágil y preciso. Por lo cual, los beneficiarios de los créditos disminuirán su incomodidad al momento de seguir los pasos para obtener el crédito. Así mismo, al momento de coordinar sus pagos.

Estos problemas que se esperan disminuir a través de la implementación del diseño de modelo de gestión, se realizará un estudio de campo por medio de encuestas ; que se lo hará tomando

como muestra a los alumnos que cursan actualmente maestrías en derecho en la Universidad Católica Santiago de Guayaquil que han aplicado al crédito estudiantil.

Así mismo se podrá demostrar cómo ha sido el cambio de servicio desde que el Banco del Pacífico tomó la cartera del IECE para el otorgamiento de créditos educativos.

## **2.2 Base histórica de la empresa: Banco del Pacífico**

En el marco empresarial se encuentra la información más importante de la empresa en donde se permitirá conocer la razón de la empresa Banco Pacífico, cuál es su situación actual en respecto a los créditos educativos y la importancia de estos mismos.

### **2.2.1 Antecedentes de la empresa**

La Institución Financiera fue fundada por el Sr. Marcel J. Laniado de Wind, el día 10 de abril de 1972, quien también estaba al mando de la Sociedad Agrícola “Los Álamos”, además de ser uno de los fundadores del Banco de Machala y como Ministro de agricultura.

La Institución Financiera comenzó a funcionar con un capital de 40 millones de sucres con la aportación de 447 accionistas perteneciente de Guayaquil, Quito, Cuenca, Machala, Manta y Babahoyo. Contaba en aquel tiempo con tan solo 43 empleados; para el 2010, contaban con más de 120 oficinas con 1790 empleados.

Forjando su filosofía de brindar un mejor acceso al crédito a cada uno de los sectores de la economía, lo cual los ayudo al Banco del Pacífico a revolucionar el sistema financiero, ganándose la reputación con la innovación de nuevos productos de banca electrónica como el Audio mático, movilmático, Intermático, Orden de cobros y pagos, que ayudan a las personas poder gestionar sus transacciones personales

y corporativas desde la comodidad de su hogar y oficinas las 24 horas, todos los días del año.

Durante el año 1998, el fundador del banco, Marcel J. Laniado fue conocido nacionalmente unos de los banqueros con mayor influencia, pero en el siguiente año, fallece a los 71 años de edad, durante un tratamiento médico que estaba recibiendo en el Hospital Anderson en Estados Unidos.

En 1999, la crisis financiera en aquella época provocó que la institución estuviera a punto de la quiebra. Pero con la ayuda de un nuevo inversionista, el Banco del Pacífico salvo el manejo de su empresa y de sus clientes, recuperándose de esta manera, en su totalidad, de este fenómeno, la cual impulsó a la entidad a crear una imagen mejorada y moderna del Banco.

### **2.2.2 Visión del Banco**

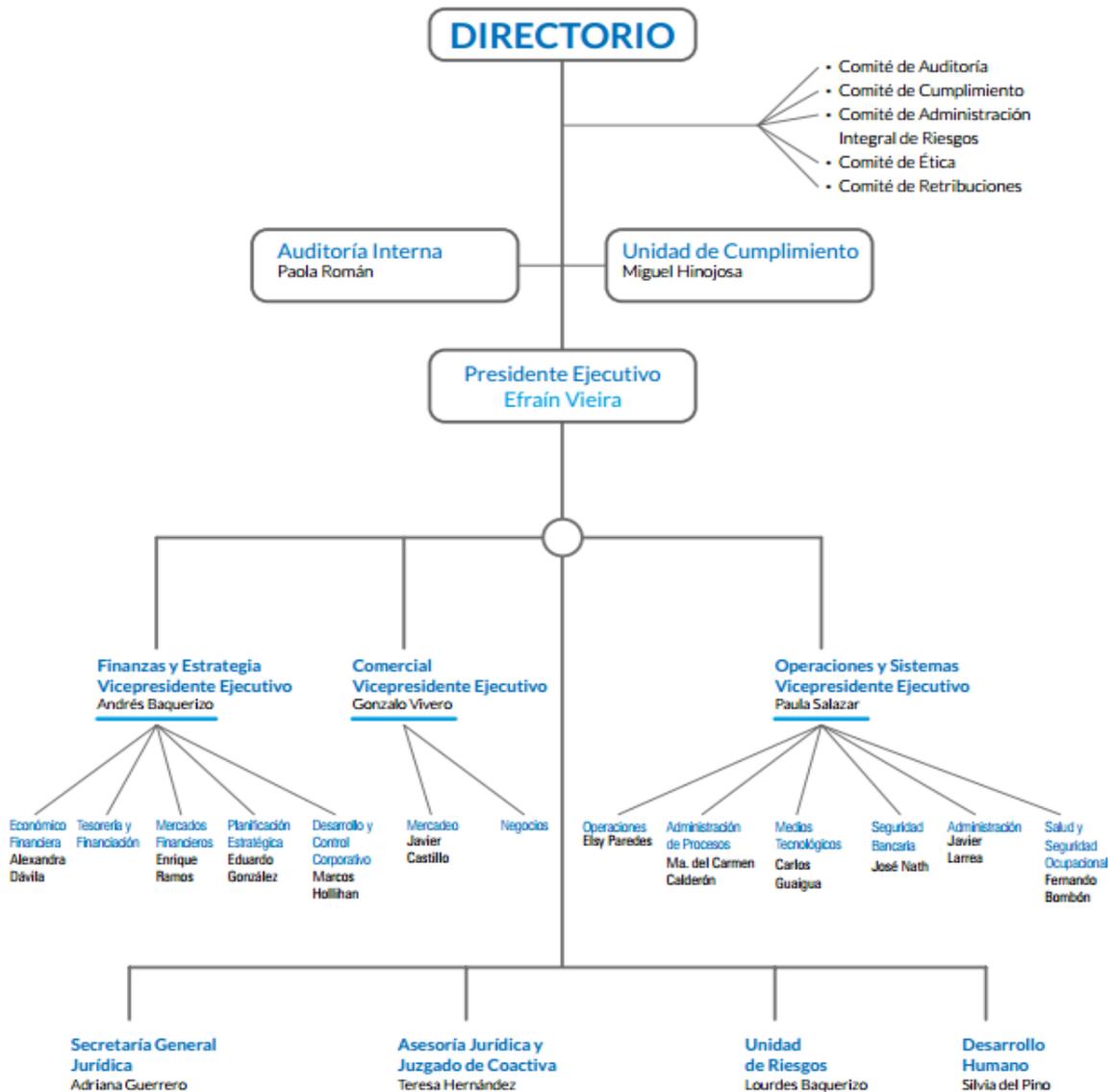
Ser el banco líder en la innovación y satisfacción de las necesidades de sus clientes, a través de la entrega ágil y oportuna de productos y servicios financieros de calidad.

### **2.2.3 Misión del Banco**

Contribuir al desarrollo del país con responsabilidad social, generando valor para nuestros clientes, accionistas, colaboradores y la comunidad, mediante la oferta oportuna y competitiva de servicios financieros de calidad, sobre la base de prácticas éticas y la eficiencia operacional.

## 2.2.4 Organigrama de la Empresa

Gráfico 2: Organigrama de la empresa



Nota: Organigrama estructural aprobado por el Directorio del Banco del Pacífico al 31 de diciembre de 2013. Sin perjuicio de lo indicado, en noviembre de 2013 se incorporó al Banco el Sr. Juan Carlos Toledo como Gerente Nacional de Relaciones Públicas con reporte a la Presidencia Ejecutiva.

## **2.2.5 Comité de Crédito**

Evalúa y aprueba las operaciones de crédito de conformidad con los límites establecidos en la tabla de Niveles de Aprobación que constan en el Manual de Políticas de Crédito del Banco del Pacífico S.A.

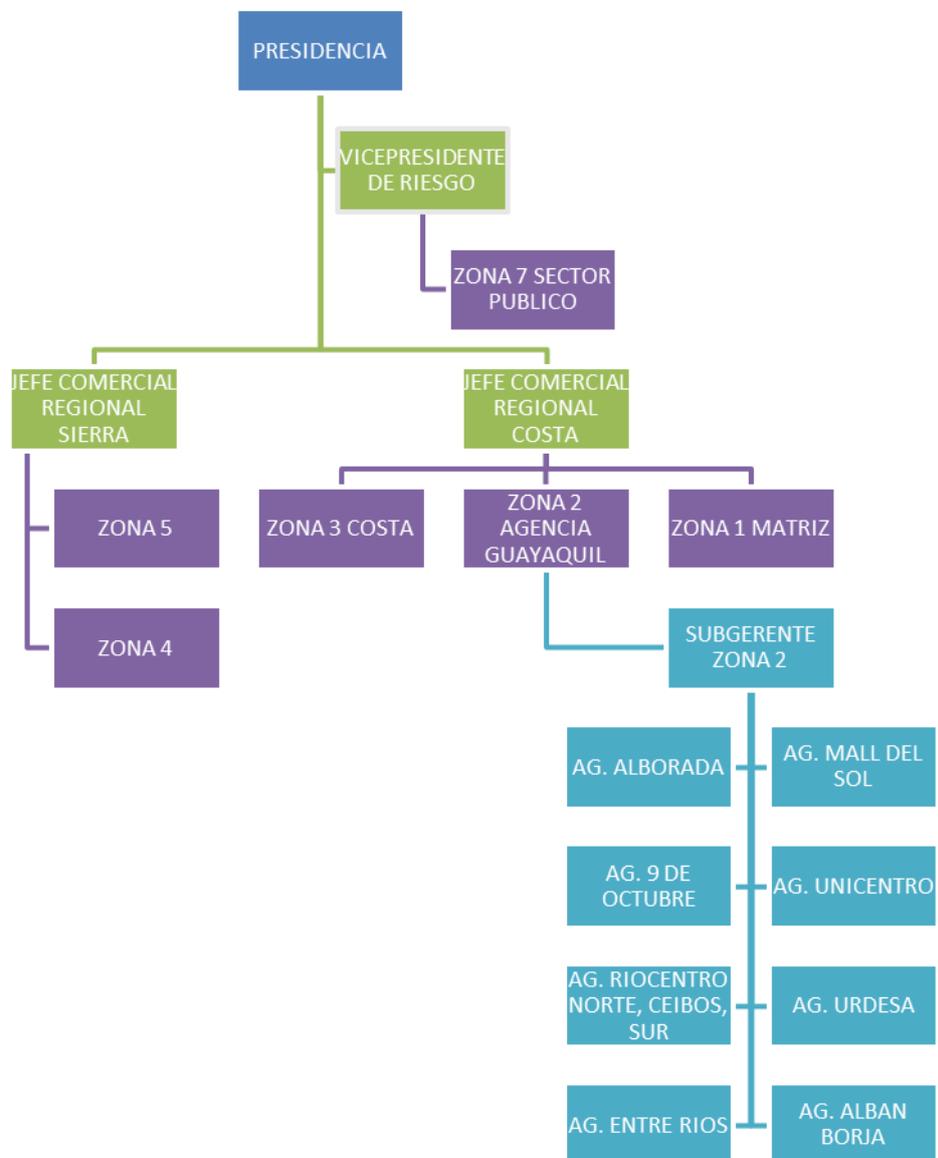
### **2.2.5.1 Funciones del Comité de Crédito**

- Recepar la información proporcionada por el cliente después de haberse postulado al crédito por medio de la página web.
- Revisar si la documentación presentada esta completa.
- Enviar las solicitudes de crédito al siguiente filtro de revisión.
- Confirmar garantes y realizar los debidos procedimientos para la aprobación del crédito.
- Comunicarse con el cliente para darle respuesta de cómo va su trámite para el otorgamiento del crédito.

## 2.2.5.2 Organigrama del Comité de Crédito

Gráfico 3: Organigrama del comité de crédito

Fuente: Revista del Banco del Pacifico. "Memoria de Sostenibilidad".



**Tabla 1: Comités de Créditos**

Comité Nacional de Crédito	Evaluar las operaciones de crédito de los clientes a fin de aprobarlas o recomendar su aprobación al Directorio, de conformidad con los límites establecidos por éste.	Semanal
Comité Regional de Crédito	Evaluar y aprobar las operaciones de crédito individuales y acumuladas, de conformidad con los límites establecidos en las políticas de crédito.	Semanal

**Fuente:** Revista del Banco del Pacífico. “Memoria de Sostenibilidad”.

## 2.2.6 Responsabilidad Social Corporativa

La Responsabilidad Social Corporativa del Banco del Pacífico se basa en un modelo de gestión que se encarga de conocer las necesidades de los clientes para perfeccionar los aspectos sociales que producen valores tangibles para obtener la sostenibilidad entre la institución financiera, la sociedad y el medio ambiente.

El Banco del Pacífico está desarrollando una línea de productos, como los créditos educativos, logrando una calidad de vida e inculcando el Buen Vivir dentro de las comunidades. De esta manera extienden sus servicios, como “Tu Banco Banco Aquí” y “Aprendo con mi Banco Banco”, en la red de oficinas que se encuentran a nivel nacional que proporciona varios servicios financieros transaccionales que incrementa la calidad de vida de las personas.

Con el desarrollo de esta política, el Banco impulsa su programa de gestión ambiental responsable que medirá el impacto que tiene dentro del medioambiente a través del cálculo y evaluación de su huella de carbono.

El Banco del Pacífico tiene una cultura organizacional muy reconocida por lo que estos son los valores corporativos más importantes:

## 2.2.7 Valores Corporativos

### Gráfico 4: Valores corporativos

**Transparencia de la información y credibilidad.-** Mantener una permanente actitud de congruencia, verticalidad y solvencia personal, que contribuya a fortalecer la confianza y credibilidad en el GFBP.

**Trabajo en equipo.-** Desarrollar nuestra capacidad de interacción e integración en el plano laboral, que permita y viabilice alcanzar los objetivos corporativos.

**Responsabilidad.-** Asumir nuestras funciones y deberes dentro del GFBP, con la convicción y certeza de cumplirlas de manera eficaz, eficiente y oportuna.

**Honestidad.-** Evidenciar en cada una de nuestras acciones, un comportamiento probo y sincero, que demuestre una profunda solvencia e integridad moral y ética.

**Respeto.-** Brindar a las personas un trato digno y sin discriminaciones, que permita mantener la decisión auténtica de no transgredir los derechos de los individuos y de la sociedad.

**Reconocimiento a las personas.-** Valorar con objetividad las capacidades propias y las de los demás para la realización de la tarea colectiva del GFBP.

**El mejoramiento continuo.-** Adquirir nuevos conocimientos y habilidades que permitan generar valor agregado para los clientes y el GFBP.

**La excelencia y vocación en el servicio.-** Ofrecer una óptima calidad de servicio a los clientes y usuarios, mediante el desarrollo de productos y servicios que respondan a sus necesidades y que promueva el desarrollo económico y social del país.

**Compromiso.-** Cumplir con perseverancia, profesionalismo, lealtad y sentido de pertenencia, los deberes y obligaciones, con apego a los objetivos estratégicos.

**Fuente:** Página web del Banco del Pacífico.

## 2.2.8 Análisis FODA

El análisis FODA es una herramienta muy importante en la toma de cualquier decisión sea estratégica o sea por asumir un nuevo proceso. Este análisis permite analizar ámbitos internos y externos de cada organización como son las oportunidades, amenazas, fortalezas y debilidades. No se debe de olvidar que en el análisis externo se pueden identificar las oportunidades y las amenazas, como en el interno lo que son las fortalezas y debilidades de la entidad.

En las oportunidades se pueden sacar a relucir datos que son esenciales en una organización; así mismo en las amenazas, situaciones que realmente estén afectando a la institución y que lleguen hasta poner en peligro la supervivencia de la misma.

**Tabla 2: FODA de la Empresa**

<b>FORTALEZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• El Banco cuenta con un buen servicio que puede satisfacer a los clientes de cualquier inquietud,</li><li>• Ser actualmente una institución financiera reconocida en el mercado de otorgamiento de créditos educativos</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Con la demanda de clientes se puede seguir aumentando la cartera de créditos educativos.</li><li>• Captación de clientes por medios de los exclusivos medios de comunicación.</li></ul>
<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• El banco del pacifico no tiene un espacio específicamente dedicado a solo los créditos educativos.</li><li>• Haber incrementado los requisitos para el otorgamiento de créditos educativos, que resultan tediosos en algunos casos</li><li>• Falla en la base de datos que migro desde el sistema del IECE.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Existen otras instituciones financieras que están empezando a ofrecer créditos educativos</li><li>• Retiro de clientes a causa de inconformidad</li></ul>

**Fuente:** Página web del Banco del Pacífico

En el análisis interno de la institución se pueden identificar factores que sean claves para la institución, como son las fortalezas que son las capacidades y recursos que posee la institución con las cuales se puede llegar a una ventaja competitiva alta. Pero así mismo las debilidades que son otro factor en donde se puede reconocer de que es lo que carece la institución y de qué manera se pueden mejorar.

## 2.3 Marco Legal

### 2.3.1 Código de Ética y Conducta

El grupo financiero Banco del Pacífico se rige bajo las normas de su código de ética (Véase Anexo1)

#### 2.3.1.1 Grupo de Interés del Código

#### Gráfico 5: Grupo de interés del código

##### CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

- Valores Corporativos y Principios de Actuación
- Integridad Relacional
- Integridad de los Bienes y Recursos
- Conflictos de Intereses
- Conductas Personales
- Administración del Código

El cumplimiento de los principios de ética, como la primera rentabilidad del Banco, se alinea en el objetivo de alcanzar las rentabilidades ECONÓMICA, SOCIAL y AMBIENTAL, ya que es transversal en la aplicación de estas tres últimas.

**Fuente:** Revista del Banco del Pacífico. “Memoria de Sostenibilidad”.

## **2.4 Preguntas de Investigación**

1. ¿Qué inconvenientes se presentaron al transferir el IECE al Banco del Pacífico los otorgamientos de créditos educativos?
2. ¿Qué proceso sigue el Banco del Pacífico para el otorgamiento de créditos educativos?
3. ¿Qué otros cambios se pueden realizar para mejorar el servicio?

### **3. CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1 Metodología de la Investigación**

La metodología de la investigación es el instrumento que vincula el sujeto con la esencia de la investigación, sin ella, sería casi insostenible llegar a la lógica que trae al conocimiento científico.

Este método es la unión de procedimientos lógicos, que se plantean los problemas científicos y son puestos a prueba las hipótesis y los instrumentos de algunos trabajos investigados que tengan relación. El método es un componente primordial dentro de la ciencia; ya que sin el uso del método de investigación no se podría demostrar si un argumento es válido o no (2010).

El enfoque de la propuesta será de tipo cualitativa ya que se está dirigido a mejorar el servicio brindado al momento del otorgamiento de créditos a través del Banco del Pacífico. Además, es de tipo cuantitativo; porque se va a comparar el proceso que manejaba el IECE con el proceso que sigue actualmente el Banco del Pacífico, mediante datos estadísticos y porcentuales, que serán adquiridos a través de encuestas realizadas a estudiantes de maestrías de la facultad de Jurisprudencia de la Universidad Católica Santiago de Guayaquil.

Aplicando esta modalidad de investigación se puede lograr el objetivo principal que es el de mejorar el servicio a través del diseño de modelo de gestión que se desea aplicar en todas las áreas de créditos del Banco del Pacífico de la ciudad de Guayaquil.

## **3.2 Diseño de Investigación**

El diseño de investigación se considera como el plan y la estructura de un estudio o análisis de una investigación para conseguir respuestas a las preguntas de un estudio realizado. El diseño de investigación indica la forma de calificar el problema de investigación y la forma de ubicarlo dentro de una estructura que se vuelva una guía para la experimentación y de recopilación y análisis de datos (2013).

El presente proyecto de titulación se aplicará el diseño de la investigación de acción, la que se define por la producción de algún cambio en una situación determinada o a un problema que necesite ser analizado para llegar a una solución mejorando el desempeño de la institución, en este caso es incrementar el nivel de la calidad del Banco, desarrollando nuevos procesos dentro de su departamento de créditos.

Luego del análisis de la investigación, se dará a conocer nuestra propuesta a los directivos de la Institución Financiera para que tomen la decisión de llevarla a cabo y apliquen este nuevo procedimiento en cada una de las agencias que posee el Banco del Pacífico, por este motivo, este análisis es considerado como investigación es orientada a decisiones (2010).

## **3.3 Recolección de Información**

Para este trabajo se reunirá información gracias a la ayuda brindada por algunos de los funcionarios del Banco del Pacífico que darán a conocer como son los procedimientos que actualmente poseen y demás información adicional que será de importancia para el desarrollo del proyecto de titulación. Otro recurso con el cual se contará y ayudará es la herramienta del internet para obtener información en la web; acompañada de una entrevista que se realizará a un oficial transaccional del área de crédito del banco.

### 3.4 Población y Muestra

Cuando se habla de población se refiere al conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado. Cuando se vaya a llevar a cabo alguna investigación debe de tenerse en cuenta algunas características esenciales al seleccionarse la población bajo estudio. (Metodología en investigación, 2010).

Este proyecto de investigación se desarrollará en la ciudad de Guayaquil, en el departamento de créditos del Banco del Pacífico, tomando como población a 120 estudiantes de las maestrías en la facultad de Jurisprudencia de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil que hayan solicitado el crédito educativo IECE en el Banco del Pacífico y una entrevista a un funcionario.

Se utilizará el tipo de muestreo por conveniencia puesto que el grupo de estudiantes que se tomarán para la fórmula de la muestra son los estudiantes de derecho de la carrera de jurisprudencia de la UCSG; porque ellos son un claro ejemplo de como se ha llevado el proceso en ambos sistemas tanto IECE como Banco del Pacífico; además porque es un plan piloto que se está proponiendo en las agencias del banco del Pacífico de la ciudad de Guayaquil

#### 3.4.1 Fórmula de la Muestra

**Gráfico 6: Fórmula de la muestra**

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

**Donde:**

n = el tamaño de la muestra.

N = tamaño de la población.

$\sigma$  = Desviación estándar de la población

Z = Valor obtenido mediante niveles de confianza

e = Límite aceptable de error muestral

Fuente: Pagina web de “Unidad de Emprendimiento”. Calculo de la muestra.

### 3.4.2 Cálculo de la muestra

Tabla 3: Datos para la fórmula

Población	120
n=	?
$\sigma =$	0,5
Z=	91% valor = constante 1,71
e	9%

Fuente: Datos de la muestra

Elaborado por: Autoras

$$n = \frac{120 * (0,5^2) * (0,91^2)}{(120 - 1) * (0,09^2) + (0,5^2) * (0,91^2)} = \frac{120 * 0,25 * 2,9241}{119 * 0,0081 + 0,25 * 2,9241} = \frac{87,723}{1,6949} = 51,76$$

**n=52**

## **4. CAPITULO IV: CRÉDITOS EDUCATIVOS**

### **4.1 Anterior Proceso. Otorgamiento de crédito educativo a través del IECE**

**Gráfico 7: Logo del Instituto Ecuatoriano de Crédito Educativo y Becas**



**Fuente:** Página web de Instituto de Fomento al talento Humano

#### **4.1.1 Pasos para acceder al crédito educativo IECE (anterior proceso)**

##### **4.1.1.1 Presentación de la carpeta con los documentos**

Reunir, ordenar y presentar personalmente una carpeta fólder todos los documentos requeridos para aplicar a la solicitud del crédito educativo, cuyo proceso se lo puede realizar en cualquiera de las 24 oficinas del IECE a nivel nacional.

##### **4.1.1.2 Aprobación de la solicitud del crédito educativo**

Una vez que la solicitud de crédito educativo este aprobada, el contrato debe ser firmado por el solicitante del crédito, el representante legal (en el caso de los menores de edad), el apoderado (si es el caso), y el garante, con sus respectivos cónyuges (si es el caso).

#### **4.1.1.3 Contrato del crédito educativo**

Después de los 3 días hábiles en que las partes o participantes hayan firmado el contrato, el solicitante debe presentarse al Departamento de Seguimiento Académico para que vaya a retirar un ejemplar del contrato firmado.

#### **4.1.1.4 Ejecución del crédito educativo**

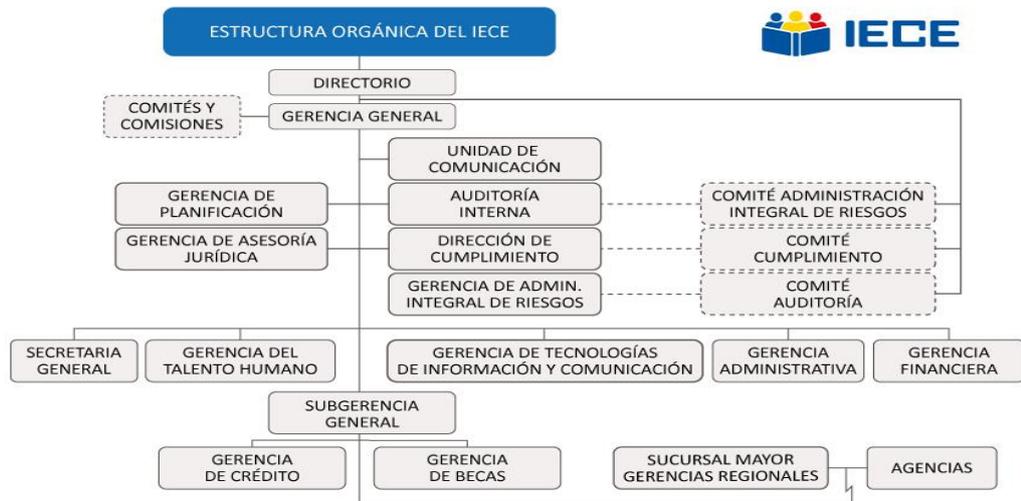
Luego, el solicitante deberá acercarse a la ventanilla de Tesorería, para solicitar que realicen la debida transferencia bancaria del crédito educativo adjuntando una copia de la cédula de identidad y la certificación del número de cuenta corriente o ahorros.

#### **4.1.1.5 Obligaciones del Estudiante**

El beneficiario o solicitante del crédito educativo, durante el tiempo de la ejecución del crédito, debe presentar en la Oficina de Seguimiento Académico de Crédito un certificado de las calificaciones actualizadas obtenidas en sus estudios y actualizar sus datos personales; de acuerdo al cronograma entregado. Cuando el beneficiario haya finalizado sus estudios, entregará el título obtenido o el correspondiente certificado como egresado del programa de estudios que se ha financiado.

## 4.1.2 Organigrama del Departamento de Créditos del IECE

Gráfico 8: Organigrama del Departamento de Créditos IECE



**Fuente:** Pagina web del “Instituto de Fomento al Talento Humano”. “Instituto Ecuatoriano de Crédito Educativo y Becas”

## 4.2 Nuevo Proceso. Otorgamiento de Crédito Educativo a través del Banco del Pacífico

Gráfico 9: Campaña de los préstamos de estudios del Banco del Pacífico



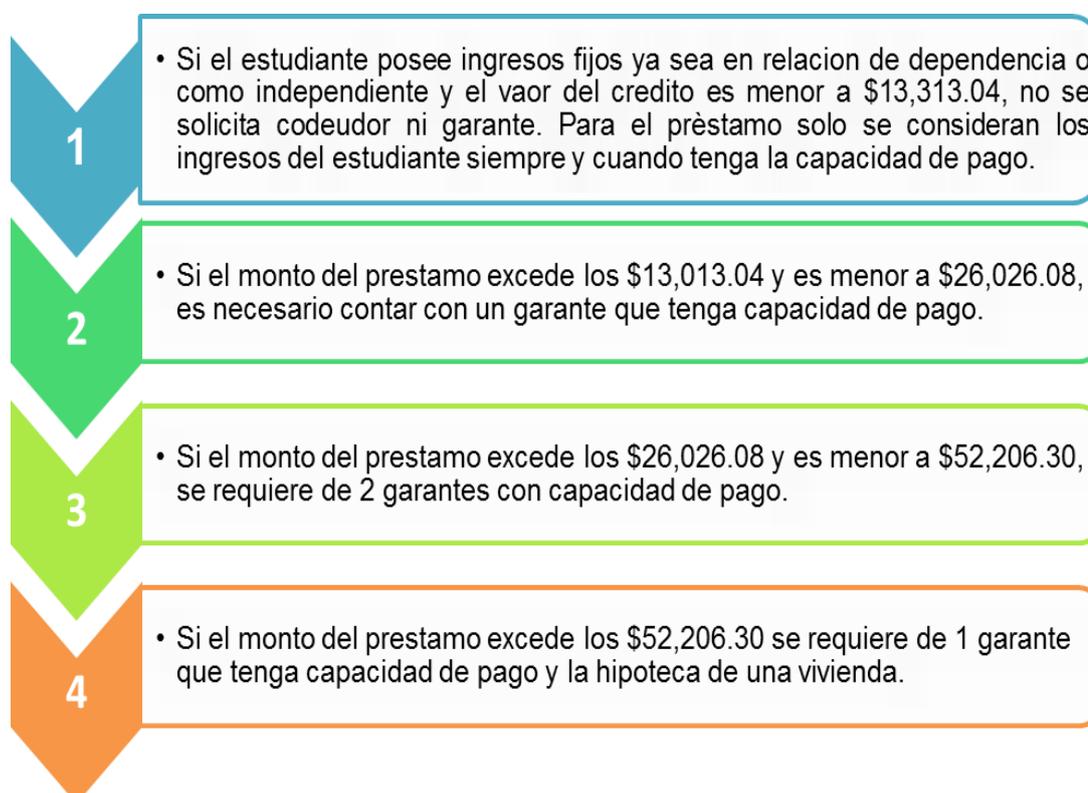
**Fuente:** Página web del Banco del Pacífico.

## 4.2.1 Pasos para acceder al crédito educativo IECE (nuevo proceso)

### 4.2.1.1 Obtener información para el crédito educativo

Solicitar el costo de la carrera o del programa a la Universidad. Dependiendo del valor del crédito, se solicitan distintos tipos de garantías:

**Tabla 4: Tipo de Garantes**



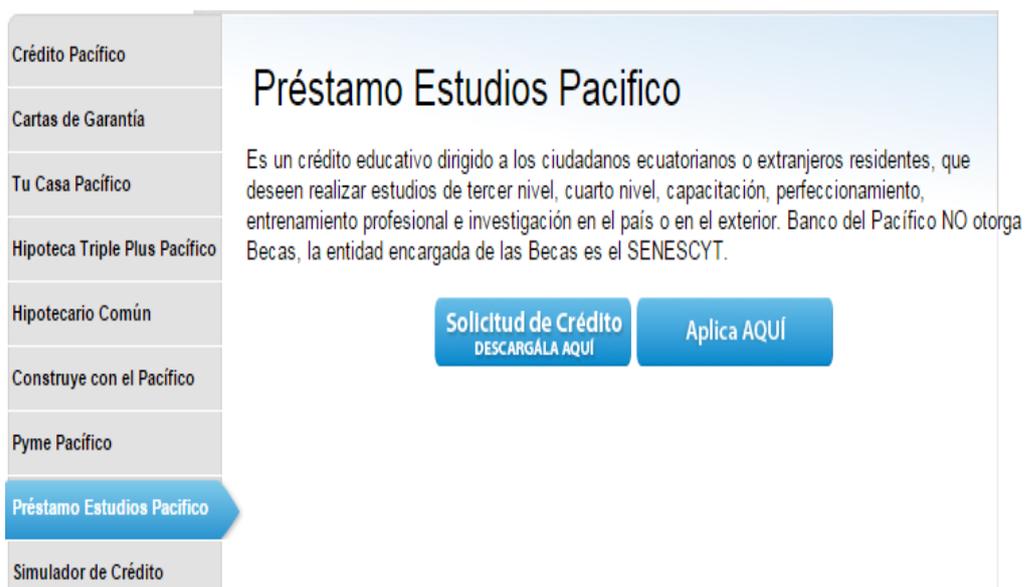
**Fuente:** Página web del Banco del Pacífico.

### 4.2.1.2 Ingresar la solicitud en la página web del Banco

Ingresar a la página web del banco [www.bancodepacifico.com](http://www.bancodepacifico.com), dando clic en la “**Préstamo Estudios IECE**”, en esa se encuentra

toda la información. Luego, se descarga 2 solicitudes de crédito, imprimir y llenar una con datos del estudiante y la otra con datos del garante. Este es un borrador de la solicitud de crédito que le llegará por correo electrónico al finalizar los pasos y también para ayudarle al realizar el siguiente paso:

### Gráfico 10: Ingreso a la página web del Banco del Pacífico



Fuente: Pagina web del Banco del Pacifico.

### 4.2.1.3 Precalificación del préstamo

#### 4.2.1.3.1 Aplicación de la solicitud a través de la página web

Dentro de la misma sección, a lado del botón para descargar la solicitud de crédito, clic en el botón “**Aplica Aquí**”. En este caso le piden ingresar los datos de la Universidad, del estudiante y garante. Usar los datos que ingreso en la solicitud de crédito borrador (véase anexo 2).

## Gráfico 11: Solicitud de crédito educativo

Sistema de precalificación para  
**Préstamo Estudios**

**Atención**  
Por favor ingrese a continuación los datos personales del Estudiante. Recuerde que estos datos deben ser reales para poder ofrecerle una adecuada atención. Para moverse de un campo a otro, utilice la tecla tab o ubíquese con el mouse en el campo correspondiente.

**Datos Del Estudiante**

Doc. de Identidad:	<input type="text"/>	Apellido Materno:	<input type="text"/>
Apellido Paterno:	<input type="text"/>	Segundo Nombre:	<input type="text"/>
Primer Nombre:	<input type="text"/>	Nacionalidad:	ECUATORIANO
Fecha de Nacimiento:	<input type="text"/>	Email:	<input type="text"/>
Género:	- Seleccione -	Teléfono Celular:	<input type="text"/>
Teléfono de Domicilio:	<input type="text"/>	Ciudad Domicilio:	- Seleccione -
Provincia Domicilio:	- Seleccione -	Número de Hijos:	0
Estado Civil:	- Seleccione -		
Estabilidad Laboral:	ESTUDIANTE		
Datos Laborales:	- Seleccione -		
Ingreso Familiar:	<input type="text"/>		

**Siguiete**

© 2013 Banco del Pacífico, Todos los derechos reservados.  
IE 7.0; Opera 9.01; Firefox 1.04; Netscape 9.0; Mozilla 1.7 | © 2012 Banco del Pacífico x 1024

Fuente: Página web del Banco del Pacífico.

### 4.2.1.3.2 Cálculo del dividendo

Después, se podrá calcular el dividendo en una tabla de amortizaciones al ingresar la cantidad de años en los que desea pagar el préstamo. Es importante que encuentre un dividendo con el cual usted estima se sentirá cómodo al pagar y además que los codeudores o/y garantes, de ser el caso, también tengan la capacidad de pago.

### 4.2.1.3.3 Respuesta de la precalificación

Al finalizar de este proceso, le dirá APROBADO, REVISIÓN, o NEGADO. Si sale REVISIÓN o NEGADO, el solicitante deberá acercarse a la agencia en la que manejara su crédito. Si sale APROBADO, el solicitante deberá continuar con el último paso.

#### 4.2.1.4 Presentación de los documentos requeridos al Banco del Pacifico

Al terminar la precalificación del paso anterior, automáticamente le llegará un correo al solicitante a la dirección electrónica ingresada, con los requisitos que debe presentar tanto el estudiante como el garante. Reunir los requisitos y presentar al banco periódicamente. De ser requerido que realice una declaración juramentada y/o poder, usar formatos que se encuentran en la página.

#### 4.2.2 Requisitos para el crédito educativo

El listado de los requisitos que deben reunir las personas interesadas que deseen solicitar el crédito educativo en el Banco de Pacifico. (Véase anexo 3)

#### 4.2.3 Plazo total del crédito

**Tabla 5: Plazo Total del Crédito**

PLAZO TOTAL DEL CRÉDITO (Podría llegar hasta 24 años)	
<p>ETAPA DE DESEMBOLSO Y GRACIA</p> <p>Podría ser hasta 9 años</p>	
<p>PERÍODO DE ESTUDIOS Y TITULACIÓN</p> <p>Hasta 8 años</p>	<p>PERIODO DE GRACIA</p> <p>Hasta 1 año</p>
<p>ETAPA DE RECUPERACIÓN</p> <p>Hasta 15 años</p>	
<p>No se cancela nada</p>	
<p>Se cancelan dividendos: amortización de capital, interés devengado no pagado en etapa anterior, interés corriente, seguros, etc.</p>	

**Fuente:** Página web del Banco del Pacifico.

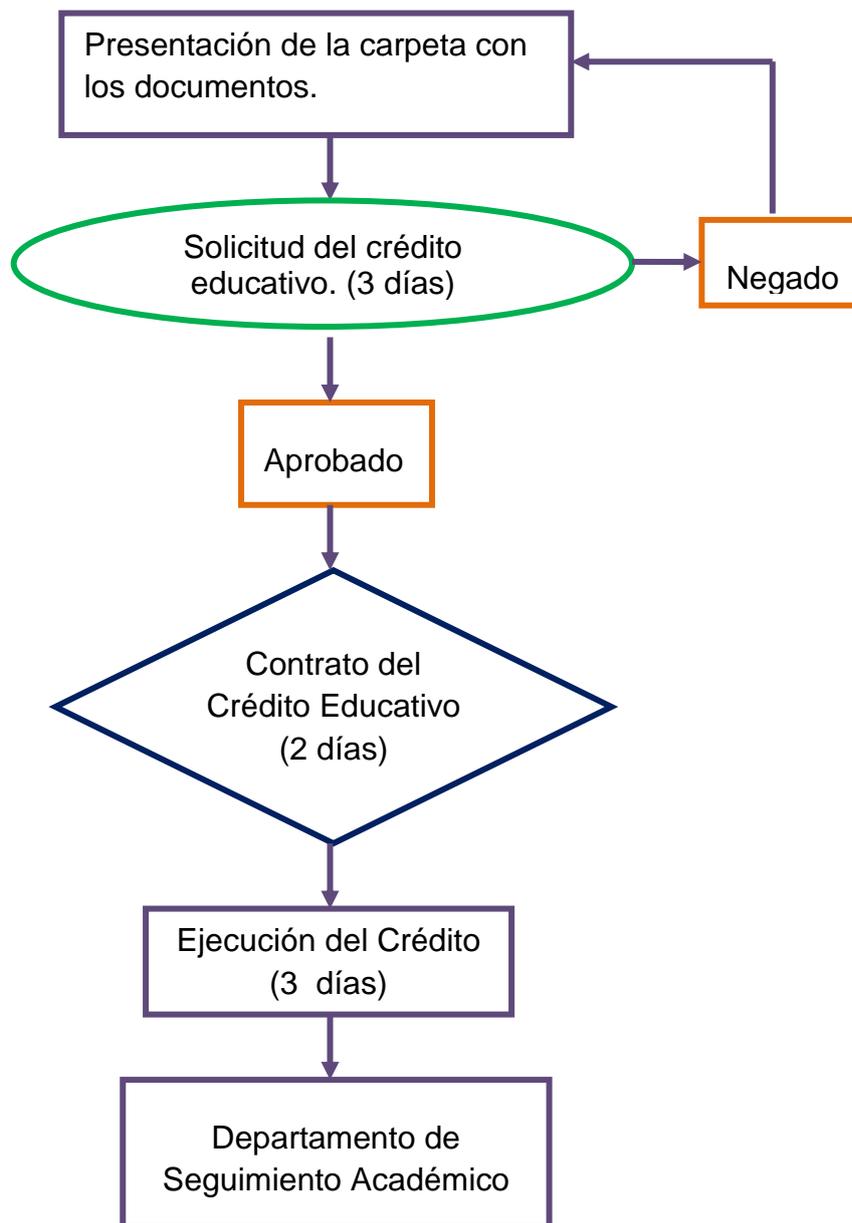
#### **4.2.4 Beneficios del crédito educativo**

Los beneficios del crédito son los siguientes:

- Tasa fija del 7,80%.
- Durante el período de estudio y titulación no realizará paga de dividendos.
- Los plazos máximos del período de estudios y titulación dependerán del tipo de estudios a realizar.
- Un año de gracia adicional una vez culminado el periodo de estudios y titulación.
- Plazo de hasta 24 años (incluyendo el periodo de estudios, titulación y gracia).
- Ventaja para cancelar durante la etapa de recuperación del crédito, los intereses generados en el período de estudio, titulación y gracia, sin recargo adicional.
- Financiamiento también otro rubros asociados a los estudios que desee realizar.

### 4.3 Comparación entre ambos procesos de otorgamiento de créditos

Gráfico 12: Flujo grama del Proceso de otorgamiento del Crédito IECE

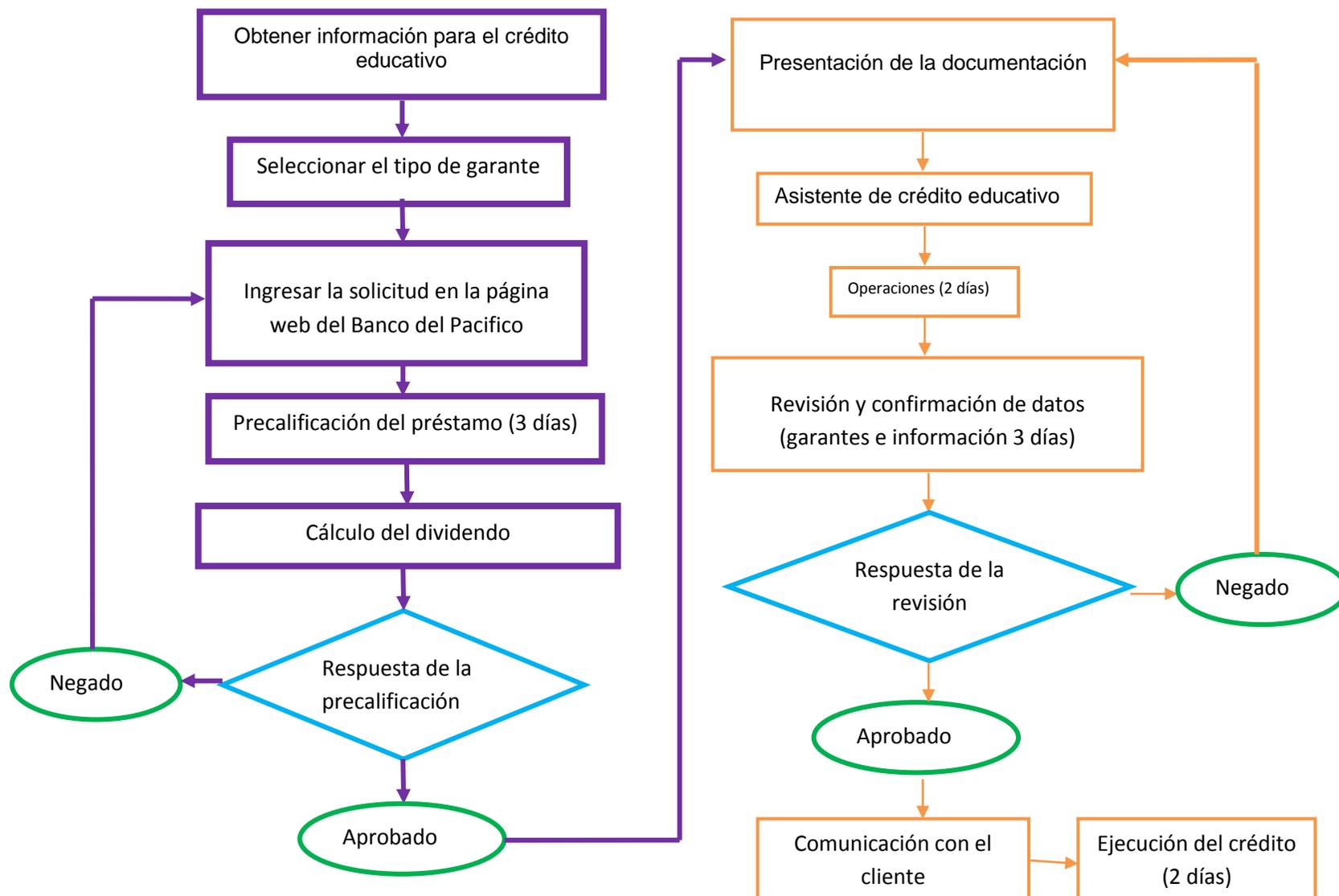


**Fuente:** Autores

\* Se realiza 5 actividades

\* Tiempo de otorgamiento de crédito (estimado) de 8 días laborales

**Gráfico 13: Flujo grama del Proceso de otorgamiento del Crédito Educativo IECE a través del Banco del Pacífico**



**Elaborado por:**  
Autoras

- \* Se realiza 10 actividades
- \* Tiempo de otorgamiento de crédito (sin garante) es de 10 días laborales.
- \* Tiempo de otorgamiento de crédito (con garante) es de 15 días laborables.

En el proceso anterior del crédito educativo IECE se seguían 5 actividades porque no existía el proceso de precalificación. Pero actualmente en el proceso que se sigue por medio del banco del Pacífico se realizan 10 actividades.

Cabe recalcar que en el proceso del banco se incrementaron actividades por el proceso de precalificación como también por el tipo de garante que el cliente debe escoger antes de acceder a solicitar el crédito.

Esto no quiere decir que va a ser más largo el tiempo de espera, por lo contrario el proceso se agiliza puesto que el cliente al momento de aplicar ya sabe el tipo de garante que le corresponde por su monto de crédito. Porque una vez que ya tenga todo listo el cliente, el tiempo de espera de respuesta de aprobación del crédito será en 15 días y automáticamente tendrá emitido el cheque o la acreditación a su cuenta.

## 5. CAPÍTULO V: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

### 5.1 Análisis e Interpretación de Resultados

El análisis y la interpretación de los resultados permitirá tomar una decisión acerca de cómo está funcionando el otorgamiento de créditos a través del Banco del Pacífico; así mismo se logrará a obtener resultados más convincente.

Los cuestionarios que se han aplicado nos permitirán obtener los datos estadísticos, calculando la frecuencia de respuestas y el porcentaje que representan cada una de las preguntas (véase anexo 4). El propósito de este instrumento de procesamiento de datos, que es la encuesta; es de carácter exploratorio, porque explica por medio de los gráficos un breve análisis de los resultados de cada pregunta. También, analiza más a fondo la nueva propuesta a implementar que es el otorgamiento de créditos educativos IECE a través del Banco del Pacífico.

Al concluir con las encuestas virtuales, se obtuvo el resultado del 80% de respuestas de los encuestados. Estos datos son los que permitirán realizar el respectivo análisis del servicio brindado en el otorgamiento de los créditos educativos IECE.

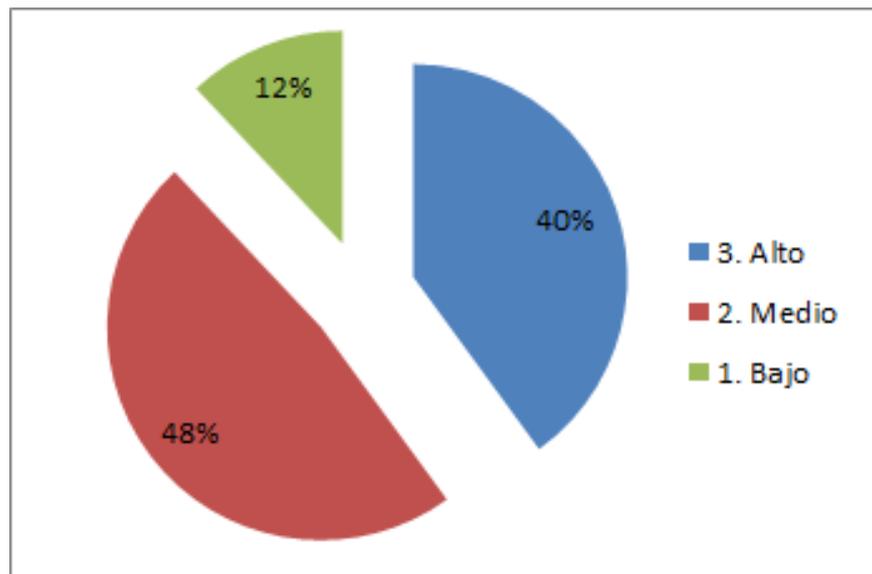
### 5.2 Datos de la Encuesta

Para la recolección de datos se estableció en las respuestas:

- Escalas cualitativas con indicadores cuantitativos:  
4: EXCELENTE    3: BUENO    2: REGULAR    1: MALO  
3: ALTO            2: MEDIO    1: BAJO
- Respuestas cerradas:            SI    NO

### 5.2.1 Resultados de las Encuestas

**Gráfico 14: ¿Ha sido satisfactorio el cambio de manejo de los créditos educativos antes IECE, ahora Banco del Pacífico? (Del 1 a 3 tomando como 1 el más bajo, 2 como medio y 3 lo más alto)**

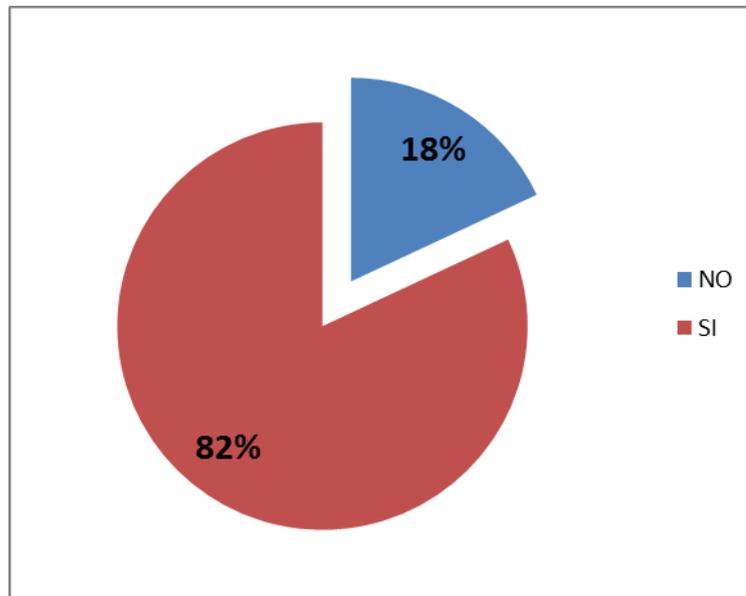


**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Autoras

Al iniciar el cuestionario de preguntas a los estudiantes con una pregunta relevante para conocer la percepción que han recibido los beneficiarios del crédito, si realmente ha sido satisfactorio el manejo actual que está ofreciendo el Banco del Pacífico con los créditos educativos IECE. Para lo cual se utilizó, respuestas a escala de 1 a 3, considerando 1 como bajo, 2 como medio y 3 como alto; obteniendo como resultado que 12% de los encuestados no les ha sido satisfactorio en cambio de manejo de los créditos educativos, para un 48% les ha sido medio o regular; y el 40% manifestó que el cambio de manejo del IECE es satisfactorio.

**Gráfico 15: ¿Cree usted que se incrementaron más requisitos al momento que el Banco del Pacífico asumió la cartera del otorgamiento de créditos estudiantiles?**

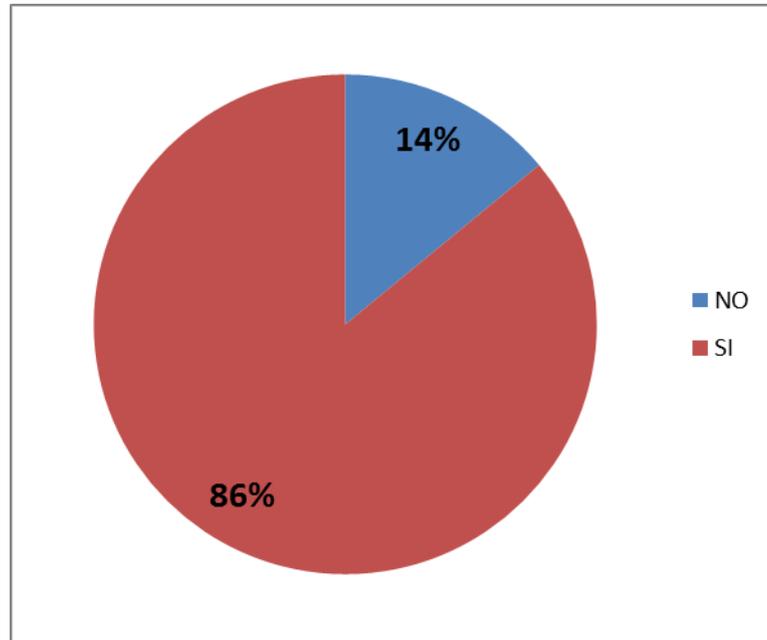


**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Autoras

En esta pregunta se puede observar la opinión de las personas en relación el incremento de los requisitos exigidos por parte del Banco del Pacífico que las personas interesadas a un crédito educativo necesitan presentar para la aprobación de la misma. De esta manera, se refleja que el 82% de las personas, respondieron que creen que el Banco del Pacífico sí incrementó los requisitos, de los cuales, algunos fueron impuestos como parte de seguridad del cumplimiento de la debida cancelación de la deuda de los solicitantes. Mientras que el 18% de los encuestados, respondieron que el Banco no había incrementado los requisitos.

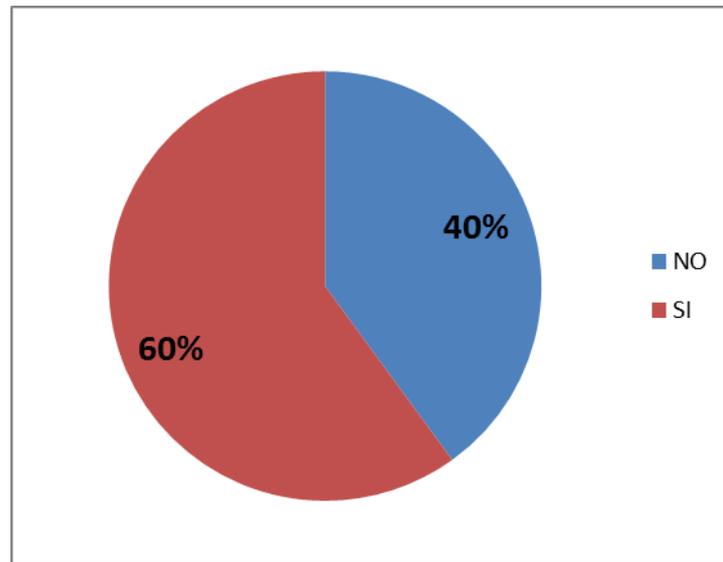
**Gráfico 16: ¿Considera usted que se deberían simplificar los requisitos para acceder al crédito estudiantil IECE?**



**Fuente:** Encuestas  
**Elaborado por:** Autoras

En esta pregunta, se puede observar en el gráfico 14, que el 86% de los estudiantes encuestados, consideran que el Banco del Pacífico debería simplificar los requisitos exigidos que se deben presentar para la aplicación al crédito educativo, para que no sea tan complicado reunirlos, como respuesta que dieron algunos estudiantes. Y el 14% restante, expresó que no se deberían simplificar los requisitos exigidos que solicita el Banco.

**Gráfico 17: ¿Tuvo alguna dificultad en cumplir con todos los requisitos para adquirir el crédito educativo IECE a través del Banco del Pacífico?**

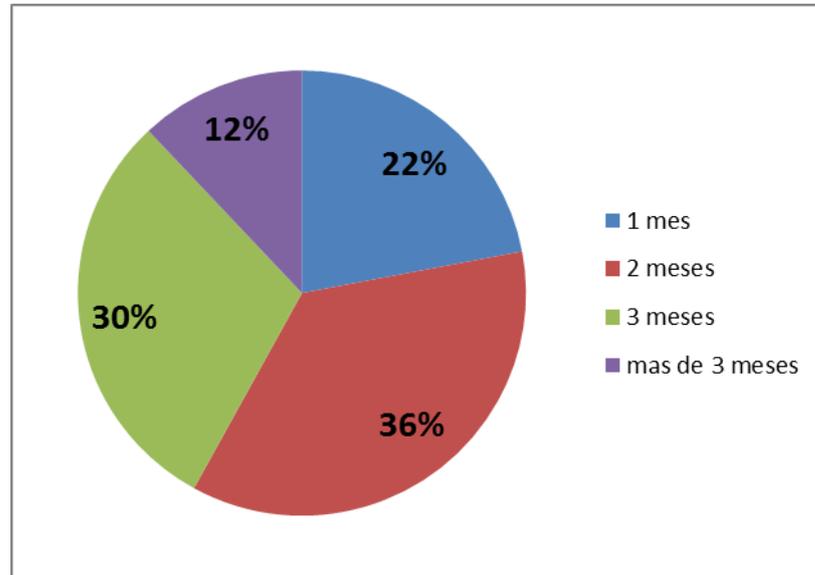


**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Autoras

Como resultado de esta pregunta se puede observar que el 60% de los encuestados respondieron que sí tuvieron dificultad en cumplir con los requisitos para adquirir el crédito educativo IECE a través del banco del Pacífico; esto se debe a que la mayoría indicaron que se les hacía complicado buscar el garante adecuado que cumpliera con el perfil exigido por el Banco. Por otra parte, el 40% respondió que no habían tenido ninguna dificultad. Sin embargo, es menos de la mitad por lo que se debe analizar bien todos los requisitos y aplicar de manera inmediata un cambio en los requisitos para obtener el crédito educativo.

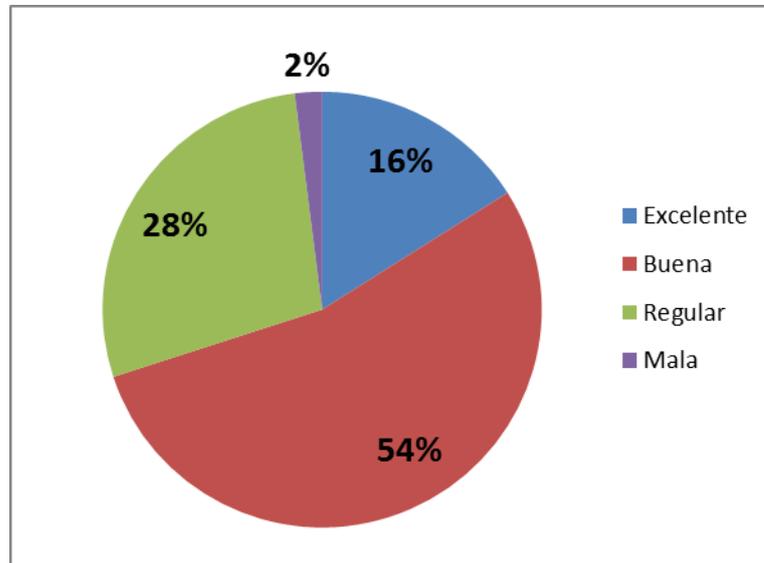
**Gráfico 18: ¿Cuánto tiempo demoró el Banco del Pacífico en darle una respuesta?**



**Fuente:** Encuestas  
**Elaborado por:** Autoras

También, se les preguntó a los estudiantes que nos indicaran cuanto tiempo les tomó obtener el crédito educativo otorgado por el Banco del Pacífico, dándonos a conocer que el 22% de los encuestados obtuvieron el crédito en un mes, el 32% lo obtuvieron en 2 meses, el 30% se tardaron en obtenerlo en 3 meses y el 12% indicaron que se demoraron en recibir el crédito en más de 3 meses, como consecuencias de varios factores que el Banco consideraba pertinentes para analizar los requisitos presentados por los solicitantes y de esta manera proceder con la aprobación del crédito educativo. Esto se debe a que no hay un departamento o un solo oficial de crédito que se dedique a los créditos IECE específicamente.

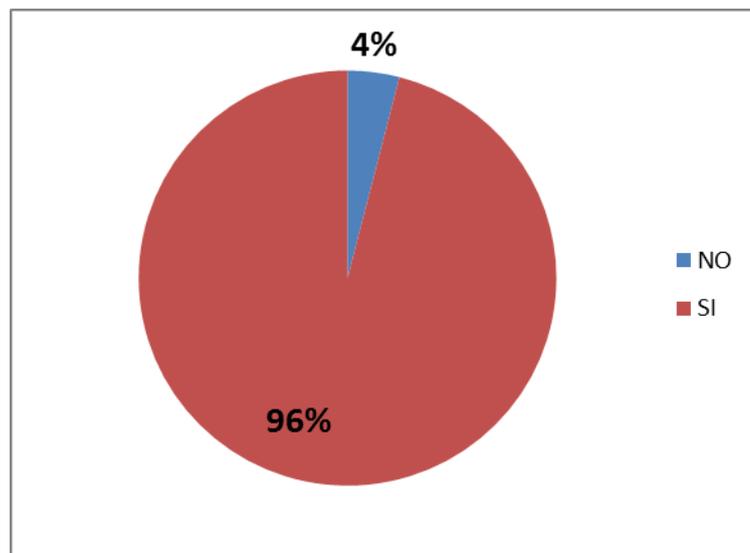
**Gráfico 19: ¿Cómo calificaría la atención brindada por el personal del Banco del Pacífico?**



**Fuente:** Encuestas  
**Elaborado por:** Autoras

De acuerdo a los resultados obtenidos de las encuestas, podemos decir que el 16% de los estudiantes tuvieron un servicio excelente durante el proceso del otorgamiento de crédito educativo al que solicitaron, el 54% indicaron que recibieron un servicio bueno en ese proceso, el 28% tuvieron un servicio regular y solo el 2% tuvieron un servicio malo por parte del personal del Banco del Pacífico, durante el proceso del crédito. Por lo cual se puede decir que el Banco del Pacífico trabaja para mantener el buen servicio que ha brindado durante años con la implementación de este nuevo procedimiento de los créditos educativos IECE.

**Gráfico 20: ¿Cree usted que debería mejorar el servicio de atención al momento de informar sobre los créditos educativos IECE?**

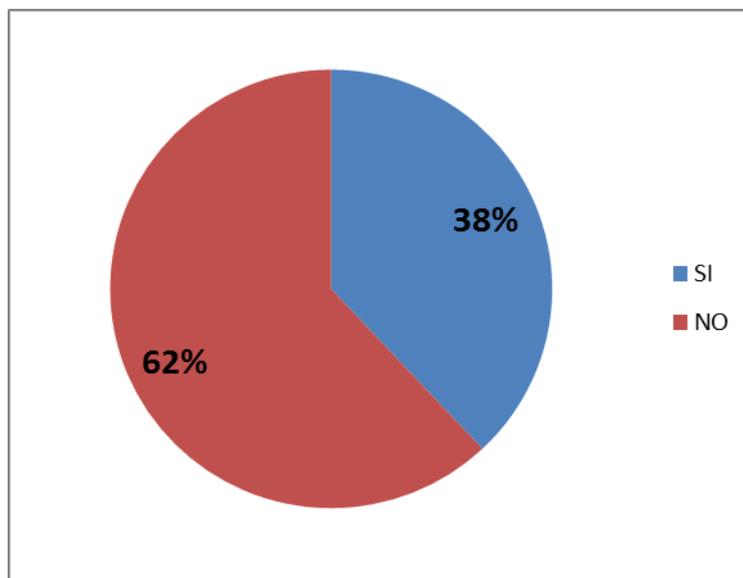


**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Autoras

Se puede observar claramente que la mayoría de las personas esperan y creen que se debería mejorar el servicio de atención al momento de informar sobre los créditos educativos con un 96% de las respuestas. Esto se debe a que no hay un área especializada que solo informe sobre los créditos educativos; sino que tienen que esperar ser atendidos por los funcionarios de créditos que están ocupados atendiendo los otros tipos de créditos que el banco ofrece.

**Gráfico 21: ¿Su solicitud fue negada?**

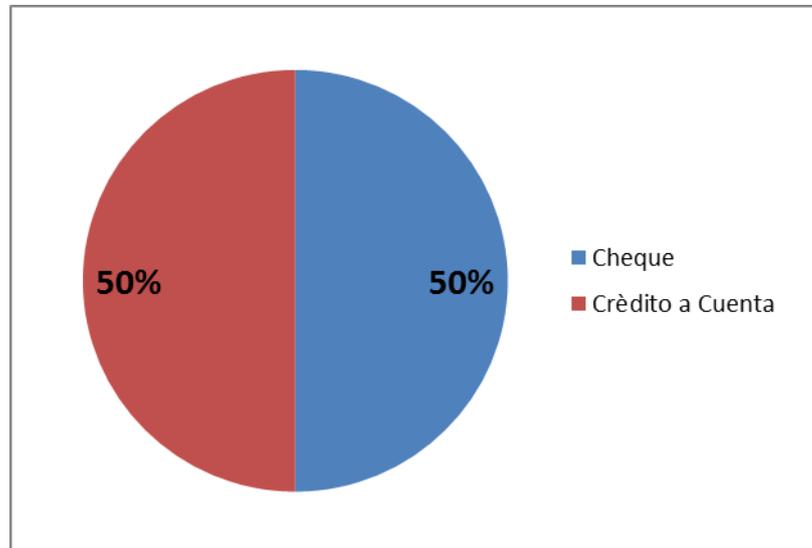


**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Autoras

En la imagen podemos apreciar que todos los estudiantes que aplicaron al crédito educativo IECE al Banco de Pacifico, que al 38% de los solicitantes les fue negada o rechazada la solicitud al crédito educativo al que aplicaron por varias razones que fueron dadas por el banco relacionadas, en su mayoría, con los requisitos presentados por los solicitantes. Mientras que el 62% de los encuestados les aprobaron la solicitud al crédito educativo.

**Gráfico 22: ¿De qué manera fue entregado el dinero (crédito)?**

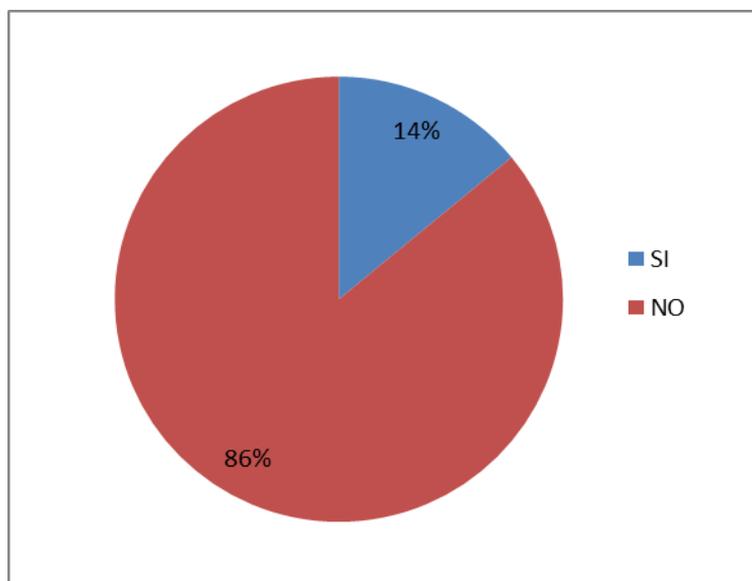


**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Autoras

Los resultados obtenidos de la encuesta, nos indicaron que el 50% de los estudiantes que le otorgaron el crédito educativo, les fue acreditado a la cuenta creada por el Banco de Pacifico y el otro 50%, fue entregado en cheque personalmente a los estudiantes, porque lo que hay una equidad en lo que respecta a la entrega del dinero (crédito).

**Gráfico 23: Recomendaría a sus compañeros a que accedan al crédito educativo IECE a través del Banco del Pacífico**

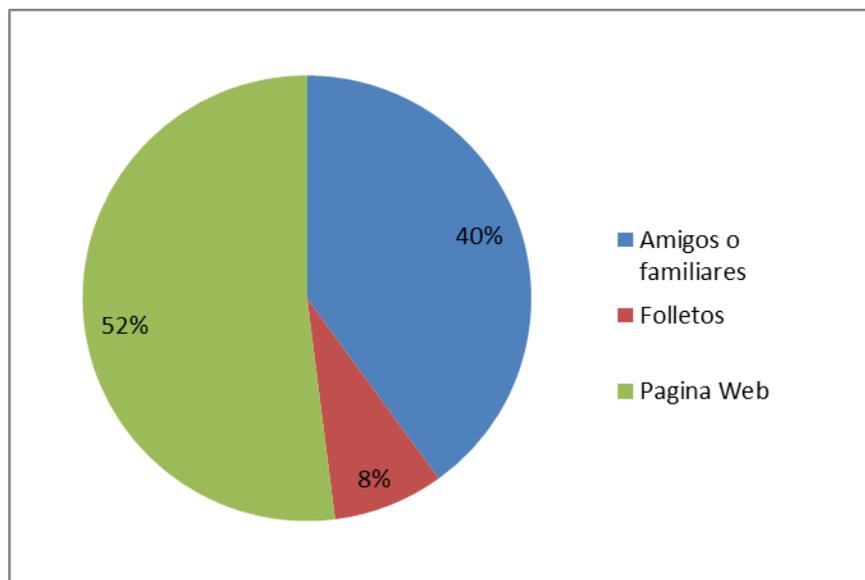


**Fuente:** Encuestas  
**Elaborado por:** Autoras

A pesar que el servicio presenta ciertos inconvenientes y algunas respuestas no satisfactorias, el 14% de las personas encuestadas si recomendarían acceder a los créditos educativos IECE a través del Banco del Pacifico. Teniendo en cuenta que solo el 86% de los mismos respondieron que no lo recomiendan. Por los siguientes motivos:

- Falta de personal capacitado para proporcionar información.
- Incremento de requisitos que el cliente considera que no son relevantes.
- Poca comunicación entre los funcionarios del banco y clientes.
- Mucho tiempo de espera para obtener respuesta por parte del banco.

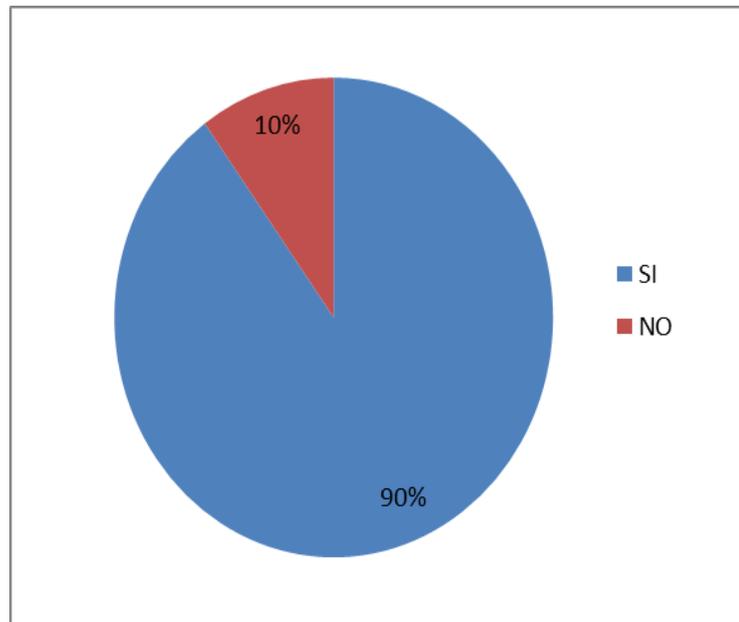
**Gráfico 24: ¿Cómo obtuvo la información acerca de los créditos educativos a través del Banco del Pacífico?**



**Fuente:** Encuestas  
**Elaborado por:** Autoras

En este gráfico, hemos obtenido que el 40% de los encuestados, se interesaron en realizar la solicitud de los créditos educativos por la intervención de amigos y familiares que le hablaron del nuevo servicio ofertado por el Banco del Pacífico, el 52% indicaron que buscaron en internet y encontraron información del crédito educativo en la página web del Banco, y el 8% restante obtuvieron la información a través de folletos.

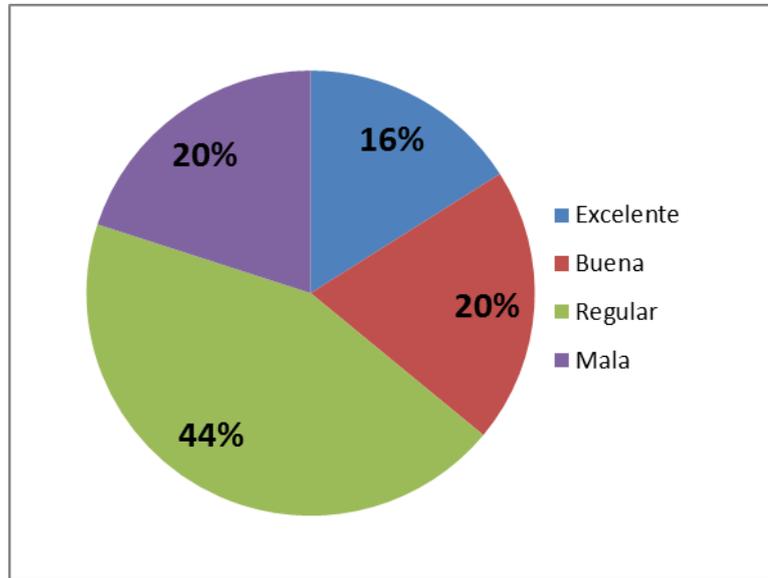
**Gráfico 25: ¿Cree usted que debería haber más personal para la atención de los créditos educativos?**



**Fuente:** Encuestas  
**Elaborado por:** Autoras

Por último, podemos declarar que el 90% de las estudiantes encuestados, están de acuerdo con que las agencias de créditos debería aumentar o emplear más personas que formen parte del personal encargado de los proceso de los créditos educativos IECE, mejorando de esta manera, la calidad de servicio que brindaran a los clientes del Banco del Pacifico y la atención al momento que una persona interesada vaya a solicitar información del crédito educativo. Mientras que solo el 10% contestaron que no.

**Gráfico 26: ¿Cómo calificaría usted la comunicación o el contacto que mantuvo el Banco del Pacífico con usted?**

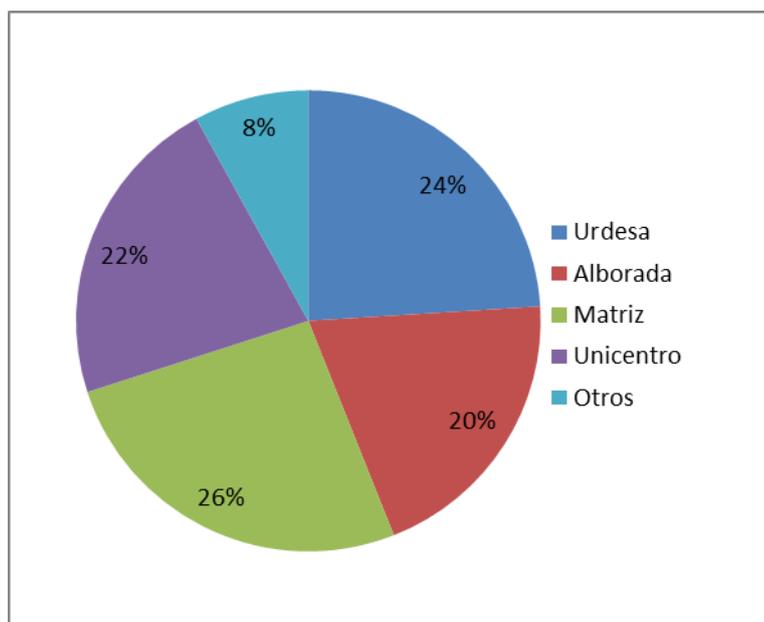


**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Autoras

Por último, tenemos las opiniones de los estudiantes encuestados indicando que el 44% que ellos consideran que la comunicación que mantuvo con el Banco fue regular al momento de solicitar información acerca de su trámite educativo. La encuesta mostro que mantuvo que en el 20%, los estudiantes tuvieron una experiencia buena y 20% tuvieron una comunicación mala con el Banco. Y solo el 16% señala que el Banco tuvo con ellos una experiencia comunicativa excelente.

**Gráfico 27: ¿En qué agencia usted acude más a solicitar información?**



**Fuente:** Encuestas  
**Elaborado por:** Autoras

Por último, en las encuestas, los estudiantes nos indican cuales son las principales agencias que tienen mayor afluencia, en las cuales ellos acuden a solicitar información acerca de los créditos. Entre ellos, se puede observar que la matriz del Banco del Pacifico acuden el 26%, seguido de la agencia que se sitúa en Urdesa con un 24%, la agencia de Unicentro representa el 22%, y en la agencia de la Alborada acuden el 20%. Y solo el 8% de los encuestados, mencionaron otras agencias a las que usualmente acuden.

## 5.2.2 Relación entre preguntas

Con los datos anteriores, se hará el análisis de varias preguntas que tendrá que puedan relacionarse entre sí, para ver qué efectos tendrían con otras preguntas.

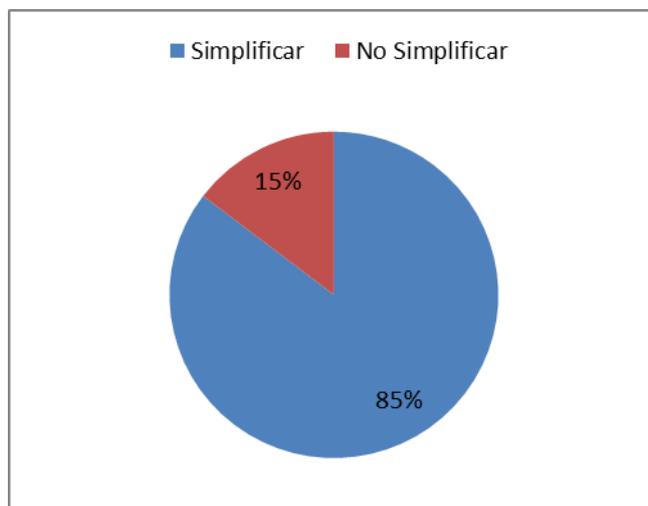
- **¿Cree usted que se incrementaron más requisitos al momento que el Banco del Pacífico asumió la cartera del otorgamiento de créditos estudiantiles? VS. ¿Considera Ud. que se deberían simplificar los requisitos para acceder al crédito estudiantil IECE?**

**Tabla 6: Simplificación de los Requisitos**

Respuesta si	Simplificar	No Simplificar
41	35	6

**Fuente:** Encuestas  
**Elaborado por:** Autoras

**Gráfico 28: Personas que creen que deben simplificar los requisitos**



**Fuente:** Encuestas  
**Elaborado por:** Autoras

De los datos proporcionados por las encuestas, examinaremos el resultado que nos arrojó, tomando el 82% de las personas que creían que se han incrementado los requisitos para el crédito educativo, los cuales corresponde a 41 personas, de las cuales, 85% de ellos han contestado que deberían simplificarse los requisitos que exigen el Banco para la aprobación del crédito educativo.

- **¿Cuánto tiempo demoró el Banco del Pacífico en darle una respuesta? VS. ¿Tuvo alguna dificultad en cumplir con todos los requisitos para adquirir el crédito educativo IECE a través del Banco del Pacífico?**

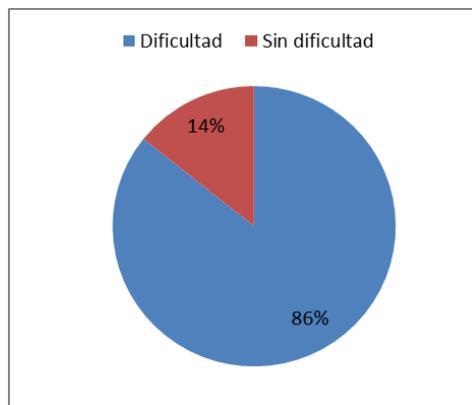
**Tabla 7: Duración de la aprobación del Crédito**

<b>Demoro 3 meses o mas</b>	<b>Dificultad</b>	<b>Sin dificultad</b>
21	18	3

**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Autoras

**Gráfico 29: Personas que tuvieron dificultad en cumplir con todos los requisitos**



**Fuente:** Encuestas  
**Elaborado por:** Autoras

Aquí podemos observar que de los 21 estudiantes que el Banco demoró en dar respuesta relacionada a su solicitud de crédito educativo, el 86% tuvieron inconvenientes en cumplir con todos los requisitos que debían presentar en el Banco del Pacífico.

### **5.3 Conclusión de las encuestas**

Con la ejecución de las encuestas realizadas a los estudiantes que cursan maestrías en derecho de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, hemos percibido que existen varios inconvenientes que presentan los beneficiarios del crédito educativo IECE con el servicio y procedimiento que brinda el Banco de Pacífico. Para lo cual, la mayoría de los encuestados sugieren que el Banco que debe mejorar en su servicio y que los procedimientos sean más ágiles, permitiendo de esta manera que los clientes queden completamente satisfechos.

Además, expresan que no hay una comunicación muy clara con el personal del área de crédito relacionados con distintos temas del crédito educativo que está solicitando, presentándose problemas como en qué agencia y de qué manera deberán retirar el cheque (si fuera el caso) por el valor solicitado, de qué manera deberá cancelar sus obligaciones después de haber culminado sus estudios, entre otros temas.

También, han mostrado que debería existir un área específica con la que ellos puedan acudir para realizar las consultas y tramites correspondiente del crédito educativo, directamente.

## 6. CAPITULO VI: PROPUESTA

Después del análisis de las encuestas realizadas a los estudiantes de las maestrías en derecho de la Universidad Católica Santiago de Guayaquil acerca de los créditos educativos IECE a través del Banco del Pacifico; se plantea un modelo de gestión, el cual es el diseñar un modelo de gestión que sirva para mejorar el servicio del otorgamiento de créditos educativos.

La implementación de este nuevo diseño de gestión se lo hará mediante la aplicación de una nueva ruta a seguir en las áreas de crédito de las agencias del Banco del Pacifico. Siendo este uno de los objetivos principales. Esta propuesta busca definir un protocolo de comunicación para que los nuevos asistentes de créditos ofrezcan información real y específica acerca de los créditos educativos IECE.

La propuesta de este proyecto se desarrollara a partir de la creación del nuevo cargo de “Asistente de Créditos Educativos IECE”, en el que se establecerá el perfil adecuado que conlleva este nuevo cargo. Las personas que ocuparan este nuevo cargo recibirán una capacitación en el que abarcará todos los temas necesarios que deberá conocer para realizar sus correspondientes funciones como el nuevo asistente de créditos educativos IECE, en las 4 las agencias con mayor demanda de clientes.

Con este nuevo cargo en el área de créditos del Banco del Pacifico, conlleva a una reestructuración en el procedimiento que se ido manejando actualmente. De esta manera, se constituirá una nueva ruta a seguir, que será de gran ayuda para la agilización de los procesos dentro del área de crédito, en relación a los créditos educativos IECE y mejorar el servicio con los potenciales clientes.

Así mismo, con este nuevo producto que implementará el Banco del Pacifico, se realizará una promoción estratégica que logrará captar

la atención de los clientes y ayudará al banco a aumentar la demanda de los créditos educativos IECE.

Como la demanda de los créditos actualmente es numerosa se recomendaría situar 4 agencias como puntos principales de mayor información para implementar este nuevo modelo; y situarlas por sector norte, centro y sur. En este caso la agencia alborada funcionaría como principal del sector norte, incluyendo la agencia de Urdesa, la agencia matriz como sector centro y la agencia Unicentro para el sector sur.

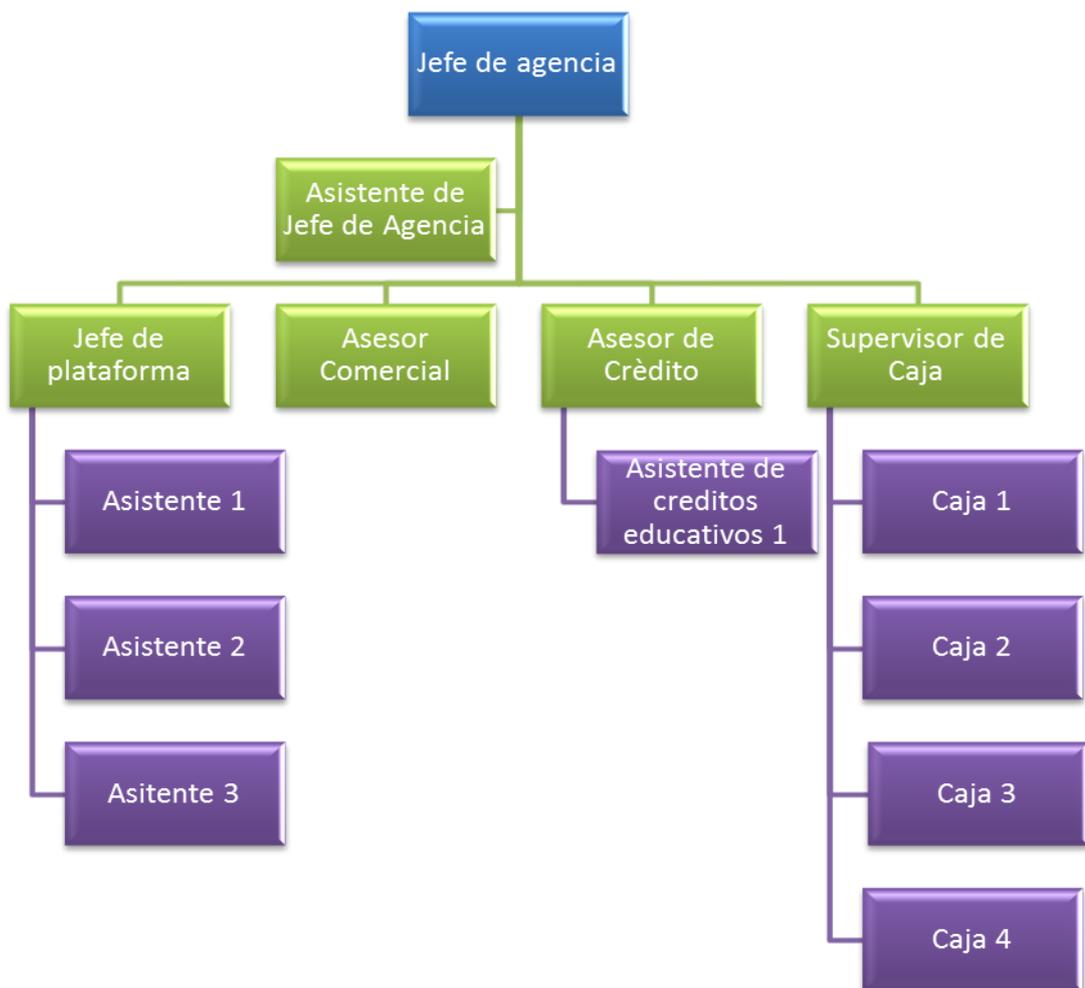
Después de haber detallado la primera parte de la propuesta sobre el nuevo cargo y la nueva ruta a seguir que tomará el banco, también se considerará la reestructuración, simplificación e implementación de los nuevos requisitos que se proponen; luego de haber analizado cada uno de las exigencias que ofertaba el Banco, y poder resaltar cuales son los requerimientos que se deben mantener en el nuevo procedimiento que se describen en esta propuesta; y que busca la captación del cliente con la ejecución de este crédito. Entre los requisitos de la propuesta considera que el banco tenga la seguridad del cumplimiento y las obligaciones de los beneficiarios del crédito educativo IECE. De esta forma se puede señalar que de los 45 requisitos que el banco exigía anteriormente, ha quedado 35; observándose que hay una disminución de 10.

Una de las soluciones que se plantea en el trabajo y que ayudarán a mejorar el servicio es el seguimiento a través de correos electrónicos con la aprobación o negación de su crédito notificándole que tiene 30 días hábiles para acercarse a retirar el cheque en la agencia correspondiente.

## 6.1 Implementación del Nuevo Asistente en el área de Crédito del Banco del Pacífico

Para la implementación de la nueva ruta en el área de crédito de las agencias del banco del pacifico; se necesita hacer como restructuración del organigrama del área de crédito para así definir bien las funciones con las nuevas rutas a seguir para poder cumplir con el objetivo que es el de brindar un servicio de calidad.

**Gráfico 30: Nuevo Organigrama de Créditos**



**Elaborado por:** Autoras

### **6.1.1 Planteamiento del cargo del asistente de Crédito Educativo IECE en las agencias de la ciudad de Guayaquil**

Para poder vender de la mejor manera y poder obtener resultados favorables de un producto o servicio la clave principal está en la actitud con que cada empresa o persona lo promocióne. Para el banco de es vital importancia que se venda el servicio de créditos educativos IECE, porque así cada día puede lograr más captación de clientes más aun cuando este campo actualmente es muy requerido.

## 6.1.2 Responsabilidades Del Asistente De Crédito Educativo Iece

<b>Empresa:</b>	Banco del Pacífico S.A		
<b>Título del puesto:</b>	Asesor de Crédito Educativo IECE	<b>Fecha de elaboración:</b>	15/06/2015
<b>Departamento</b>	Créditos	<b>Quien lo elaboró :</b>	Gema López
<b>Resumen del Cargo:</b>	<b>Función principal</b>	<b>Coordinación de puesto</b>	
Brindar la información necesaria que requieran clientes o no acerca de los créditos educativos IECE; así mismo darle un seguimiento desde la recepción de documentación hasta la aprobación o negación del crédito.	Captar mayor cantidad de créditos educativos	<b>A quién reporta:</b>	<b>A quien Supervisa:</b>
<b>Descripción del puesto:</b>		Cartera de Créditos	Nadie
Proporcionar asesoramiento personalizado a clientes en consultas relacionadas al producto educativo, con altos estándares de calidad de servicio fijados internamente en la Institución		<b>Relación Interna</b>	<b>Relación externa:</b>
Efectuar análisis de la documentación académica remitida por el cliente solicitante del crédito educativo, conforme a las políticas y procedimientos, por lo cual se valida: tiempo de estudio, inicio y finalización de carrera.		Se relaciona de manera constante con todos los agentes de créditos y los analistas.	Con los clientes y no clientes interesados en los créditos educativos IECE.
Validar que la documentación proporciona por el Centro de Estudios detalle claramente las instrucciones de desembolso del crédito educativo.			
Establecer el tipo de garantía o número de garantes que deben intervenir en la operación de crédito educativo.			
Remitir formalmente al área de operaciones integrales toda la del cliente para el respectivo proceso de inicio, validación, aprobación y concesión del crédito educativo, conforme a políticas y procedimientos.			
Gestionar con el área de asesoría jurídica y secretaria general el proceso de constitución e inscripción de garantías hipotecarias previo al otorgamiento del crédito educativo.			
Brindar apoyo permanente durante los procesos de análisis, instrumentación y desembolso de los créditos educativos, gestionando su respectivo trámite.			
Colaborar con el entorno operacional y comercial del Banco del Pacífico S.A, con el objetivo de generar un ambiente donde los clientes perciban un clima de compromisa y eficacia.			
Aplicar la metodología de trabajo establecida en el Banco del Pacífico S.A., alineándose en el estricto cumplimiento de políticas y procedimientos internos.			
Contactar y comunicar al cliente la aprobación del crédito educativo y gestionar la recolección de firmas de documentación habilitante del crédito, conforme a políticas y procedimientos.			

**Tabla 8: Responsabilidades del Asistente de Crédito Educativo IECE**

<b>Educación:</b>	Egresado o estudiante de los últimos años de las carreras de Ingeniería comercial, Ingeniería Bancaria, Economía, Administración o carreras afines.
<b>Experiencia profesional:</b>	Estabilidad mínima de dos años como Asistente de Crédito. Estabilidad mínima de 2 años en el cargo actual
<b>Condiciones de trabajo:</b>	Gestión de calidad de servicio Técnicas de negociación y ventas Administración de presupuesto comercial Buen manejo de relaciones interpersonales
<b>Tipo de Tarea</b>	Cumplir con las estrategias, metas y objetivos comerciales fijados para la
<b>Competencias Humanas</b>	Iniciativa Calidad y precisión Buen trato con el cliente Organización Orientación a resultados Buen manejo de relaciones interpersonales
<b>Características Físicas</b>	Sexo indefinido y buena presencia
<b>Conocimientos Fundamentales</b>	Administración de presupuesto Utilitarios de windows ( word, excel, powerpoint)
<b>Pruebas que serán aplicadas</b>	Pruebas profesionales o prácticas psicotécnicas
<b>Indicaciones</b>	Dispuestos a trabajar y manejar su tiempo conforme a sus propios retos personales.
<b>Contraindicaciones</b>	Edad mínima 23 años Nivel de inglés intermedio

**Elaborado:** Por Autoras

### 6.1.3 Capacitaciones A Los Nuevos Asesores De Crédito Educativo IECE

Gráfico 31: Capacitación de los asesores de créditos educativos IECE

¿Quiénes van a ser capacitados?	Los asistentes de créditos educativos IECE
¿Cómo capacitarlos?	En seminarios de: <ul style="list-style-type: none"><li>• Charlas de atención al cliente</li><li>• Como reconocer a los tipos de clientes</li><li>• Como brindar un servicio de calidad cumplimiento con el servicio esperado</li></ul>
¿En qué capacitarlos?	Información de créditos educativos <ul style="list-style-type: none"><li>• Según la situación económica de cada cliente</li><li>• Según el monto de de crédito a solicitar</li><li>• Según la carrera a seguir</li><li>• Según el plazo, lugar y tipo de estudios</li></ul>
¿Quién los capacitará?	María Fernanda Delgado
¿Dónde los capacitará?	En la matriz del Banco del Pacifico piso 11 auditorio
¿Cuándo serán las capacitaciones?	Desde del mes de septiembre hasta octubre del presente año (Sábados de 9:00am a 14:00 pm)
¿Objetivo de la capacitación?	Brindar un servicio de calidad, haciendo sentir a los clientes que son el principal recurso del grupo financiero

Elaborado por: Autoras

### 6.1.4 Cronograma de Actividades de Capacitaciones

**Tabla 9: Capacitación de los asesores de créditos educativos IECE**

Capacitación para mejorar el servicio de otorgamiento de Créditos Educativos IECE					
ACTIVIDAD	MES	TEMAS	DIA	HORA	LUGAR
Inicio : Del 4 al 25 de Septiembre del presente año	SEPTIEMBRE	Situación económica de cada cliente	Sábados	9:00am a 12:00am	Matriz-Auditorio piso 11
		Monto de crédito a solicitar	Sábados	9:00am a 12:00am	Matriz-Auditorio piso 11
Modo: Presencial		La carrera a seguir	Sábados	9:00am a 12:00am	Matriz-Auditorio piso 11
Total de horas : 12		Plazo, lugar y tipo de estudios	Sábados	9:00am a 12:00am	Matriz-Auditorio piso 11
INICIO: Del 2 al 23 de Octubre del presente año	OCTUBRE	Taller de atención al cliente	Sábados	9:00am a 12:00am	Matriz-Auditorio piso 11
		Como reconocer a los tipos de clientes	Sábados	9:00am a 12:00am	Matriz-Auditorio piso 11
Modo: Presencial		Como brindar un servicio de calidad cumpliendo con el servicio esperado	Sábados	9:00am a 12:00am	Matriz-Auditorio piso 11
Total de horas : 12		Clausura del curso de capacitación de los asistentes de créditos educativos IECE.	Sábados	9:00am a 12:00am	Matriz-Auditorio piso 11

**Elaborado por:** Autoras

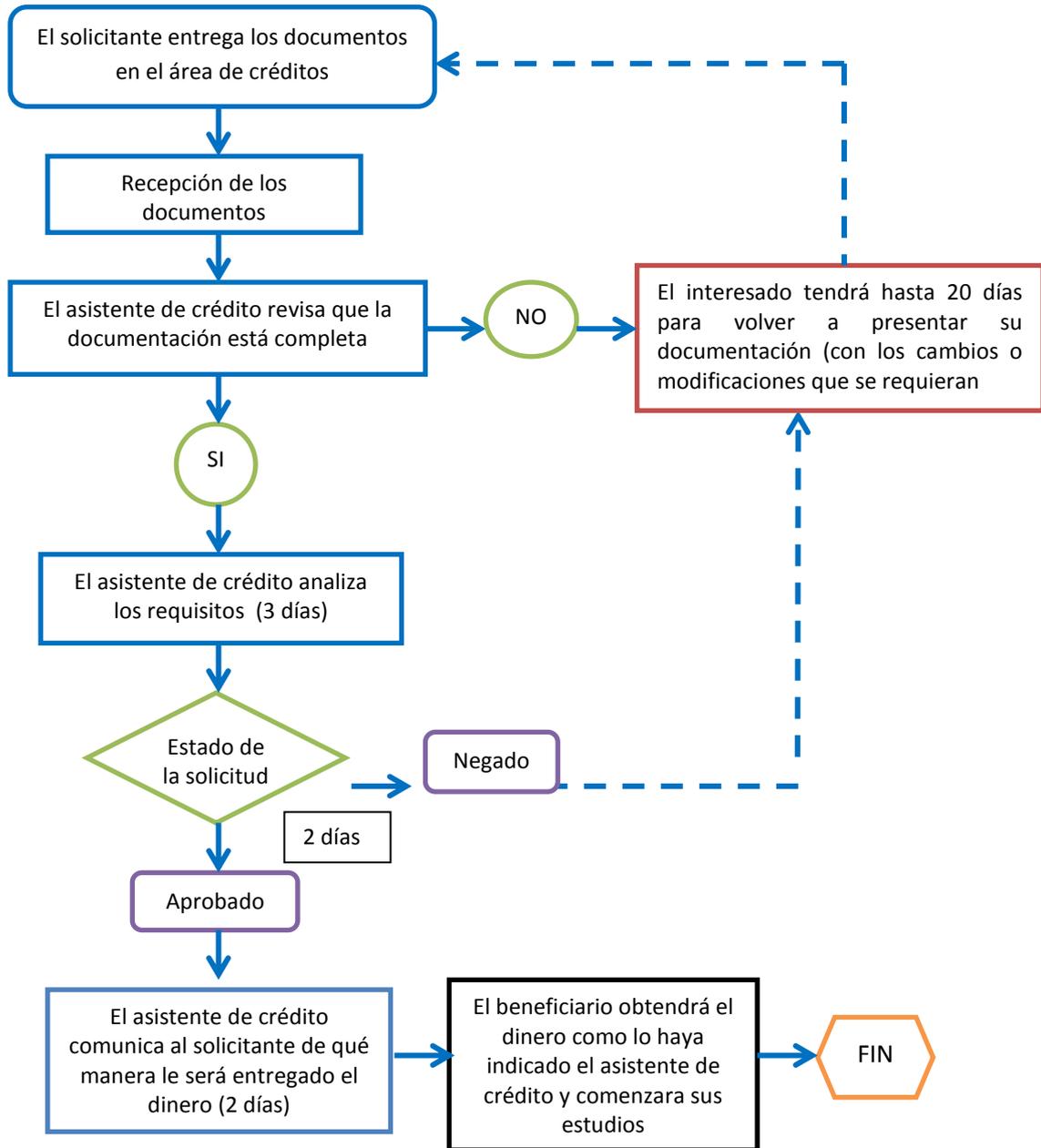
### **6.1.5 Resultados Esperados**

- Brindar toda la información requerida.
- Reducir tiempo de espera de los clientes para poder obtener información.
- Agilizar el proceso de otorgamiento, revisión, aprobación o negación del crédito solicitado.(10 a 15 días)
- Satisfacción y fidelización del cliente por el servicio brindado.

## **6.2 Nueva Ruta a Seguir**

La nueva ruta que se busca implementar ayudará a un mejor manejo de los créditos; y para los clientes será una atención más efectiva. Por ejemplo: al momento de llegar a consultar por los créditos educativos, el asesor ya no tendrá que dirigirlos a su oficial de crédito correspondiente; ya que habrán 2 oficiales especializados en créditos educativos; por lo tanto, serán remitidos directamente a ellos.

**Gráfico 32: Flujo grama de la nueva ruta a seguir**



**Elaborado por:** Autoras

\*Si el crédito fue aprobado, el analista de crédito comunica, por correo electrónico o llamada telefónica, el estado de su solicitud y la manera en la cual se le otorgará el préstamo estudiantil, sea este mediante cheque o crédito a la cuenta; en caso de cheque, el analista deberá indicarle en cual agencia y el plazo que tiene para acercarse a retirar el cheque otorgado.

\*Si el crédito fue negado, el analista de crédito deberá señalar los motivos o razones por los cuales le fue negado la solicitud, e indicar que tiempo tiene el solicitante en volver aplicar al crédito, y si fuera por un requisito en particular, el plazo que tiene para reemplazar dicho requerimiento.

### **6.2.1 Protocolo de Comunicación**

Los protocolos de comunicación crean los cauces para que la información más importante fluya desde el lugar donde se genera, hacia las áreas donde se quiere llegar o hacia quienes se quiere llegar; evaluando su trascendencia y poniendo en marcha el proceso de toma de decisiones. Obviamente, estos cauces deben estar alineados con los objetivos de cumplimiento definidos de la organización, de modo que sean realmente útiles para captar aquellos datos relevantes a tales efectos y permitan trazar su origen. Según © 2013 KPMG Abogados S.L.

Por tal motivo, el área de créditos busca captar mayor atención de los clientes por medio de campañas publicitarias que ya son utilizadas. Enfocándose más en la nueva ruta a seguir para la obtención de los créditos educativos IECE que se propone.

Los medios publicitarios más frecuentes que se utilizarán son los flyers y las redes sociales. Los flyers serán entregados por parte del personal en general del banco (personal de caja, servicios bancarios y asesores de créditos) y en las redes sociales como Facebook o twitter se encargará el área de mercadeo.

### Gráfico 33: Publicidad de los créditos educativos en Facebook



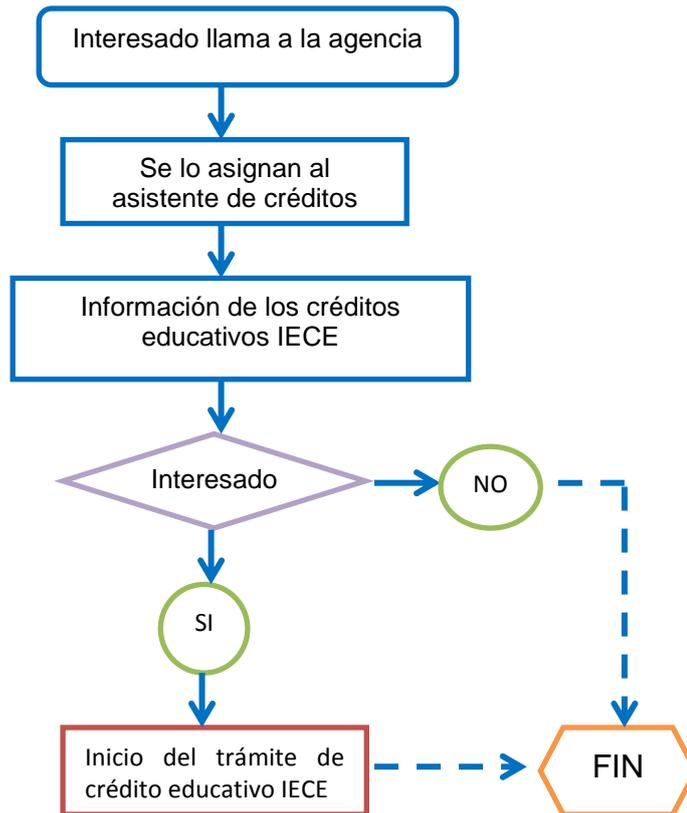
Fuente: Página oficial de Facebook de Banco del Pacífico

#### 6.2.2 Procedimiento

- Distribución de los flyers y envío masivo de correos electrónicos y publicaciones en las diferentes redes sociales.
- Recibimiento de las inquietudes de los clientes que hayan sido parte de la recepción de los medios publicitarios.
- Brindar información acerca de los créditos educativos IECE.

### 6.2.2.1 Solicitud de Información vía telefónica

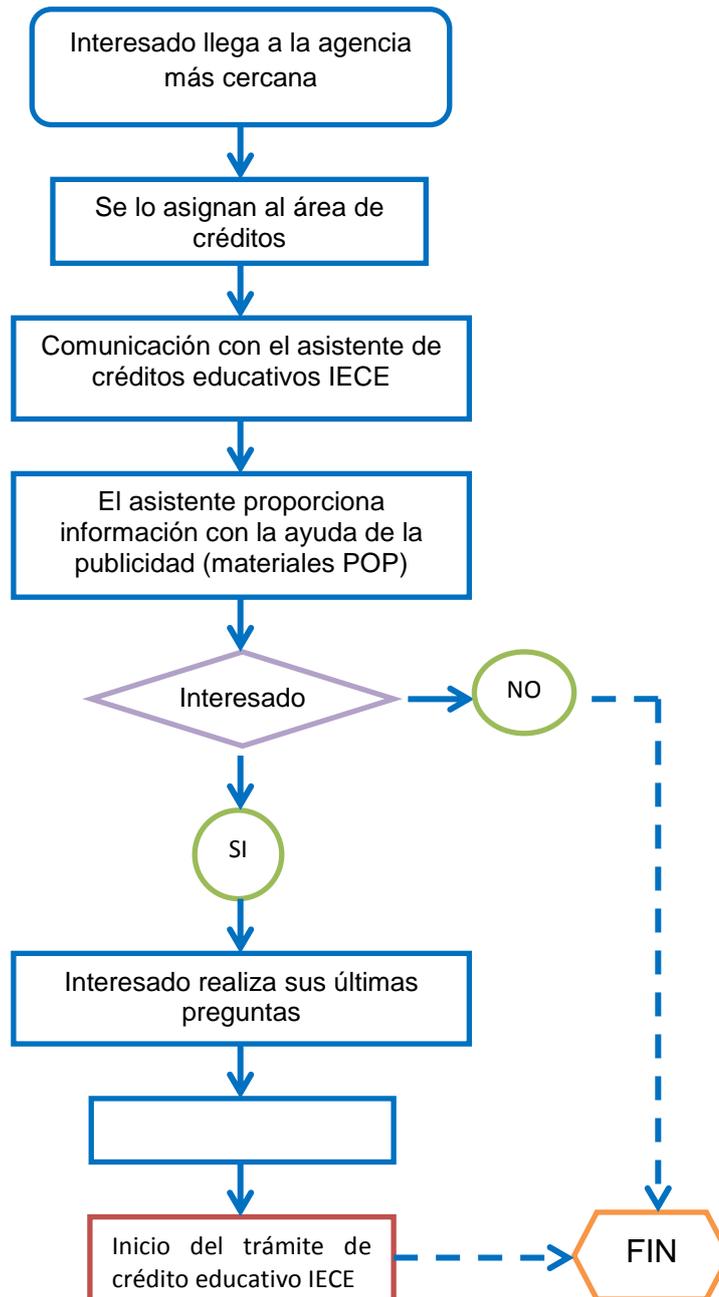
Gráfico 34: Solicitud de Información vía telefónica ( ej. Agencia Alborada)



Elaborado por: Autoras

### 6.2.2.2 Solicitud de Información (Presencial)

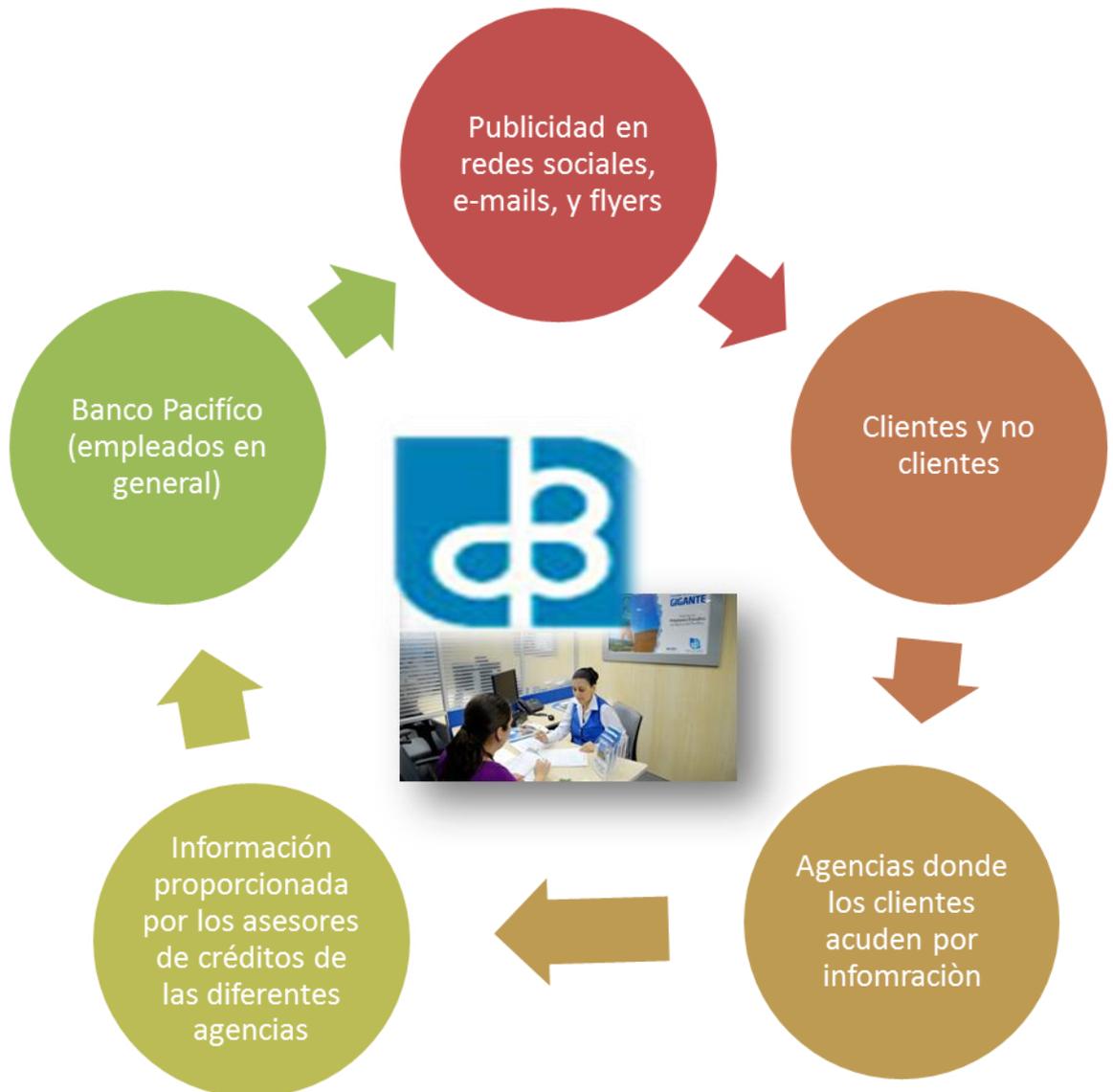
Gráfico 35: Solicitud de información presencial



Elaborado por: Autoras

### 6.2.3 Acciones A Seguir Para La Promoción Del Producto

Gráfico 36: Distribución de publicidad



Elaborado por: Autoras

### **6.2.3.1 Guión Comunicacional**

El cliente llega a la agencia más cercana a solicitar información de los créditos educativos IECE. El asistente de los créditos educativos IECE recibe al interesado, a quien le vende el nuevo producto:

“Bueno, como puede observar en este pequeño folleto/flyer que le proporciono, elaborado por el banco, donde indica las características importantes de los créditos educativos IECE. Además, actualmente, contamos con 4 agencias principales, donde podrá realizar el correspondiente trámite para aplicar a los créditos educativo IECE, las cuales son la agencia Alborada y la agencia urdesa, en el sector norte; la agencia Unicentro en el sector centro; y la matriz en el sector centro.

También, puede obtener información en la página web del Banco del Pacífico: [www.bancodelpacifico.com](http://www.bancodelpacifico.com), donde puede descargar los requisitos y la solicitud para el crédito educativo IECE, los cuales se encuentran detallados dentro de las hojas impresas que le ofrezco. Adicional, puede encontrar los beneficios y las obligaciones de los beneficiarios que deben cumplir luego de haber obtenido el crédito educativo IECE.

Posteriormente, debe realizar primero la pre-calificación del crédito en la misma página web del banco. Para más información puede acudir a algunas de las agencias señaladas anteriormente, ¿Alguna pregunta?”

### **6.2.4 Procedimiento Para La Distribución De La Publicidad Pop**

- El área de mercadeo del banco del pacifico se encargará de proporcionarles los materiales POP en las diferentes agencias para que sean distribuidas por el personal del banco; sea del área de caja, servicios bancarios o el área de crédito mismo.

- El material pop será distribuidos a los clientes que soliciten información de los créditos educativos; como también se les dará los flyers a los que no son clientes, porque de alguna manera le harán llegar la información de que el banco está otorgando lo créditos; y así de manera indirecta fluye la comunicación.
- En las agencias propuestas como principales se repartirá más material POP; porque son los que más afluencia de cliente tienen.
- Las asistentes de crédito tendrán la misión de proporcionar la mayor cantidad de información que el cliente se acerque a solicitar; como también se comprometerán de mantenerlos informados sobre algún cambio o información extra que se pueda originar sobre los créditos educativos IECE.

## 6.2.5 Medios De Comunicación

### 6.2.5.1 Materiales POP

Gráfico 37: Diseño del flyer informativo

**Estudiar te hace un GIGANTE**  
Solicita tu Préstamo Estudios Pacífico

Para que tus sueños siempre se conviertan en metas, solicita **Préstamo Estudios Pacífico**  
Si tú creces, todo el Ecuador crece y juntos hacemos un país de gigantes.

- Financiamos todo tipo de estudios o cursos.
- Financiamos otros rubros asociados a los estudios que deseas realizar.
- Financiamos estudios locales o en el exterior.
- Plazo de hasta 24 años.
- Período de gracia de hasta un año una vez culminados los estudios.
- Tasa de interés fija.
- Aplica también para extranjeros nacionalizados.

Para mayor información acercarse a las agencias:  
\* Matriz  
\* Unicentro  
\* Alborada  
\* Urdesa  
\* O llama al 2329-9999

Precalificate ingresando a [www.bancodepacifico.com](http://www.bancodepacifico.com)

**BANCO DEL PACÍFICO**  
Un Banco Banco para todos

**BANCO DEL PACÍFICO**  
Un Banco Banco para todos

[www.bancodepacifico.com](http://www.bancodepacifico.com) **Calificación AAA-**

**Fuente:** Banco del Pacífico  
**Elaborado por:** Autoras

## Roll Up

Gráfico 38: Diseño del Roll Up informativo

Para que tus sueños siempre se conviertan en metas, solicita

### Préstamo Estudios Pacífico

Si tú creces, todo el Ecuador crece y juntos hacemos un país de gigantes.

UNIVERSIDAD

- Financiamos todo tipo de estudios o cursos.
- Financiamos otros rubros asociados a los estudios que deseas realizar.
- Financiamos estudios locales o en el exterior.
- Plazo de hasta 24 años.
- Período de gracia de hasta un año una vez culminados los estudios.
- Tasa de interés fija.
- Aplica también para extranjeros nacionalizados.

Para mayor información acercarse a las agencias:

- \* Matriz
- \* Unicentro
- \* Alborada
- \* Urdesa
- \* O llama al 2329-9999

www.bancodelpacifico.com

**BANCO DEL PACÍFICO**  
Un Banco Banco para todos

Calificación **AAA-**

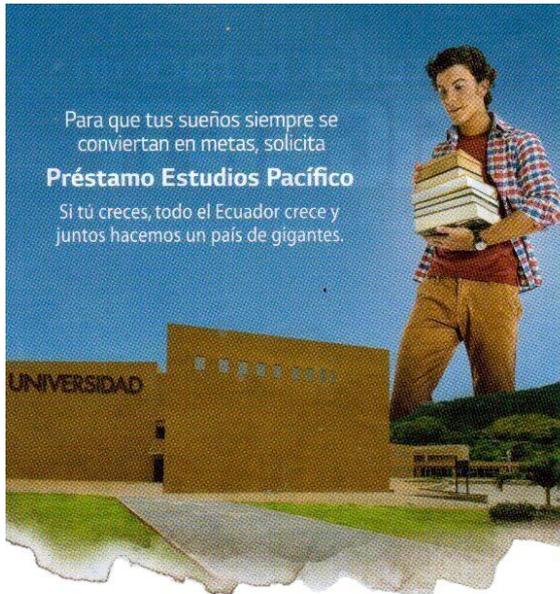
www.bancodelpacifico.com

**Fuente:** Banco del Pacífico

**Elaborado por:** Autoras

## Gigantografía

Gráfico 39: Gigantografías en cada agencia



Para que tus sueños siempre se conviertan en metas, solicita **Préstamo Estudios Pacífico**. Si tú creces, todo el Ecuador crece y juntos hacemos un país de gigantes.

**CRÉDITO ESTUDIANTIL ANTES OTORGADO POR EL IECE**

*Estimado cliente, Banco del Pacífico S.A. ha adquirido casi en su totalidad la cartera de crédito del IECE.*

*Por tanto, el préstamo que usted mantenía con dicha entidad, ahora es administrado por nuestra institución, manteniéndose iguales las condiciones financieras pactadas con el IECE.*

*Ponemos a su disposición, nuestros canales de atención, para que pueda realizar el pago de las mensualidades de su préstamo.*

- Matriz
- Alborada
- Urdesa
- Univerituu

Para mayor información comunicarse con nuestra Banca Telefónica a los siguientes números Guayaquil (04) 329 999 - Quito (02) 2982 222

www.bancodelpacifico.com

Calificación AAA-

**BANCO DEL PACÍFICO**  
Un banco blanco para todos

Fuente: Banco del Pacífico  
Elaborado por: Autoras

### 6.2.5.2 Resultados Esperados

- Comunicación activa y directa con el cliente.
- Evitar malos entendidos.
- Aligerar los procesos de los requerimientos.
- Mantener al tanto a los clientes sobre algún cambio que llegue a ocurrir. .
- Informar al estudiante de las agencias con mayor preparación y que permitan brindar información más precisa.

### 6.3 Nuevos Requisitos Propuestos para los Créditos Educativos IECE

Tabla 10: Documentos de Información básica

<b>REQUISITOS</b>
<b>Solicitud de crédito deudor</b>
<b>Solicitud de crédito garante/codeudor</b>
<b>Tres fotocopias a color de la cedula de identidad actualizada y vigente</b>
<b>Tres fotocopias a color del certificado de votación</b>
<b>Croquis del lugar de domicilio del deudor</b>
<b>Copia de la planilla de servicio básico de uno de los dos últimos meses (luz, agua o teléfono) de su lugar de residencia</b>
<b>Copia de estados de cuenta de los últimos tres meses de la cuentas de ahorros o corrientes y/o tarjetas de crédito que concentren sus mayores saldos y deudas. En caso de tener cuenta en cooperativas, mutualistas o BNF debe presentar certificado de solvencia.</b>

Elaborado por: Autoras

En la primera sección de los requisitos que son exigidos por el Banco del Pacífico para la aplicación al créditos educativos IECE, se ha suprimido 2 de los 9 requisitos, quedando solo 7 requerimiento que formaran parte de la propuesta.

**Tabla 11: Documentos académica (Estudios en el Ecuador)**

<b>REQUISITOS</b>
<p><b>Carta o certificado original del Centro de estudios que contenga la siguiente información:</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li><b>1. Solicitud aprobada de admisión del estudiante</b></li><li><b>2. Costo de carrera</b></li><li><b>3. Pensum de estudios o malla curricular</b></li><li><b>4. Título, diploma o certificado a obtener al termino de los estudios</b></li></ol> <p><b>Nota:</b> El o los certificados que reúnan esta información deben contar con la firma y sello del Centro Educativo y fecha actualizada. Se requiere original y copia de los certificados.</p>
<p><b>Si es para Estudios de Pregrado: Adicionar 2 copias del título de bachiller o acta de grado.</b></p>
<p><b>Si es para Estudios de Posgrado: Adicionar 2 copias del título de tercer nivel con registro SENESCYT.</b></p>
<p><b>Si se encuentra en un nivel intermedio de la carrera (Prepago y Posgrado): Adicionar calificaciones de los últimos semestres aprobados y fecha de finalización de los estudios, con firma y sello original del Centro Educativo. (Adjuntar original y copia de este documento).</b></p>

**Elaborado por:** Autoras

En la segunda sección de los 4 requisitos que se encuentran aquí, no se eliminó ningún de ellos. Sin embargo, se revisó cada uno y se pudo modificar el requerimiento del certificado de matriculación, con los cambios ya realizados en la tabla 8,

**Tabla 12: Documentos académicos (Estudios en el Exterior**

**Carta o certificado original del Centro de Estudios que contenga la siguiente información:**

- 1. Solicitud aprobada de la Institución**
- 2. Duración de la carrera, con fecha de inicio y finalización de cada periodo académico**
- 3. Costos de la carrera**
- 4. Pensum de estudios o malla curricular**
- 5. Título, diploma o certificado a obtener al termino de los estudios**

**Nota:** El o los certificados que reúnan esta información deben contar con la firma y sello del Centro Educativo y fecha actualizada. En caso de entregar copias simples, para estudios en el exterior estas serán reemplazadas por la documentación ORIGINAL en un plazo máximo de 60 días en el IECE (dentro del Proceso de Seguimiento Académico). Cuando el Plan de Estudio sea solventado con un único desembolso, esta documentación será entregada al inicio del trámite. Se requiere original y 2 copias de los certificados.

**3 copias del pasaporte, en el cual conste la VISA de Estudios conferida por el Consulado del País en el cual se cursara el Plan de Estudios. (Visa se requiere para la entrega del 1er desembolso, por parte del Banco, no como requisito para la aprobación del mismo)**

**Original y 2 copias del formulario de Transferencia al exterior**

**Original y 2 copias del formulario de salida de divisas**

**Elaborado por: Autoras**

De los 6 requisitos que debían presentar los solicitantes que vayan a estudiar al exterior, se redujo solo a 4 requisitos en esta sección; y también se hizo ciertas modificaciones en la presentación del certificado de inscripción.

### **6.3.1 Requisitos para deudor - Requisitos para Garante/Codeudor**

**Tabla 13: Requisito como Dependiente**

<b>REQUISITOS</b>
<b>Estabilidad laboral mínima de 1 año</b>
<b>Certificado de trabajo, el cual deberá contener: antigüedad laboral, función que desempeña e ingresos, con firma y sello original de la empresa.</b>
<b>Roles de pago del mes anterior al de la solicitud. Si los ingresos provienen de comisiones u otros valores presentar los roles de los 3 últimos meses, con firma y sello original de la empresa.</b>
<b>Declaración de impuestos a la Renta del último año (si cumple con la base imponible)</b>

**Elaborado por:** Autoras

En esta sección, el Banco contaba con 5 requisitos relacionado con la relación laboral o actividad económica del solicitante, de los cuales se mantuvo solo 4 requerimientos en esta propuesta.

**Tabla 14: Requisito como Independiente o Negocio a título personal (Deudor- Garante/Codeudor)**

<b>REQUISITOS</b>
<b>Copia de Ruc o RISE</b>
<b>Estabilidad mínima de 2 años</b>
<b>Copia de declaración del IVA de los últimos 3 meses</b>
<b>Referencias Comerciales, para el caso de Dueño de Negocio, debe presentar mínimo 1 referencia</b>
<b>Declaración del Impuesto a la Renta de los últimos 3 años o notas de ventas de los últimos 3 meses en caso de presentar RISE</b>

**Elaborado por:** Autoras

Esta sección de los requisitos como Independiente o negocio a título personal, se mantuvo los 5 requisitos que ya tenía el Banco, debido que después de analizar cada uno, consideramos que todos eran relevantes.

**Tabla 15: Ingresos que provienen de compañías**

<b>REQUISITOS: Si los ingresos provienen de Compañías donde mantiene participación adicional debe incluir</b>
<b>Soporte de los pagos de los dividendos como accionista, valor que debe ser declarado en el impuesto a la renta como personal natural</b>
<b>Copia del RUC de la empresa</b>

**Elaborado por:** Autoras

De igual manera, en esta sección de los ingresos provenientes de compañías, se mantuvo los 2 requisitos que ya tenía el Banco.

**Tabla 16: Créditos mayores a \$25,000**

**REQUISITOS: Para créditos mayores a \$25,000 el solicitante del crédito deberá entregar la siguiente documentación adicional referente a la garantía hipotecaria**

**Solicitud de Avalúo**

**Copia de cedula y papelea de votación a color del (los) propietario(s) del inmueble**

**Copia del Título de Propiedad de inmueble**

**Certificado de Gravámenes vigente conferido por el Registrador de la Propiedad del Cantón**

**Pago de Impuestos Prediales del año en curso**

**Elaborado por:** Autoras

En esta última sección, para los solicitantes que pidan créditos por un valor mayor a \$25,000, los requisitos que tenía el Banco eran solo 8, hemos reducido esa cantidad a 5 requerimientos que son elementales para la solicitud del crédito educativo IECE.

### **6.3.2 Financiamiento de otros rubros**

- **Manutención:** Enviar toda la documentación académica mencionada anteriormente.

- **Elementos de Estudio:** Enviar toda la documentación académica más 2 proformas originales vigentes con RUC de la empresa, en donde conste el costo de los elementos a solicitar el financiamiento.
- **Gastos de viaje:** Enviar toda la documentación académica mencionada anteriormente.
- **Pasaje:** Enviar toda la documentación académica más dos proforma originales vigentes con RUC de la empresa (aéreo o terrestre).
- **Seguro Salud:** Enviar toda la documentación académica más dos proformas o facturas original de la póliza, con firma y sello original de la empresa.
- **Tesis:** Enviar toda la documentación académica, Plan de tesis aprobado con designación de tutor (certificado de culminación de carrera), cronograma de desarrollo de tesis con fecha de inicio y finalización, Presupuesto de insumos, todos deben contener sello y firma del Centro Educativo.

### 6.3.3 Requisitos Eliminados

Para ser más específicos, estos son los requisitos que consideramos que deberían ser eliminados del listado de los requisitos de la propuesta:

- Declaración juramentada de los ingresos del NÚCLEO FAMILIAR, emitida ante un Notario Público y requerida puntualmente para este efecto por el solicitante.
- Documentación de respaldo del patrimonio, si fuere el caso.
- Dentro del certificado del Centro de Estudios, para los estudios en el Ecuador y para los estudios en el exterior, se elimina las siguientes características:

- Carta de matrícula
- Sistema de evaluación
- Institución Financiera, tipo de cuenta, número de cuenta, número de RUC y razón social del Centro de Estudios
- Para los estudios en el exterior:
  - Original y 2 copias de traducción al español por un Centro autorizado de los documentos académicos otorgados en otro idioma, con firma y sello del Centro autorizado, o firma del traductor. Si el traductor es una Personal Natural debidamente autorizada, debe enviar además la copia a color de su cédula de identidad.
  - Original y 2 copias de poder notariado de un apoderado designado por el cliente
- En caso de tener otros ingresos como arriendos, deberá presentar contratos inscritos en el juzgado de inquilinato.
- Declaración de Impuestos a la renta del último año.
- Para créditos mayores de \$25,000.00:
  - Copia Declaración de propiedad horizontal
  - Certificado de expensa, copia de la cédula y papeleta de votación del administrador y su respectiva de nombramiento, únicamente en caso de viviendas en condominio o conjunto.

#### **6.3.4 Obligaciones del Beneficiario**

- A medida que el beneficiario vaya cursando sus estudios, el asistente de crédito educativo, le solicitara periódicamente, un certificado de las calificaciones obtenidas al momento.
- Una vez culminado sus estudios, el beneficiario deberá presentar al asistente de crédito educativo, un certificado de haber terminado las clases, y que se encuentra realizando su trabajo de titulación.

- Finalmente, cuando el beneficiario haya obtenido su título, el beneficiario tiene la obligación de entregar una copia del título obtenido al área de créditos, como producto del crédito

#### **6.4 Comparación del proceso actual del Banco del Pacífico con el proceso propuesto.**

X = otorgamiento de crédito educativo IECE en el Banco (sin garante) = 10 días

X<sub>2</sub> = otorgamiento de crédito educativo IECE en la propuesta (sin garante) = 7 días

Y = otorgamiento de crédito educativo IECE en el Banco (con garante) = 15 días

Y<sub>2</sub> = otorgamiento de crédito educativo IECE en la propuesta (con garante) = 10 días

##### **Período de tiempo del proceso (sin garante)**

$$PTP = \frac{X_2 - X}{X} = \frac{7 - 10}{10} = -0,3 = 30\%$$

$$X \quad 10$$

Con la implementación de esta propuesta, podemos evidenciar que se puede reducir el tiempo del otorgamiento en un 30%, en comparación al actual procedimiento del Banco, en relación a los créditos educativos IECE que no cuentan con garantes.

### Período de tiempo del proceso (con garante)

$$PTP = \frac{Y_2 - Y_1}{Y_1} = \frac{10 - 15}{15} = -0,3333 = 33,33\%$$

Mientras que en el proceso de otorgamiento de créditos educativos IECE que incluyan garante, el tiempo que se estima reducir será de un 33,33%.

## 6.5 Presupuesto de la Propuesta

Tabla 17: Presupuesto de la propuesta

Descripción	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total
Capacitaciones para los nuevos asistentes de créditos educativos, que se llevarán a cabo 4 sábados (tabla 8)	4 semanas	\$ 500,00	\$ 2.000,00
Sueldo de los 4 nuevos asistentes de créditos educativos IECE, considerando \$600 cada uno	4	\$ 600,00	\$ 2.400,00
<b>Publicidad</b>			
Flyers (21cmx10cm)	5000	\$ 2,10	\$ 10.500,00
Roll Ups (1,5mx0,5cm)	30	\$ 30,00	\$ 900,00
Gigantografías (3mx2m)	4	\$ 7,00	\$ 28,00
			<b>\$ 15.828,00</b>

**Elaborado por:** Autoras

Durante los 2 meses que se llevará a cabo la implementación de la propuesta planteada, de acuerdo en la tabla 16, el valor que el Banco invertirá en la ejecución de la misma, será de \$15,828.00 mensual, siendo un total de \$31.656,00.

**Tabla 18: Presupuesto de la propuesta**

Descripción	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total
Sueldo de los 4 nuevos asistentes de créditos educativos IECE, considerando \$600 cada uno	4	\$ 600,00	\$ 2.400,00
<b>Publicidad</b>			
Flyers (21cmx10cm)	5000	\$ 2,10	\$ 10.500,00
			<b>\$ 12.900,00</b>

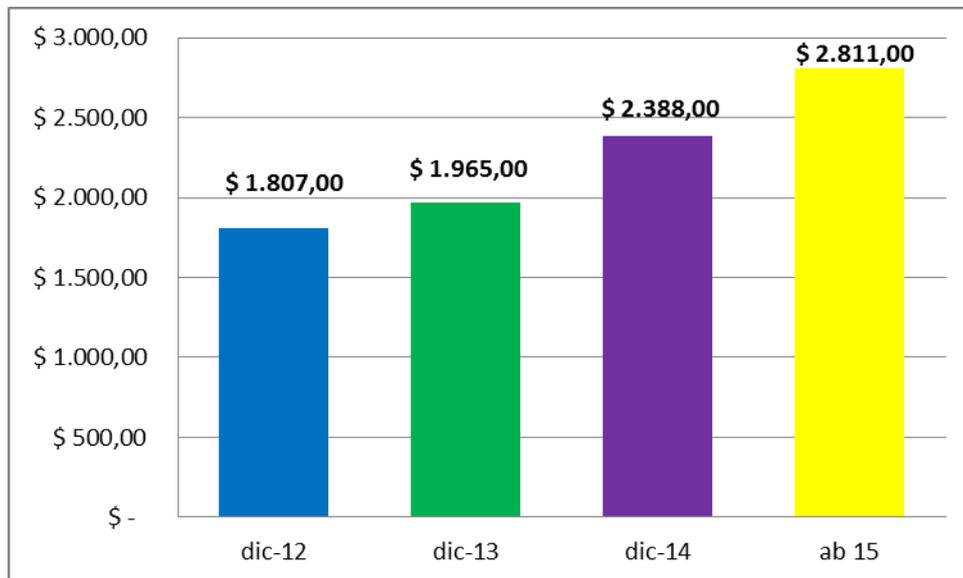
**Elaborado por:** Autoras

Durante los 2 meses restantes del 2015 (noviembre y diciembre), el Banco invertirá mensualmente \$12,900.00 mensual, dando un valor total de \$25.800,00.

Con esto se puede establecer el valor que invertirá el banco hasta finales de este año, un costo de \$57,456.00. Si consideramos el costo anual para el año 2016, se pronostica un valor de \$689,472.00

## 6.6 Proyección de la Propuesta

**Gráfico 40: Proyección de la propuesta**

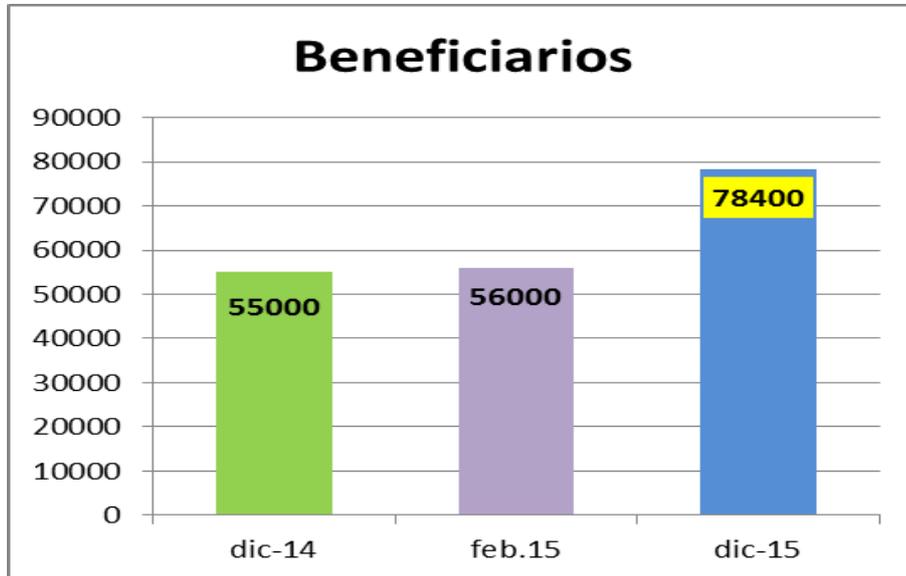


**Fuente:** Banco del Pacífico

**Elaborado por:** Autoras

Como observamos en el gráfico 40, a fines del año 2013 el valor de los créditos fue de \$1,965 (millones de dólares). Mientras que en el año 2014, aumentó a 2,388; de esta manera, para abril de este año se incrementó a 2,811 millones, en tan solo 4 meses. Considerando que el rendimiento del servicio prestado no fue satisfactorio por falta del personal capacitado para vender el nuevo producto de los créditos educativos IECE. Es decir que si el banco implementa la propuesta planteada conseguirá incrementar al menos en un 30% su cartera, puesto que brindando un servicio de calidad conseguirá mucho más clientes que se sentirán cómodos con el servicio recibido.

**Gráfico 41: Proyección de los créditos educativos IECE**



**Fuente:** Banco del Pacífico  
**Elaborado por:** Autoras

En los datos que tenemos, a finales del año 2014 el número de las operaciones que el Instituto Ecuatoriano de Créditos Educativos y Becas fueron de 55000 beneficiarios que recibieron el crédito de estudios.

En febrero de 2015, el IECE entregó la cartera de los créditos educativos contaba, en ese momento, con 56000 operaciones que los traspaso a manos del Banco de Pacifico para que continuara con los procesos, aumentando la cartera en 1,9% en solo 2 meses.

Nuestra proyección para diciembre 2015, estamos enfocados en un aumento de un 40% reflejado en 78400 operaciones.

## **7. CAPITULO VII: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **7.1 Conclusiones**

Una vez terminado con el análisis de las encuestas realizadas se puede llegar a la conclusión que tanto los clientes de los créditos educativos IECE, como aquel grupo de personas que quieren acceder a este producto se quedan con la expectativa de recibir un mejor servicio, por lo que el principal objetivo en este proyecto es el de brindar un servicio de alta calidad. Enfocándose en dar un buen servicio para la captación de los clientes.

Por tal razón se busca la implementación de una nueva ruta a seguir, un nuevo diseño de modelo de gestión dentro del área de créditos, el cual ayudará a brindar un servicio de calidad; se aplicará en las 4 sucursales del banco que han sido mencionadas dentro de nuestra propuesta. Además, de la capacitación que se efectuará a los 4 nuevos empleados que ocuparán el cargo de asistente de créditos educativos IECE del área de crédito.

En la implementación de este nuevo diseño de modelo de gestión en la ciudad de guayaquil, está involucrado el departamento de recursos humanos, para llevar a cabo el plan propuesto de capacitación; entrenamiento que es esencial para elevar la calidad de servicio, y la ejecución de los nuevos asistentes de créditos educativos IECE.

Finalmente en la propuesta se puede evidenciar que este estudio es el 100% viable puesto que el banco de acuerdo al histórico del 2014 la cantidad de clientes era de 55000 beneficiarios; y hasta febrero 2015 tenemos 56000 clientes, proyectándonos para diciembre de este año aumentar en un 40% que sería un estimado de 78.400 beneficiarios.

## 7.2 Recomendaciones

- Principalmente, recomendamos al Banco del Pacífico aplicar este modelo piloto en la ciudad de Guayaquil, en las agencias con mayor afluencia de cliente (Matriz, Unicentro, Alborada y Urdesa). Tomando en cuenta cada uno de los aspectos que hemos mencionado en la propuesta del trabajo, logrando de esta manera mejorar el servicio e imagen de la empresa, y más que todo, poder satisfacer las necesidades de los clientes con la ejecución del nuevo producto.
- Al momento de aprobar los créditos, cada funcionario tendrá la obligación de comunicarse con sus clientes e informarles vía telefónica o por correo electrónico, que su crédito ha sido aprobado y que tienen aproximadamente 30 días hábiles desde el momento de la aprobación de crédito educativo para retirar su cheque en cualquier agencia del banco del pacífico; siempre y cuando el crédito haya sido por medio de cheque.
- Lo que más se recomienda a banco es que implementen la propuesta planteada, ya que diariamente lo que busca el banco es incrementar cada vez más la cartera de créditos IECE. Y así con la promoción de nuevos asistentes de créditos se mejorará el servicio brindado y se disminuirán las quejas que se están recestando diariamente.
- Finalmente con la ayuda de materiales POP, también se logrará mejorar el servicio puesto que permitirá la difusión del producto hacia clientes y no clientes del banco. Y el resultado de esto será el incremento de la cartera de créditos educativos IECE en base a un servicio de calidad.

## Glosario

- **Modelo de gestión:** el término modelo proviene del concepto italiano de modello. El concepto de gestión, por su parte, proviene del latín gesñio y hace referencia a la acción y al efecto de gestionar o de administrar. Se trata, por lo tanto, de la concreción de diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera. La noción implica además acciones para gobernar, dirigir, ordenar, disponer u organizar.
- **Procesos:** Conjunto de recursos y actividades interrelacionados que transforman elementos de entrada en elementos de salida. Los recursos pueden incluir personal, finanzas, instalaciones, equipos, técnicas y métodos.
- **IECE:** Instituto Ecuatoriano de Crédito Educativo y Becas.
- **Cartera de clientes:** es un registro o directorio de los compradores actuales y de los posibles clientes, que te permite tenerlos bien ubicados: saber quiénes son, dónde y cuándo encontrarlos, sus posibilidades de compra, su dirección, teléfono o correo electrónico.
- **Valor agregado:** El valor agregado es un concepto central en lo que respecta a economía. El mismo refiere al valor que cada bien o servicio adquiere en la cadena de producción, es decir, al valor que se genera en cada nueva participación en lo que respecta al trabajo o procesamiento de un bien, trabajo o procesamiento que puede ser analizado en unidades monetarias de Importancia.
- **Satisfacción del cliente:** La satisfacción del cliente es un término propio del marketing que hace referencia a la satisfacción que tiene

un cliente con respecto a un producto que ha comprado o un servicio que ha recibido, cuándo éste ha cumplido o sobrepasado sus expectativas.

- **Lógica tayloriana:** se basan en el pensamiento de Frederick Taylor (ingeniero norteamericano) el sostenía un fuerte pensamiento que en las organizaciones se debía incrementar la rentabilidad a costo de un trabajo arduo y consecutivo de todos los trabajadores.
- **Organización funcional:** La organización por funciones reúne, en un departamento, a todos los que se dedican a una actividad o a varias relacionadas, que se llaman funciones. Por ejemplo, una organización dividida por funciones puede tener departamentos para producción, mercadotecnia y ventas. El gerente de ventas de dicha organización sería el responsable de la venta de todos los productos manufacturados por la empresa.
- **Garante:** Un garante es la persona (física o jurídica) que, por designación de la ley o de un documento, resulta obligada a hacer efectiva la garantía sobre un producto o servicio.
- **Crédito Educativo:** Es un crédito educativo dirigido a los ciudadanos ecuatorianos o extranjeros residentes, que deseen realizar estudios de tercer nivel, cuarto nivel, capacitación, perfeccionamiento, entrenamiento profesional e investigación en el país o en el exterior.
- **Ventaja Competitiva:** La evidencia de que existen empresas que ganan más dinero que otras ha motivado un extenso debate sobre cuáles son las fuentes de tales diferencias. En líneas generales, se acepta que un porcentaje importante de estas diferencias radica en la

industria, mientras que otro porcentaje también significativo depende de factores internos a la empresa.

- **Financiamiento:** Conjunto de recursos monetarios y de crédito que se destinarán a una empresa, actividad, organización o individuo para que los mismos lleven a cabo una determinada actividad o concreten algún proyecto, siendo uno de los más habituales la apertura de un nuevo negocio.
- **Material POP:** Es el material promocional colocado en las tiendas para captar la atención del consumidor e impulsarlo a comprar. Incluye los letreros que se colocan en los estantes, anuncios en las ventanas, módulos de demostración, etc.
- **Protocolo de Comunicación:** Conjunto de reglas y normas que permiten que dos o más entidades de un sistema de comunicación se comuniquen entre ellos para transmitir información por medio de cualquier tipo de variación de una magnitud física.

## BIBLIOGRAFIA

- Aguirre, M. (mayo de 2010). Unidad de Emprendimiento virtual. Recuperado de <http://hachepe57.blogspot.com/2010/05/l-calculo-del-tamano-de-la-muestra.html>
- Agregado, I. d. (2013). *Importancia.org*. Recuperado de <http://www.importancia.org/valor-agregado.php>.
- Calidad, G. d. (2015). <http://www.guiadelacalidad.com/modelo-efqm/gestion-por-procesos>. Recuperado de <http://www.guiadelacalidad.com/modelo-efqm/gestion-por-procesos>.
- Chiavenato, I. (2012). *Gestion del Talento Humano*.
- Comercio", D. ". (23 de 05 de 2014). <http://www.elcomercio.com/actualidad/bancos-cooperativas-sistema-financiero-servicios.html>. Recuperado de <http://www.elcomercio.com/actualidad/bancos-cooperativas-sistema-financiero-servicios.html>.
- Comercio", D. ". (10 de 2 de 2015). <http://www.definicionabc.com/economia/financiamiento.php>. Recuperado de <http://www.definicionabc.com/economia/financiamiento.php>.
- Comercio", D. ". (10 de 2 de 2015). <http://www.elcomercio.com/actualidad/bancopacifico-manejar-creditos-educativos-iece.html>. Recuperado de <http://www.elcomercio.com/actualidad/bancopacifico-manejar-creditos-educativos-iece.html>.
- Definicion.de. (s.f.). *Modelo de Gestión* . Recuperado de <http://definicion.de/modelo-de-gestion/>.
- Ecuador, P. d. (28 de 2 de 2015). *Ranking Financiero 2015*. Recuperado de <http://www.ekosnegocios.com/negocios/verArticuloContenido.aspx?idArt=5401>.
- Empresarial, E. (6 de 2015). [http://www.excelencia-empresarial.com/Gestion\\_procesos.htm](http://www.excelencia-empresarial.com/Gestion_procesos.htm). Recuperado de [http://www.excelencia-empresarial.com/Gestion\\_procesos.htm](http://www.excelencia-empresarial.com/Gestion_procesos.htm).

- Funcional, O., & Beltran, D. (2011). *Ventajas y Desventajas*. Recuperado de <http://dannibeltran17.blogspot.com/2011/03/organizacion-funcional-ventajas-y.html>.
- Gestiopolis, & Salas Reinoso, G. (29 de 8 de 2012). *Gestión por procesos- Cambio necesario cuando crece la empresa*. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/gestion-por-procesos-cambio-necesario-cuando-crece-la-empresa/>.
- Gestiopolis, & Suárez González , M. I. (6 de 9 de 2011). *Método de diseño para gestión por procesos*. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/search/M%C3%A9todo+de+dise%C3%B1o+para+gesti%C3%B3n+por+procesos/>.
- Humano, I. a. (2014). *Pasos para acceder al crédito educativo*. Reccuperado de <http://www.fomentoacademico.gob.ec/pasos-para-acceder-al-credito-educativo/>.
- Importancia.org. (2013). <http://www.importancia.org/valor-agregado.php>. Recuperado de <http://www.importancia.org/valor-agregado.php>.
- investigación, M. d. (31 de 7 de 2011). *Tipos de Investigación y Diseño de Investigación*. Recuperado de <http://metodologia02.blogspot.com/>.
- K, A. (24 de mayo de 2011). *Crece Negocios*. Recuperado de <http://www.crecenegocios.com/la-satisfaccion-del-cliente/>
- K, K. &. (25 de 3 de 2011). *Metodología para realizar trabajos de investigación*. Recuperado de <http://es.slideshare.net/Kisaraji/marco-conceptual-7392808>.
- K., A., & K, A. (24 de mayo de 2011). *Crece Negocios*.
- Moreno-Galindo, E. (12 de 08 de 2013). *Concepto de Diseño de Investigación- Metodología de Investigación Científica*. Recuperado de <http://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2013/08/concepto-de-diseno-de-investigacion.html>.
- Pacífico, B. d. (2013). <https://www.bancodelpacifico.com/Files/RevistaDigital/MemoriaSostenibilidad2013/Memorias2013.pdf>. Recuperado de <https://www.bancodelpacifico.com/Files/RevistaDigital/MemoriaSostenibilidad2013/Memorias2013.pdf>.

- Pacífico, B. d. (2013). *Importancia del Valor Agregado*. Recuperado de <https://www.bancodelpacifico.com/Files/RevistaDigital/MemoriaSostenibilidad2013/Memorias2013.pdf>.
- Pacífico, B. d. (2014). *Sistema Financiero del Ecuador "Mi Banco banco me enseña"*. Recuperado de <https://www.educacionfinanciera.com.ec/sistema-financiero-del-ecuador>.
- Pacífico, B. d. (2015). *Préstamos Estudios Pacífico*. Recuperado de <https://www.bancodelpacifico.com/creditos/para-personas/prestamos-estudios-pacifico.aspx>.
- Popular, I. (2014). *Por qué es importante gestionar la cartera de clientes?* Recuperado de <http://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2013/08/concepto-de-diseno-de-investigacion.html>.
- Sampieri, R. H., Fernández- Collado, C., & Baptista , L. (2012). *Metodología de la Investigación*. Cuarta Edición.
- Silva Arenas, E. (12 de 5 de 2012). *Asesorías en Prevención de Riesgos*. Recuperado de <http://eprevenriesgos.blogspot.com/2012/05/las-organizaciones-taylorianas-vs.html>.
- Telégrafo", D. ". (10 de 2 de 2015). <http://www.telegrafo.com.ec/economia/item/banco-del-pacifico-asumio-la-cartera-de-creditos-del-iece>. Recuperado de <http://www.telegrafo.com.ec/economia/item/banco-del-pacifico-asumio-la-cartera-de-creditos-del-iece>.

# **ANEXOS**

# ANEXO 1

---



## **CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA**

Grupo Financiero Banco del Pacífico (GFBP)

Abril de 2013

Versión 3.0



## CONTENIDO

<b>1</b>	<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>4</b>
1.1.	Definición e importancia del Código de Ética y Conducta	4
1.2.	Ámbito y obligatoriedad de aplicación	4
<b>2</b>	<b>VALORES CORPORATIVOS Y PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN</b>	<b>5</b>
2.1.	Valores Corporativos	5
2.2.	Principios de actuación	6
<b>3</b>	<b>INTEGRIDAD RELACIONAL</b>	<b>7</b>
3.1.	Relaciones con los Clientes y Usuarios	7
3.1.1.	Transparencia	7
3.1.2.	Diligencia	8
3.1.3.	Confidencialidad	8
3.2.	Relaciones con los colaboradores	8
3.2.1.	Selección y contratación de personal	8
3.2.2.	Desarrollo profesional	8
3.2.3.	Actitud y respeto	9
3.2.4.	Trabajo en equipo y cooperación	9
3.2.5.	Responsabilidad y profesionalismo	9
3.2.6.	Productividad y excelencia	10
3.2.7.	Evaluaciones del desempeño, compensaciones e incentivos	10
3.2.8.	Lealtades debidas	10
3.2.9.	Derecho al desacuerdo	10
3.2.10.	Atribuciones	11
3.2.11.	Seguridad y salud	11
3.3.	Relaciones con los Accionistas	11
3.4.	Relaciones con los proveedores	11
3.5.	Relaciones con los medios de comunicación	12
3.6.	Relaciones con los organismos gubernamentales	13
3.7.	Relaciones con la competencia	13
3.8.	Relaciones con la Comunidad	14
3.8.1.	Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos	14
3.8.2.	Neutralidad política	16
3.8.3.	Responsabilidad con la Sociedad y el Ambiente	16
<b>4</b>	<b>INTEGRIDAD DE LOS BIENES Y RECURSOS</b>	<b>17</b>
4.1.	Protección de valores	17
4.2.	Uso adecuado de los bienes y recursos	17

## 1 Introducción

### 1.1. Definición e importancia del Código de Ética y Conducta

Un Código de Ética y Conducta es un conjunto de normas de conducta respaldadas por valores y principios institucionales, que constituyan un marco teórico-ético y que torna prácticas las orientaciones morales.

En este contexto, los aspectos éticos ganan una significativa importancia, debido a que las acciones y la conducta de los colaboradores producen efectos sobre todo aquello que se relaciona con el Banco del Pacífico S.A. y sus empresas filiales.

Esto explica la estructura del presente Código de Ética y Conducta que, desde el inicio, define los valores corporativos y principios de actuación que inspiran las acciones del Banco del Pacífico S.A. y sus empresas filiales para después enunciar paso a paso las conductas esperadas por el público de interés identificado, esto es, clientes, usuarios, colaboradores, accionistas, proveedores, medios de comunicación, órganos gubernamentales, competencia y comunidad.

### 1.2. Ámbito y obligatoriedad de aplicación

Para efectos de la aplicación del Código de Ética y Conducta se entenderá que el Grupo Financiero del Banco del Pacífico, de ahora en adelante GFHP, lo conforman el Banco del Pacífico S.A. como cabeza de grupo y sus empresas filiales nacionales.

Los colaboradores del GFHP, comprenden al Presidente Ejecutivo, Vicepresidentes Ejecutivos, Vicepresidentes, Gerentes Generales, Gerentes Nacionales, Gerentes Regionales, Gerentes, Subgerentes, funcionarios y empleados de todo nivel jerárquico, tanto del Banco del Pacífico S.A. como de sus empresas filiales.

El Código de Ética y Conducta regirá para todas las entidades que conforman el GFHP, y será de aplicación obligatoria para los colaboradores y Miembros de los Directorios de las empresas del GFHP, y sus normas constituirán las directrices sobre las que se instauren los reglamentos internos de trabajo de cada una de las empresas filiales del GFHP.

El GFHP exige, para una apropiada aplicación del Código de Ética y Conducta, que todos los colaboradores conozcan su contenido y el de aquellas disposiciones legales relevantes que resulten de aplicación a las actividades que desarrollan como consecuencia de sus funciones.

Siendo las normas del Código de Ética y Conducta, de aplicación obligatoria para los empleados del GFHP, éstos están comprometidos a hacerlas extensivas en sus relaciones con terceros independientes a la Institución, en todos los actos en los que su actuación pudiera afectar la buena imagen institucional. La aplicación de las normas contenidas en este Código, guardan estrecha relación con las normas legales vigentes en el país, de manera tal que en caso de inconsistencia entre ellas, prevalecerán las normas legales.

## 3 Integridad Relacional

El GFHP aplicará, en todas las relaciones que establezca y en las cuales desarrolle sus negocios y actividades, con sus clientes y usuarios, colaboradores, accionistas, proveedores y demás grupos de interés identificados, los Valores Corporativos y Principios de Actuación contenidos en el presente Código y, especialmente, las normas de actuación señaladas en este capítulo.

### 3.1. Relaciones con los Clientes y Usuarios

Para el GFHP los Clientes y Usuarios son su principal activo, por lo que es su aspiración la de establecer relaciones perdurables, sobre la base de una recíproca interrelación y confianza mutua.

El GFHP aporta valor mediante la prestación eficiente y oportuna de productos y servicios adecuados a las necesidades de sus clientes y usuarios, así como la revisión permanente de sus procesos operativos.

El GFHP demanda de sus clientes y usuarios un comportamiento y una gestión ceñidas al irrestricto cumplimiento de las normas legales, esperando su apoyo en el cumplimiento eficaz de todas ellas, y de manera especial las relativas a la Prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos.

#### 3.1.1. Transparencia

El GFHP adquiere el compromiso de expresar con transparencia a los Clientes y Usuarios las condiciones de las operaciones, hasta asegurarse que los productos y servicios ofrecidos hayan sido informados con claridad y entendidos a cabalidad, incluyendo precios y tasas, así como las obligaciones recíprocas que se generen en toda actividad comercial.

El GFHP se opone a cualquier tipo de influencia, presión o imposición que efectúen clientes y usuarios para conseguir condiciones privilegiadas o excepcionales en los productos o servicios que le brinda el Banco del Pacífico S.A. o sus empresas filiales.

El GFHP aplicará las medidas necesarias para resguardar la información activa y pasiva de sus clientes, en función de la reserva o sigilo bancario y no la utilizará para beneficio personal o de terceros.

El GFHP se compromete a que el contenido de la publicidad relacionada con los productos y servicios que oferta será claro, preciso, oportuno, razonable, adecuado, validado, veraz y completo, conforme a principios de competencia leal y de buena práctica de negocios, preparado con un debido sentido de responsabilidad social y sobre la base del principio de buena fe. La publicidad estará exenta de elementos que pudieran inducir a una interpretación errónea de las características de los productos y servicios que brinda el Banco del Pacífico S.A. o sus empresas filiales.

### 3.1.2. Diligencia

El GFHP garantiza una especial diligencia en la actuación profesional de todos los colaboradores con responsabilidad en el mantenimiento de los procesos y sistemas de información para los clientes y usuarios, en la atención personal de sus solicitudes de información y en la resolución de sus reclamaciones y requerimientos.

El GFHP asume el compromiso de cerciorarse que el cliente y usuario recibe el servicio o producto con la calidad requerida y de manera oportuna.

### 3.1.3. Confidencialidad

Para el GFHP, la confianza y el prestigio constituyen pilares fundamentales para su operación y están significativamente condicionados al grado de confidencialidad que el Banco del Pacífico S.A. y sus empresas filiales ofrecen a sus clientes, usuarios y al público en general en sus operaciones.

El GFHP establece las relaciones con sus clientes y usuarios bajo el fundamento de la confianza, al brindar un buen manejo y una apropiada protección de la información y la efectiva limitación de su uso, conforme a lo establecido en las disposiciones legales que, en cada caso, resulten de aplicación.

El GFHP sigue políticas y procedimientos estrictos antes de poder revelar información de un cliente o usuario, que incluyen citaciones, órdenes judiciales o autorizaciones expresas del cliente, excepto en ciertas situaciones que se deben manejar con base a razones de orden legal debidamente administradas por el área de Asesoría Jurídica.

## 3.2. Relaciones con los colaboradores

### 3.2.1. Selección y contratación de personal

En el GFHP, los procesos de selección de personal son abiertos y basados en una metodología de valoración objetiva, que toma en cuenta la cualificación profesional y la capacidad de los candidatos, con la finalidad de contratar personas con las competencias idóneas para cada puesto de trabajo.

En el GFHP los colaboradores de quienes depende, directa o indirectamente, la selección y/o contratación de personal, guían sus decisiones y actuaciones sin admitir la influencia de factores que pudieran alterar la objetividad de su juicio, conforme a los criterios establecidos en los procedimientos de selección y contratación del Banco del Pacífico S.A. y sus empresas filiales.

### 3.2.2. Desarrollo profesional

El GFHP ampara el desarrollo profesional de sus colaboradores a través de políticas claras de capacitación, en función del desempeño y cumplimiento de objetivos.

El GFHP establece, en sus políticas sobre concursos de promoción y reclutamientos internos, otorgar la primera prioridad a sus colaboradores en las

oportunidades laborales que se presentan, de tal manera que se evidencien las fortalezas de sus colaboradores y sean valoradas imparcialmente.

### 3.2.3. Actitud y respeto

El GFHP considera que una buena actitud debe estar presente en todas las actividades que se desarrollan entre los colaboradores y debe formar parte de la cultura de Buen Gobierno Corporativo. El trato entre los colaboradores, ya sean estos jefes, subalternos o compañeros de trabajo debe caracterizarse por su cortés, amabilidad y respeto.

El GFHP garantiza el respeto a los Derechos Humanos, de acuerdo a los principios que se dictan en la Declaración Universal de los Derechos Humanos<sup>1</sup>. Queda prohibido todo acto de violencia dentro del GFHP.

### 3.2.4. Trabajo en equipo y cooperación

El GFHP fomenta el trabajo en equipo, al promover un ambiente de confianza basado en la relación abierta y la comunicación fluida, orientado a incrementar los niveles de satisfacción y motivación de sus colaboradores, a través de la aplicación de técnicas para el diagnóstico y mejora del clima laboral.

El GFHP induce a sus colaboradores a demostrar una permanente cooperación, informa de sus actividades a quienes tengan relación con el mismo y permite su contribución. El colaborador no podrá obstaculizar las labores de los auditores u otros colaboradores, ocultar información a sus superiores o compañeros, o proporcionarles información falsa, dudosa o distorsionada.

### 3.2.5. Responsabilidad y profesionalismo

El GFHP compromete a sus colaboradores a actuar con dinamismo y excelencia en el cumplimiento diario de sus funciones. Sin embargo, en ningún caso su aplicación debe afectar a los Valores Corporativos y Principios de Actuación.

El GFHP precisa que sus colaboradores asuman la titularidad de su gestión que les corresponde atender y que realicen las tareas asignadas con un alto grado de responsabilidad, profesionalismo, celeridad y eficacia.

El GFHP reprueba que sus colaboradores pretendan ampararse en el argumento de que fueron exhortados por funcionarios del GFHP de mayor jerarquía, para eludir o atenuar su responsabilidad de acciones o decisiones que ocasionen la inobservancia de los Valores Corporativos y Principios de Actuación.

<sup>1</sup> Adoptada y proclamada por la Asamblea General de las Naciones Unidas, en su resolución 217 A (III), de 10 de diciembre de 1948.

### 3.2.6. Productividad y excelencia

El GFBP espera de sus colaboradores una productividad óptima en sus tareas y responsabilidades, así como el respeto de los plazos establecidos para el cumplimiento de sus funciones, los horarios asignados y las citas comprometidas.

El GFBP demanda de sus colaboradores una actuación proactiva, que genere ideas que se transformen en nuevos y mejores servicios para los clientes y usuarios, que permita evitar incurrir en gastos que no sean los estrictamente necesarios para la actividad que les está asignada.

El GFBP considera como una práctica indeseada el restar la debida eficacia que debe observarse en las actividades que los colaboradores desarrollan.

### 3.2.7. Evaluaciones del desempeño, compensaciones e incentivos

El GFBP se compromete que en cualquier proceso de evaluación que aplique a sus colaboradores ponderará juiciosamente todas las actuaciones que deban ser calificadas, sin otra clase de consideraciones que no sean aquellas que correspondan a la aplicación íntegra y objetiva del proceso.

En el GFBP las evaluaciones del desempeño y los incentivos, en caso de haberlos, carecen de razonamientos ideológicos, percepciones sin fundamentos, favoritismos personales sustentados en cuestiones subjetivas y toda otra clase de inequidades que favorezcan o perjudiquen a algún colaborador en beneficio o en detrimento de otros.

En el GFBP cada colaborador espera conocer los antecedentes completos que han sido considerados para calificar su desempeño, en el período de evaluación correspondiente, y es obligación ética de la jefatura que ha cumplido dicho rol, dar una explicación al respecto.

Para cada empresa del GFBP que haya establecido un sistema de compensaciones e incentivos económicos para sus colaboradores sobre la base de sus méritos y por cumplimiento de metas, los colaboradores deberán sujetarse a las políticas y plazos establecidos para cumplirlos bajo un estricto marco ético, de modo que no den origen a actuaciones o prácticas que, bajo dicha sola orientación, puedan perjudicar el prestigio del GFBP.

### 3.2.8. Lealtades debidas

En el GFBP debe existir plena correspondencia entre los intereses que han sido declarados por el GFBP y aquellos que manifiestan las jefaturas en las gestiones y funciones diarias. Las expresiones y declaraciones de los colaboradores del GFBP deben ser consistentes con las políticas, reglamentos y procedimientos del Banco del Pacífico S.A. y sus empresas filiales.

### 3.2.9. Derecho al desacuerdo

El GFBP considera como un deber ético el derecho de un colaborador al desacuerdo, sin que ello suponga necesariamente una aceptación ha dicho

## 7 Administración del Código

La vigencia en el tiempo de un Código de Ética y Conducta al interior del **GFBP**, requiere de la existencia de un ente que administre y aplique sus disposiciones.

Para esto se instituye el Comité de Ética, que será el organismo a través del cual se cumplirá con esta misión.

El Código de Ética y Conducta tendrá sentido mientras exista un compromiso auténtico de todos los colaboradores en su cumplimiento y se apoyen en este para solucionar los conflictos que se presenten en la gestión diaria en donde se pongan en duda los Valores Corporativos y Principios de actuación.

El Código de Ética y Conducta acata, de manera incondicional, las disposiciones legales, reglamentarias y normativas que rigen a la comunidad y especialmente a las regulaciones de esta naturaleza que gobiernan el giro propio y la actividad bancaria, financiera, de servicios que constituyen el fundamento de nuestra acción como empresa en la sociedad.

La Presidencia Ejecutiva, en conjunto con el equipo gerencial del GFBP, vigilarán el cumplimiento de los controles que regulan la gestión y fomentarán el desarrollo de una cultura de respeto a las normas. En consecuencia, debe estar informada en todo momento de los asuntos que pueden afectar en forma adversa los Valores Corporativos y Principios de Actuación.

### 7.1. Buen Gobierno Corporativo

El Comité de Gobierno Corporativo del Banco del Pacífico S.A., como cabeza del GFBP, velará por la aplicación de los principios de buen gobierno y transparencia en el ejercicio de todas las actividades y negocios que desarrolle el GFBP.

Consecuentemente, el Comité de Gobierno Corporativo del Banco del Pacífico S.A. vigilará que se ejecute lo dispuesto en la normativa vigente en cuanto a instaurar el Comité de Ética, con la finalidad de que éste establezca el presente Código y, evalúe y supervise su cumplimiento; así como también, determine las acciones necesarias para la divulgación y fortalecimiento de los más elevados estándares de conducta ética dentro del GFBP, de conformidad con las disposiciones internas y legales vigentes.

### 7.2. Comité de Ética

La administración de este Código está a cargo del Comité de Ética del Banco del Pacífico S.A., que reporta directamente al Comité de Gobierno Corporativo y Directorio del Banco del Pacífico S.A., y que tendrá una función esencialmente normativa, regulatoria, moderadora, resolutive y, sancionatoria de las prácticas que, de acuerdo a estándares éticos, sean consideradas adecuadas para el cumplimiento de los fines y la aplicación de las políticas del GFBP.

El Comité de Ética estará conformado por seis (6) Miembros con carácter permanente, de los cuales, dos son representantes del “Accionista”, dos representantes de la “Administración” que corresponden al delegado del “Directorio” y el delegado de la “Alta Gerencia” y, dos representantes de los “Empleados”; cuyas designaciones se sujetarán a las disposiciones que constan en el Reglamento del Comité de Ética..

El Comité de Ética observará las regulaciones establecidas en el Reglamento Interno de Trabajo del Banco del Pacífico S.A. o de la empresa filial, según sea el caso, documentos que servirán de sustento a las decisiones que se tomen para resolver las situaciones atentatorias a las normas y principios de actuación para su evaluación y tratamiento.

El Comité de Ética dispondrá de una Secretaria, quien canalizará los requerimientos y consultas de los interesados, así también, realizará el levantamiento de las actas de las sesiones del Comité. El reglamento vigente del Comité de Ética señala que la Secretaria del Comité será ejercida por el Gerente Nacional del área de Desarrollo Humano del Banco del Pacífico S.A.

El Comité de Ética se reunirá con una periodicidad trimestral e informará con cinco días hábiles de anticipación, a través de un mensaje electrónico, acerca de las fechas en que tendrán lugar las sesiones, con el objeto de que en dicho período puedan formularse las consultas por parte de los interesados, sin perjuicio de atender aquellos requerimientos que en cualquier momento puedan presentarse ante la Secretaria del Comité.

Es atribución exclusiva del Comité de Ética interpretar las disposiciones del Código respectivo y precisar el correcto sentido, alcance y aplicación, con excepción del numeral **3.8.1 Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos**, que es competencia del Oficial de Cumplimiento y del Comité de Cumplimiento, de cada empresa que conforma el GFBP.

Las deliberaciones que tengan lugar y las resoluciones que adopte el Comité de Ética tendrán siempre carácter estrictamente confidencial, quedando prohibida su divulgación por parte de sus Miembros así como de cualquier participante que eventualmente tenga acceso a la información generada por este organismo.

Las decisiones que se tomen en el Comité de Ética que, atendida su naturaleza, pueden servir para fijar criterios de aplicación general en el GFBP, serán difundidas mediante la forma de comunicados por la Secretaria del Comité.

### **7.3. Infracciones al Código**

Las infracciones a este Código de Ética y Conducta o la falta efectiva de cooperación con una investigación interna promovida al amparo de sus disposiciones, podrá dar lugar a la aplicación de sanciones disciplinarias o legales de acuerdo a la gravedad de la infracción y en concordancia con lo establecido en el Código de Trabajo, Reglamento Interno de Trabajo del Banco del Pacífico S.A. o de la empresa filial y la legislación bancaria, sin perjuicio de las acciones civiles y penales contempladas en las leyes vigentes.

En lo que respecta al numeral **3.8.1 Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos**, el Oficial de Cumplimiento verificará su cumplimiento y el

Comité de Cumplimiento, de cada empresa que conforma el GFBP, deberá imponer las sanciones, previo al proceso administrativo correspondiente.

#### **7.4. Informe de infracciones**

El GFBP requiere el compromiso de los colaboradores de poner manifiesto, mediante su oportuna comunicación, aquellas situaciones que, aunque no estén relacionadas con sus actuaciones o ámbito de responsabilidad, se consideren éticamente cuestionables de acuerdo con el contenido del Código y, especialmente, aquellas de las que pudiera derivarse el incumplimiento de la legalidad vigente.

Los Colaboradores deben tener conciencia que es obligación informar las conductas ilícitas, ilegales o fraudulentas que lleguen a su conocimiento. En este ámbito, el GFBP amparará al colaborador que dé a conocer esta clase de infracciones. Sin embargo, no entrará al conocimiento de denuncias anónimas y sancionará aquellas que, formuladas intencionalmente, resulten ser falsas o irresponsables.

El GFBP prohíbe cualquier acto de represalia contra cualquier colaborador por el mero hecho de haber comunicado, de buena fe, las situaciones descritas en este apartado. No obstante, el GFBP hará todos los esfuerzos necesarios para mantener bajo rigurosa reserva la identidad de cualquier colaborador que informe sobre una infracción a las disposiciones de este Código.

#### **7.5. Sanciones**

El incumplimiento del Código de Ética será sancionado, dependiendo de la gravedad del caso y, conforme lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo del Banco del Pacífico S.A y, en el de las empresas filiales, en los casos que aplique.

Las sanciones que se apliquen a los casos denunciados a través de los diferentes canales mencionados en el presente código, serán evaluadas y determinadas por el Comité de Ética bajos los lineamientos establecidos en el Reglamento Interno de Trabajo del Banco del Pacífico S.A y, en el de las empresas filiales, en los casos que aplique.

#### **7.6. Canales**

Cualquier hecho que, a juicio de un colaborador, vulnere el Código de Ética y Conducta o que de algún modo pueda interpretarse como atentatorio a las normas éticas que rigen en el GFBP, incluso si éstos además tuvieran carácter fraudulento o ilegal, se deberá informar de inmediato por los siguientes canales, según el criterio de la persona comunicante y atendiendo a lo que, en cada caso, considere más apropiado:

- A la Secretaria del Comité de Ética, misma que la ejerce la Gerencia Nacional de Desarrollo Humano del Banco del Pacífico S. A., mediante comunicación escrita.
- Al Comité de Ética, el cual mantiene, exclusivamente para estos efectos, la dirección de correo electrónico [etica@pacifico.fin.ec](mailto:etica@pacifico.fin.ec), mismo que será

administrado por la Secretaría del Comité o por quien ésta delegue y, podrá ser revisado por el Presidente del Comité de Ética en cualquier momento.

La Secretaría del Comité, receptorá las denuncias, consultas y solicitudes de autorización (para los casos de conflictos de intereses), observando los procedimientos establecidos en el Reglamento del Comité de Ética para dicho efecto y lo siguiente:

- Preservar el anonimato del colaborador que ha comunicado posibles incumplimientos de la legalidad vigente o sobre situaciones aparentemente cuestionables desde el punto de vista ético.

Con carácter general, tanto la situación comunicada como, en su caso, la información relativa a su resolución, deberá ser adecuadamente salvaguardada por todas las personas involucradas en el proceso de comunicación y en el eventual proceso de investigación.

En el supuesto de que la persona comunicante considere que la situación en cuestión no ha sido apropiadamente resuelta, podrá presentar nuevamente su denuncia, consulta o solicitud de autorización, por los canales antes mencionados y, la Secretaría del Comité de Ética deberá receptorlas y obligatoriamente incluirlas para el conocimiento y resolución del Comité de Ética, quien podrá en los casos de consultas o solicitud de autorización derivarlas para el conocimiento y resolución del Comité de Gobierno Corporativo o del Directorio, según lo estime conveniente.

#### **7.7. Rendición de cuentas**

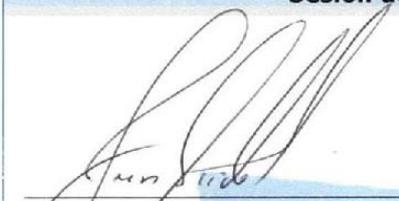
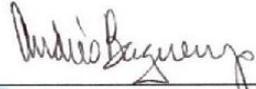
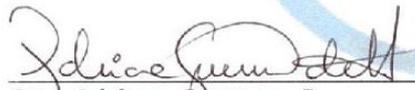
El funcionario que asuma las funciones de la Secretaría del Comité de Ética, será el responsable de realizar las gestiones y elaborar el Informe anual que permita la rendición de cuentas del cumplimiento de las prácticas del Código de Ética y Conducta, en el mismo que se deberá:

- 1.- Informar sobre los lineamientos establecidos en el Código de Ética y, las políticas tendientes a mitigar los conflictos de interés;
- 2.- Explicar sobre la gestión efectuada y, el cumplimiento del Código de Ética y, las políticas sobre Conflictos de Interés;
- 3.- Comentar sobre la estadística de los casos presentados ante el conocimiento del Comité de Ética, sus resoluciones y, las sanciones aplicadas.
- 4.- Exponer las estadísticas del funcionamiento del Comité de Ética.

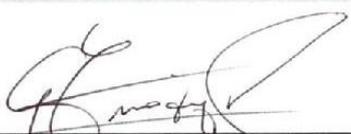
El Informe deberá ser presentado ante el Comité de Ética para su aprobación y envío posterior al Directorio, para que el mismo sirva de base para la elaboración del informe anual que el Directorio debe presentar a la Junta General de Accionistas.

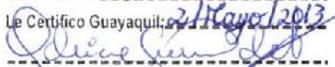
## Aprobación del Código de Ética y Conducta

**Comité de Gobierno Corporativo del GFBP**  
**Sesión del 26 de marzo del 2013**

 <b>Ing. Juan Saade S.</b> Presidente del Directorio del Banco del Pacífico (Presidente del Comité)	 <b>Econ. Andrés Baquerizo B.</b> Vicepresidente Ejecutivo subrogante del Presidente Ejecutivo (Miembro del Comité)
 <b>Econ. Paula Salazar M.</b> Vicepresidente Ejecutivo (Miembro del Comité)	 <b>Ing. Gonzalo Vivero L.</b> Vicepresidente Ejecutivo (Miembro del Comité)
 <b>Dra. Adriana Guerrero B.</b> Vicepresidente (Miembro del Comité)	

## Aprobación del Código de Ética y Conducta

Comité de Ética Sesión del 5 de abril del 2013	
 <b>Ing. Andrés Ollague A.</b> Presidente del Comité Miembro del Directorio (Representante de la Administración)	 <b>Ing. Gonzalo Vivero.</b> Miembro del Comité Vicepresidente Ejecutivo (Representante de la Administración)
 <b>Ab. Carlos Tamayo D.</b> Miembro del Comité (Representante del Accionista)	 <b>Ing. Adriana López.</b> Miembro del Comité (Representante de los Empleados)
 <b>Ing. Jacqueline Pesantes M.</b> Miembro del Comité (Representante de los Empleados)	

Directorio del Banco del Pacífico S.A.
Aprobado en Sesión del Directorio De: <u>Banco del Pacífico S.A.</u> Celebrada el: <u>29 de Abril 2013</u> Le Certifico Guayaquil, <u>21 Mayo 2013</u>  <b>Dra. Adriana Guerrero Burgos</b> SECRETARÍA

# ANEXO 2



Referencias	Referencia Familiar (Persona que no viva con usted)				Nombre y Apellidos	Teléfono	Parentesco		
	Referencias Personales				Nombre y Apellidos	Teléfono	Parentesco		
	Referencias Financieras				Institución	Corriente <input type="checkbox"/> Ahorro <input type="checkbox"/> No.	Saldo		
					Institución	Corriente <input type="checkbox"/> Ahorro <input type="checkbox"/> No.	Saldo		
					Institución	Corriente <input type="checkbox"/> Ahorro <input type="checkbox"/> No.	Saldo		
	Tarjeta de crédito		Institución	No. de Tarjeta		Valor adeudado			
			Institución	No. de Tarjeta		Valor adeudado			
			Institución	No. de Tarjeta		Valor adeudado			
	Referencias Comerciales				Casa Comercial	Teléfono	Artículo	Monto de Compra	Fecha
					Casa Comercial	Teléfono	Artículo	Monto de Compra	Fecha
Propiedades	Descripción								
	Vivienda <input type="checkbox"/>	Terreno <input type="checkbox"/>	Oficina <input type="checkbox"/>	Local <input type="checkbox"/>	mts2	Ubicación	Hipotecado a:	Avalúo comercial	
	Vivienda <input type="checkbox"/>	Terreno <input type="checkbox"/>	Oficina <input type="checkbox"/>	Local <input type="checkbox"/>	mts2	Ubicación	Hipotecado a:	Avalúo comercial	
	Vivienda <input type="checkbox"/>	Terreno <input type="checkbox"/>	Oficina <input type="checkbox"/>	Local <input type="checkbox"/>	mts2	Ubicación	Hipotecado a:	Avalúo comercial	
	Vehículo, marca y modelo:				Tipo	Placa	Año	Prendado a:	Avalúo comercial
	Vehículo, marca y modelo:				Tipo	Placa	Año	Prendado a:	Avalúo comercial
Número de Propiedades		Número de vehículos			Valor total de vehículos				
		Número de inmuebles			Valor total de inmuebles				
		Número total de propiedades			Valor total de propiedades				
Estado de Situación Personal - Balance General	Activos				Pasivos				
	Caja				Deudas bancarias a sola firma				
	Depósitos bancarios locales				Deudas bancarias garantizadas con activos				
	Depósitos bancarios del exterior				Deuda por pagar proveedores				
	Inversiones (Cédulas, tit. oblig., pólizas, bonos.)				Anticipo recibidos de clientes				
	Cuentas por cobrar				Otras cuentas por pagar relacionadas o con familiares				
	Inventario				Total deudas tarjeta de crédito				
	Otros activos corrientes				Otras cuentas por pagar				
	Total activo corrientes				Total pasivo corriente (Corto plazo)				
	Bienes Inmuebles				Deudas bancarias a sola firma				
	Bienes Muebles				Deudas bancarias garantizadas con activos				
	Total activo fijo				Otras cuentas por pagar relacionadas o con familiares				
	Otros activos no corrientes				Otras cuentas por pagar				
	Total otros activos				Total pasivos no corriente (Largo plazo)				
	Total activos				Total pasivos				
				Total patrimonio (Total activos - Total pasivos)					
Garantías otorgadas		Beneficiarios		Monto		Acreedor			
		Beneficiarios		Monto		Acreedor			
Inversiones corrientes y no corrientes				Deudas corrientes y no corrientes / Tarjetas					
Descripción	Título	Institución	Vencimiento	Valor	Institución	Vencimiento	Saldo		
Total inversiones corrientes				Total deudas corrientes y no corrientes					
Empresa	Núm. de acciones o títulos de emisión	Valor nominal	Valor mercado	Institución	Tarjetas	Pago mínimo	Saldo		
Total inversiones no corrientes				Total tarjetas de crédito					



# ANEXO 3



**BANCO DEL PACÍFICO**  
Un Banco Banco para todos

## REQUISITOS PRESTAMO ESTUDIOS

Estimado cliente, con la finalidad de no retrasar la aceptación o devolver su carpeta, solicitamos remitir al Banco los requisitos completos que correspondan de acuerdo al perfil del solicitante (El Deudor es siempre el estudiante, a menos que sea menor de edad en cuyo caso será el Representante Legal el deudor), garante y/o codeudor, mismos que se detallan a continuación:

### DOCUMENTOS DE INFORMACIÓN BÁSICA

CONTROL	DESCRIPCIÓN
<input type="checkbox"/>	Solicitud de crédito deudor. ( <a href="#">descargar desde página web</a> )
<input type="checkbox"/>	Solicitud de crédito garante/codeudor. ( <a href="#">descargar desde página web</a> )
<input type="checkbox"/>	Tres (3) fotocopias a color de cédula de identidad actualizada y vigente (validez hasta 12 años desde la fecha de emisión).
<input type="checkbox"/>	Tres (3) fotocopias a color del certificado de votación (Últimas elecciones generales).
<input type="checkbox"/>	Croquis del lugar de domicilio del deudor y codeudor o garante.
<input type="checkbox"/>	Copia de la planilla de servicio básico de uno de los dos (2) últimos meses (luz, agua o teléfono) de su lugar de Residencia.  <b>NOTA IMPORTANTE.</b> Los clientes que no posean planilla de servicios básicos a su nombre, deberán presentar el Contrato de arrendamiento. Este documento es necesario para la apertura de la cuenta. Si usted ya posee una cuenta activa en el Banco del Pacífico, no es necesaria la presentación de este documento.
<input type="checkbox"/>	Copia de estados de cuenta de los últimos tres (3) meses de las cuentas de ahorros o corrientes y/o tarjetas de crédito que concentren sus mayores saldos y deudas. En caso de tener cuenta en Cooperativas, Mutualistas o BNF debe presentar certificado de solvencia.
<input type="checkbox"/>	Documentación de respaldo del patrimonio, si fuere el caso (copia de matrícula de vehículos, impuesto predial del año en curso, etc.).
<input type="checkbox"/>	Declaración juramentada de los ingresos del NÚCLEO FAMILIAR, emitida ante un Notario Público y requerida puntualmente para este efecto por el solicitante. ( <a href="#">descargar desde página web</a> )

### DOCUMENTACIÓN ACADEMICA (ESTUDIOS EN EL ECUADOR)

CONTROL	DESCRIPCIÓN
<input type="checkbox"/>	Carta o Certificado original del Centro de Estudios que contenga la siguiente información: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Admisión, inscripción o matrícula del estudiante.</li> <li>• Duración de la carrera, con fecha de inicio y finalización de cada periodo académico.</li> <li>• Costos de la carrera.</li> <li>• Pensum de estudios o malla curricular.</li> <li>• Sistema de Evaluación.</li> <li>• Título, diploma o certificado a obtener al término de los estudios.</li> <li>• Institución Financiera, Tipo de Cuenta, Número de Cuenta, Número de RUC, Razón Social del Centro de Estudios.</li> </ul> <p><b>NOTA:</b> El o los certificados que reúnan esta información deben contar con la firma y sello del Centro Educativo y fecha actualizada. Se requiere original y copia de los certificados.</p>
<input type="checkbox"/>	<b>Si es para Estudios de Pregrado (para iniciar la Carrera):</b> Adicionar 2 copias del título de bachiller o acta de grado.



<input type="checkbox"/>	<b>Si es para Estudios de Posgrado:</b> Adicionar 2 copias del título de tercer nivel con registro SENESCYT.
<input type="checkbox"/>	<b>Si se encuentra en un nivel intermedio de la carrera (Pregrado y Posgrado):</b> Adicionar calificaciones de los últimos semestres aprobados y fecha de finalización de los estudios, con firma y sello original del Centro Educativo. (Adjuntar original y copia de este documento).

#### DOCUMENTACIÓN ACADEMICA (ESTUDIOS EN EL EXTERIOR)

CONTROL	DESCRIPCIÓN
<input type="checkbox"/>	Carta o Certificado original del Centro de Estudios que contenga la siguiente información: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Admisión, inscripción o matrícula del estudiante.</li> <li>• Duración de la carrera, con fecha de inicio y finalización de cada periodo académico.</li> <li>• Costos de la carrera.</li> <li>• Pensum de estudios o malla curricular.</li> <li>• Sistema de Evaluación.</li> <li>• Título, diploma o certificado a obtener al término de los estudios.</li> </ul> <p><b>NOTA:</b> El o los certificados que reúnan esta información deben contar con la firma y sello del Centro Educativo y fecha actualizada. En caso de entregar copias simples, para estudios en el exterior estas serán reemplazadas por la documentación ORIGINAL en un plazo máximo de 60 días en el IECE (dentro del Proceso de Seguimiento Académico). Cuando el Plan de Estudio sea solventado con un único desembolso, esta documentación será entregada al inicio del trámite. Se requiere original y 2 copias de los certificados.</p>
<input type="checkbox"/>	Original y 2 copias de traducción al español por un Centro autorizado de los documentos académicos otorgados en otro idioma, con firma y sello del Centro autorizado, o firma del traductor. Si el traductor es una Persona Natural debidamente autorizada, debe enviar además la copia a color de su Cédula de identidad.
<input type="checkbox"/>	Original y 2 copias de poder notariado de un apoderado designado por el cliente. ( <a href="#">descargar desde página web</a> )
<input type="checkbox"/>	3 Copias del pasaporte, en la cual conste la VISA de Estudios conferida por el Consulado del País en el cual se cursará el Plan de Estudios. (Visa se requiere para la entrega del 1er desembolso, por parte del Banco, no como requisito para la aprobación del mismo)
<input type="checkbox"/>	Original y 2 copias del formulario de Transferencia al exterior. ( <a href="#">descargar desde página web</a> )
<input type="checkbox"/>	Original y 2 copias del formulario de salida de divisas. ( <a href="#">descargar desde página web</a> )

**REQUISITOS PARA DEUDOR (aplica solo en el caso que tenga relación laboral o actividad económica)**

**REQUISITOS PARA GARANTE – CODEUDOR**

#### Como Dependiente

CONTROL	DESCRIPCIÓN
<input type="checkbox"/>	Estabilidad laboral mínima de 1 año.
<input type="checkbox"/>	Certificado de trabajo, el cual deberá contener: antigüedad laboral, función que desempeña e ingresos, con firma y sello original de la empresa.
<input type="checkbox"/>	Roles de pago del mes anterior al de la solicitud. Si los ingresos provienen de comisiones u otros valores presentar los roles de los 3 últimos meses, con firma y sello original de la empresa.

<input type="checkbox"/>	En caso de tener otros ingresos como arriendos, deberá presentar contratos inscritos en el juzgado de inquilinato.
<input type="checkbox"/>	Declaración de Impuesto a la renta del último año (si cumple con la base imponible).

**Como independiente o Negocio a título personal Deudor**

**Como independiente o Negocio a título personal Garante o Codeudor**

CONTROL	DESCRIPCIÓN
<input type="checkbox"/>	Copia de RUC o RISE.
<input type="checkbox"/>	Estabilidad mínima de 2 años.
<input type="checkbox"/>	Copia de declaración del IVA de los últimos 3 meses.
<input type="checkbox"/>	Referencias Comerciales, para el caso de Dueños de Negocio debe presentar mínimo 1 referencia.
<input type="checkbox"/>	Declaración del Impuesto a la Renta de los últimos 3 años o notas de venta de los últimos tres (3) meses en caso de presentar RISE

**Si los ingresos provienen de Compañías donde mantiene participación adicional debe incluir:**

CONTROL	DESCRIPCIÓN
<input type="checkbox"/>	Soporte de los pagos de los dividendos como accionista, valor que debe ser declarado en el impuesto a la renta como persona natural.
<input type="checkbox"/>	Copia RUC de la empresa

**Para créditos mayores a \$25,000 el solicitante del crédito deberá entregar la siguiente documentación adicional referente a la garantía hipotecaria:**

CONTROL	DESCRIPCIÓN
<input type="checkbox"/>	Solicitud de Avalúo. ( <a href="#">descargar desde página web</a> )
<input type="checkbox"/>	Copia de cédula y papeleta de votación a color del (los) propietario(s) del inmueble.
<input type="checkbox"/>	Copia del Título de Propiedad del inmueble (Escrituras).
<input type="checkbox"/>	Copia Declaración de propiedad horizontal (para el caso de inmuebles que se encuentren bajo el régimen de propiedad horizontal).
<input type="checkbox"/>	En el caso de existir modificatorias o aclaratorias de la "declaratoria de propiedad horizontal" (adjuntar copia de estos documentos)
<input type="checkbox"/>	Certificado de expensas, copia de la cedula y papeleta de votación del administrador y su respectiva de nombramiento, únicamente en caso de viviendas en condominio o conjunto.  <b>NOTA:</b> En caso de que no exista administrador en el conjunto o condominio, se debe entregar la correspondiente Declaración Jurada ante Notario Público en que se señale expresamente que el conjunto o condominio NO dispone de administrador y que se exime de Responsabilidad al Registrador de la Propiedad por esta situación.
<input type="checkbox"/>	Certificado de Gravámenes vigente conferido por el Registrador de la Propiedad del Cantón.
<input type="checkbox"/>	Pago de Impuestos Prediales del año en curso.



**BANCO DEL PACÍFICO**  
Un Banco Banco para todos

**Para financiamiento de Otros Rubros:**

CONTROL	DESCRIPCIÓN
<input type="checkbox"/>	MANUTENCIÓN.- Enviar toda la documentación académica mencionada anteriormente.
<input type="checkbox"/>	ELEMENTOS DE ESTUDIO.-Enviar toda la documentación académica más 2 proformas originales vigentes con Ruc de la Empresa, en donde conste el costo de los elementos a solicitar el financiamiento.
<input type="checkbox"/>	GASTOS DE VIAJE.- Enviar toda la documentación académica mencionada anteriormente
<input type="checkbox"/>	PASAJES.- Enviar toda la documentación académica más dos proformas originales vigentes con Ruc de la Empresa (aéreo o terrestre).
<input type="checkbox"/>	SEGURO SALUD.- Enviar toda la documentación académica más dos proformas o factura original de la póliza, con firma y sello original de la empresa. <b>NOTA IMPORTANTE:</b> Si este rubro consta dentro de la documentación académica ya no será necesario.
<input type="checkbox"/>	TESIS.- Enviar toda la documentación académica, Plan de tesis aprobado con designación de tutor (certificado de culminación de carrera), Cronograma de desarrollo de tesis con fecha de inicio y finalización, Presupuesto de insumos, todos deben contener sello y firma del Centro Educativo.

**NOTA** Si el estudiante tiene un crédito vigente con el IECE debe adicionar tabla de recuperación y la proyección de los desembolsos.

En la ciudad de \_\_\_\_\_ a los, \_\_\_\_\_ del 2014

(firma)	(visto y sello)
NOMBRE CLIENTE: CEDULA:	AGENCIA BANCO: FUNCIONARIO BANCO:

# ANEXO 4

## ENCUESTAS A LOS BENEFICIARIOS DEL CRÉDITO EDUCATIVO IECE

1. ¿Ha sido satisfactorio el cambio de manejo de los créditos educativos antes IECE ahora Banco Pacifico? (Del 1 al 3 tomando como 1 el más bajo y 3 lo más alto).  
1 \_\_\_ 2 \_\_\_ 3 \_\_\_
  
2. ¿Cree usted que se incrementaron más requisitos al momento que el banco del pacifico asumió la cartera del otorgamiento de créditos estudiantiles?  
SI \_\_\_ NO \_\_\_
  
3. Considera Ud. que se deberían simplificar los requisitos para acceder al crédito estudiantil IECE?  
SI \_\_\_ NO \_\_\_
  
4. ¿Tuvo alguna dificultad en cumplir con todos los requisitos para adquirir el crédito educativo IECE a través del Banco del Pacífico?  
SI \_\_\_ NO \_\_\_
  
5. ¿Cuánto tiempo demoró el Banco del Pacífico en darle una respuesta?  
1 mes \_\_\_ 2 meses \_\_\_ 3 meses \_\_\_ más de 3 meses \_\_\_
  
6. ¿Cómo calificaría la atención brindada por el personal del Banco del Pacífico?  
Excelente \_\_\_ Buena \_\_\_ Regular \_\_\_ Mala \_\_\_

7. ¿Cree Ud. que debería mejorar el servicio de atención al momento de informar sobre los créditos educativos IECE?

SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_

8. ¿Su solicitud fue negada?

SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_

9. ¿De qué manera le fue entregado el dinero? (crédito)

Cheque \_\_\_\_\_ Crédito a cuenta \_\_\_\_\_

10. Recomendaría a sus compañeros a que accedan al crédito educativo IECE a través del banco del pacífico? (explique las razones)

Si \_\_\_\_

No \_\_\_\_

Porque \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo obtuvo la información acerca de los créditos educativos a través del Banco del Pacífico?

Folletos

Página Web

Amigos o familiares

12. ¿Cree usted que debería haber más personal para la atención de los créditos educativos?

SI \_\_\_\_ No \_\_\_\_

13. ¿Cómo calificaría usted la comunicación o el contacto que mantuvo el Banco del Pacífico con usted?

Excelente \_\_\_\_ Buena \_\_\_\_ Regular \_\_\_\_ Mala \_\_\_\_

14. ¿En qué agencia usted más acude a solicitar información?

- Urdesa
- Alborada
- Matriz
- Unicentro
- Otros

# ANEXO 5

## Entrevista a funcionario del Banco Del Pacifico

**NOMBRES:** Juan Carlos Toledo

**AREA:** Créditos

**CARGO:**

- 1. ¿Cuál cree Ud. Que han sido los requisitos que a los clientes se les dificulta cumplir?**

Yo pienso que una de las dificultades de los clientes tuvieron fue la de obtener el certificado de estar matriculado en sus respectivos programas de estudios, carrera o curso; además que en la mayoría de los casos, se les complica encontrar el garante adecuado que califique.

- 2. Ud. como funcionario, ¿Cuál cree que es una de las desventajas que se presentan a diario?**

La desventaja que a diario se percibe en el área de crédito es que existe una gran cantidad de demanda de solicitud de créditos educativos para que puedan ser procesadas por el poco personal que está capacitado a realizar este procedimiento.

- 3. ¿Son constantes las quejas que reciben de los clientes, con respecto al crédito educativo?**

Algunas veces, debido al cambio que hubo en el sistema del IECE con el sistema del Banco, que al momento de acercarse a ventanilla a cancelar la cuota mensual, no refleja el mismo valor que ellos tienen en su tabla de amortización. Esta es una de las quejas más frecuentes.

- 4. Cree Ud. Que el banco necesita más personal en el área de crédito que exclusivamente se dedique a brindar el servicio de créditos educativos?**

Si como funcionario sí creo conveniente que exista un asistente de crédito, puesto que la demanda cada día va en aumento. Y un solo ejecutivo no brinda el servicio de calidad que el cliente espera recibir al momento de solicitar información.