



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EMPRESARIAL DE GUAYAQUIL**

**TRABAJO DE GRADO**

**PARA LA OBTENCIÓN AL TÍTULO DE:**

**Ingeniería en Gestión Empresarial Mención Finanzas y Auditoría**

**TEMA:**

**“Sistema para otorgar préstamos hipotecarios y prendarios a  
colaboradores del banco Guayaquil”**

**AUTOR:**

**Stefania Nataly Macías Vélez**

**FEBRERO 2016**

**GUAYAQUIL-ECUADOR**

**“Sistema para otorgar préstamo hipotecarios y prendarios a colaboradores del Banco Guayaquil.”**

## **DECLARACIÓN EXPRESA**

“La responsabilidad de esta tesina, por los hechos e ideas me corresponde exclusivamente; y el patrimonio intelectual de la misma a la **UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EMPRESARIAL DE GUAYAQUIL**”.

---

Stefania Nataly Macías Vélez

**“Sistema para otorgar préstamo hipotecarios y prendarios a colaboradores del Banco Guayaquil.”**

## **FRASE**

Nunca consideres el estudio como una obligación, sino como una oportunidad para penetrar en el bello y maravilloso mundo del saber.

Albert Einstein

**“Sistema para otorgar préstamo hipotecarios y prendarios a colaboradores del Banco Guayaquil.”**

## **DEDICATORIA**

En primer lugar a Jehová Dios que es el motor y la luz que me guía en mi día a día.

A esta prestigiosa universidad por haberme permitido cumplir mis sueños.

También le dedico a mi familia a mis hijas amigos y sobre todo a mi esposo que es la persona que más me ha ayudado en este largo recorrido y por motivarme para seguir con mis estudios universitarios.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco primeramente a Jehová Dios, por haberme dado la fe, fuerza, motivación y guía para superar cada reto y obstáculo que se me presentó durante este tiempo universitario y me ayudó para poder cumplir con uno de mis objetivos el de culminar una etapa más de mi vida.

A mis hermanas y padres por su apoyo, comprensión y por siempre estar ahí cuando los necesitaba.

A mis amigos por mantenernos unidos y darnos mutuo apoyo durante toda la carrera.

Mis hijas ya que gracias a su buen comportamiento me ha ayudado a que el largo recorrido por la universidad haya sido más fácil.

Y sobre todo agradezco a mi esposo por su comprensión, amor y por darme siempre su mano y la motivación para seguir adelante y cumplir mis sueños.

Gracias a todos.

**“Sistema para otorgar préstamo hipotecarios y prendarios a colaboradores del Banco Guayaquil.”**

“La Responsabilidad de este trabajo de investigación, con sus resultados, conclusiones y recomendaciones, pertenece exclusivamente al autor.

.....  
Stefania Nataly Macías Vélez

# **“Sistema para otorgar préstamo hipotecarios y prendarios a colaboradores del Banco Guayaquil.”**

## **RESUMEN**

La presente tesina que se desarrolla a continuación está dirigida al Banco Guayaquil, direccionada hacia los colaboradores y sus cónyuges de la misma institución.

Se decidió realizar este sistema para otorgar préstamos hipotecarios y prendarios para los empleados en donde se ha generado la necesidad de brindar más beneficios con respecto a estos créditos.

Esta desarrollada en 4 capítulos, donde se encontraran los detalles que se llevaron a cabo para la implementación.

En el capítulo I, se describe el marco teórico, la pregunta problema, objetivos generales, objetivos específicos, introducción etc., además de conceptos referentes a los temas a tratar en el presente trabajo.

En el capítulo II, encontraremos la metodología del trabajo en donde se realizaron encuestas y entrevistas para tener un mejor entendimiento de la situación actual. También encontraremos el análisis de cada pregunta de la encuesta realizada y la conclusión de la misma.

En el capítulo III, esta descrito el análisis de los resultados en donde indica las estrategias de marketing y la propuesta de valor y el nombre del servicio.

En el capítulo IV, está la parte financiera, es decir, la inversión que se debe de hacer para implementar este sistema de préstamos.

Finalmente encontraremos las conclusiones y recomendaciones.

# **“Sistema para otorgar préstamo hipotecarios y prendarios a colaboradores del Banco Guayaquil.”**

## **ABSTRACT**

This thesis that is developed is then directed to Banco Guayaquil, addressed to employees and their spouses of the same institution.

It was decided to make this system for granting mortgage and secured loans for employees that have generated the need to provide more benefits with respect to such claims.

This developed into 4 chapters, where the details were carried out for implementation were found.

In Chapter I, the theoretical framework described the problem question, aims, objectives, introduction etc., in addition to concepts concerning the issues addressed in this paper.

In Chapter II, we find the methodology of work where surveys and interviews to gain a better understanding of the current situation were made. We also find the analysis of each question in the survey conducted and concluded the same.

In Chapter III, this described the analysis of the results indicates where marketing strategies and the value proposition and the service name.

In Chapter IV, it is the financial part, that is, the investment must be done to implement this loan scheme.

Finally we find the conclusions and recommendations.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>ANTECEDENTES BIBLIOGRÁFICOS</b> .....	2
<b>ESPINA DE PESCADO</b> .....	3
<b>PROBLEMA CIENTÍFICO</b> .....	4
<b>PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN</b> .....	4
<b>OBJETIVO GENERAL</b> .....	4
<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b> .....	4
<b>JUSTIFICACIÓN</b> .....	5
<b>Capítulo I. Marco teórico</b> .....	6
Hilo conductor.....	6
<b>IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA PARA PRÉSTAMOS</b> .....	7
Sistema.....	7
Préstamos.....	7
Hipoteca.....	8
Prendario.....	8
Reseña histórica de la trayectoria de la SBS (Superintendencia de Bancos y Seguros).....	9
<b>ANÁLISIS DEL ENTORNO</b> .....	10
Situación actual.....	10
Tasas de interés.....	11
Segmentación de clientes.....	11
<b>ESPECÍFICOS</b> .....	12
Nivel de endeudamiento/ política.....	12
Buro de crédito.....	13
<b>REQUISITOS Y PROCESOS</b> .....	13

**“Sistema para otorgar préstamo hipotecarios y prendarios a colaboradores del Banco Guayaquil.”**

Requisitos .....	13
Vivienda nueva .....	13
Vivienda construida, en construcción, terrenos.....	13
Proceso .....	14
<b>Prendario.....</b>	<b>16</b>
Requisito .....	16
Vehículo Nuevo .....	16
Vehículo usado .....	16
Proceso .....	17
<b>ESTABILIDAD Y PLAZOS .....</b>	<b>18</b>
Hipotecario.....	18
Prendario .....	18
<b>ESTUDIO DE MERCADO .....</b>	<b>18</b>
Mercado potencial .....	18
Producto.....	19
<b>Ventajas de obtener un préstamo dentro de la institución.....</b>	<b>19</b>
<b>Alternativa/competencia (Biess).....</b>	<b>19</b>
<b>Análisis .....</b>	<b>20</b>
<b>Capítulo II. Aspectos Metodológicos de la investigación .....</b>	<b>21</b>
No experimental .....	21
Transeccional descriptivo .....	21
<b>POBLACION Y MUESTRA.....</b>	<b>21</b>
<b>POBLACIÓN.....</b>	<b>21</b>
<b>MUESTRA.....</b>	<b>22</b>
Análisis de los resultados de las encuestas.....	23
<b>ENTREVISTA .....</b>	<b>35</b>
<b>ANALISIS GENERAL .....</b>	<b>36</b>
<b>Capítulo III. La Propuesta .....</b>	<b>38</b>

**“Sistema para otorgar préstamo hipotecarios y prendarios a colaboradores del Banco Guayaquil.”**

<b>Descripción.....</b>	<b>38</b>
<b>Historia .....</b>	<b>38</b>
<b>CREDO.....</b>	<b>39</b>
<b>MISIÓN.....</b>	<b>40</b>
<b>VISIÓN .....</b>	<b>40</b>
<b>TEMÁTICA DEL SERVICIO.....</b>	<b>40</b>
<b>VALORES INSTITUCIONALES BG .....</b>	<b>40</b>
<b>Micro Entorno/ clientes .....</b>	<b>42</b>
<b>Micro Entorno/Situación competitiva .....</b>	<b>42</b>
<b>FODA .....</b>	<b>42</b>
<b>FORTALEZAS .....</b>	<b>42</b>
<b>OPORTUNIDADES .....</b>	<b>43</b>
<b>DEBILIDADES .....</b>	<b>43</b>
<b>AMENAZAS .....</b>	<b>43</b>
<b>ANALISIS PEST .....</b>	<b>44</b>
<b>Factores Políticos:.....</b>	<b>44</b>
Factores Económicos .....	44
Factores Sociales .....	44
Factores Tecnológicos .....	45
<b>DESARROLLO DE LA PROPUESTA.....</b>	<b>45</b>
Propuesta de valor .....	45
<b>ESTRATEGIA DE MARKETING 4PS .....</b>	<b>46</b>
Producto.....	46
<b><i>POLÍTICA DE RECUPERACIÓN PARA EMPLEADOS.....</i></b>	<b><i>49</i></b>
Precio .....	49
Promoción .....	50
Plaza .....	52
<b><i>Capítulo IV. Parte financiera del proyecto .....</i></b>	<b><i>53</i></b>
<b>CONCLUSIÓN .....</b>	<b>55</b>

**“Sistema para otorgar préstamo hipotecarios y prendarios a colaboradores del Banco Guayaquil.”**

**RECOMENDACIONES.....57**

**Bibliografía.....58**

**Índice de tablas**

<i>Tabla 1: SPSS.....</i>	<i>23</i>
<i>Tabla 2: SPSS.....</i>	<i>24</i>
<i>Tabla 3: SPSS.....</i>	<i>25</i>
<i>Tabla 4: SPSS.....</i>	<i>26</i>
<i>Tabla 5: SPSS.....</i>	<i>27</i>
<i>Tabla 6: SPSS.....</i>	<i>28</i>
<i>Tabla 7: SPSS.....</i>	<i>29</i>
<i>Tabla 8: SPSS.....</i>	<i>30</i>
<i>Tabla 9: SPSS.....</i>	<i>31</i>
<i>Tabla 10: SPSS.....</i>	<i>32</i>
<i>Tabla 11: SPSS.....</i>	<i>33</i>
<i>Tabla 12: SPSS.....</i>	<i>34</i>
<i>Tabla 13: préstamos hipotecarios.....</i>	<i>47</i>
<i>Tabla 14 – Préstamos prendarios.....</i>	<i>48</i>
<i>Tabla 15 – Perfil del colaborador.....</i>	<i>48</i>
<i>Tabla 16: Hipotecario/características.....</i>	<i>49</i>
<i>Tabla 17: Prendario/características.....</i>	<i>50</i>
<i>Tabla 18: Inversion Inicial.....</i>	<i>53</i>
<i>Tabla 19: Sueldos.....</i>	<i>53</i>
<i>Tabla 20: Horas extras.....</i>	<i>53</i>
<i>Tabla 21: Presupuesto de sueldos y salarios.....</i>	<i>54</i>

# “Sistema para otorgar préstamo hipotecarios y prendarios a colaboradores del Banco Guayaquil.”

## Índice de Ilustración

<i>Ilustración 1: Matriz Banco Guayaquil</i> .....	39
<i>Ilustración 2 – Matrix BCG</i> .....	45
<i>Ilustración 3: Video del Breafing</i> .....	50
<i>Ilustración 4: video del breafing/presentadoras</i> .....	51
<i>Ilustración 5: Correo institucional de información VAMOS</i> .....	51

## Índice de gráfico

<i>Grafico 1: Espina de pescado</i> .....	3
<i>Grafico 2: Mapa conceptual / Hilo conductor</i> .....	6
<i>Grafico 3: SPSS</i> .....	23
<i>Grafico 4: SPSS</i> .....	24
<i>Grafico 5: SPSS</i> .....	25
<i>Grafico 6: SPSS</i> .....	26
<i>Grafico 7: SPSS</i> .....	27
<i>Grafico 8: SPSS</i> .....	28
<i>Grafico 9: SPSS</i> .....	29
<i>Grafico 10: SPSS</i> .....	30
<i>Grafico 11: SPSS</i> .....	31
<i>Grafico 12: SPSS</i> .....	32
<i>Grafico 13: SPSS</i> .....	33
<i>Grafico 14: SPSS</i> .....	34

# **“Sistema para otorgar préstamo hipotecarios y prendarios a colaboradores del Banco Guayaquil.”**

## **INTRODUCCIÓN**

Los bancos a nivel mundial son considerados como una entidad o institución donde guardamos nuestros ahorros hacemos diferentes transacciones y realizamos préstamos.

El Banco Guayaquil es la única institución financiera que tiene categoría AAA. Esta institución siempre está en constante innovación para brindare lo mejor a sus clientes y a sus empleados.

Hoy en día, debido a la alta demanda por la adquisición de bienes como casas y vehículos se genera la necesidad de crea un producto para los colaboradores del Banco en donde les permitirá incluir los ingresos de sus cónyuges para el análisis de crédito además de dar facilidad en el trámite y menos papeleo para los prestadores o clientes.

Debido a que actualmente el banco les permite a sus colaboradores realizar prestamos pero con poco plazo en este proyecto veremos la implementación de nuevos plazos, agilidad en el proceso y mayor facilidad de pago.

Además del planteamiento de políticas internas para la ejecución de este nuevo servicio en donde veremos reflejado nivel de endeudamiento las personas que pueden participar en este préstamo además de su antigüedad en la institución.

No solo se beneficiaran los colaboradores sino que además el banco ya que se incrementar su carteta de crédito.

## **ANTECEDENTES BIBLIOGRÁFICOS**

En estudios previos que se ha realizado sobre líneas de crédito Jiménez (2012), destaca lo siguiente: su estudio lo han sustentado en el crecimiento de su cartera empresarial con un comportamiento más dinámico que estaría segmentado en préstamos para poder adquirir financiamientos hipotecarios y tarjetas de crédito. Uno de los elementos más destacables es el objetivo de la investigación que busca determinar cuáles son los potenciales clientes y los factores claves que tendrían las líneas de crédito.

En el trabajo de tesis de Becerra & Ramón (2010), indica lo siguiente:

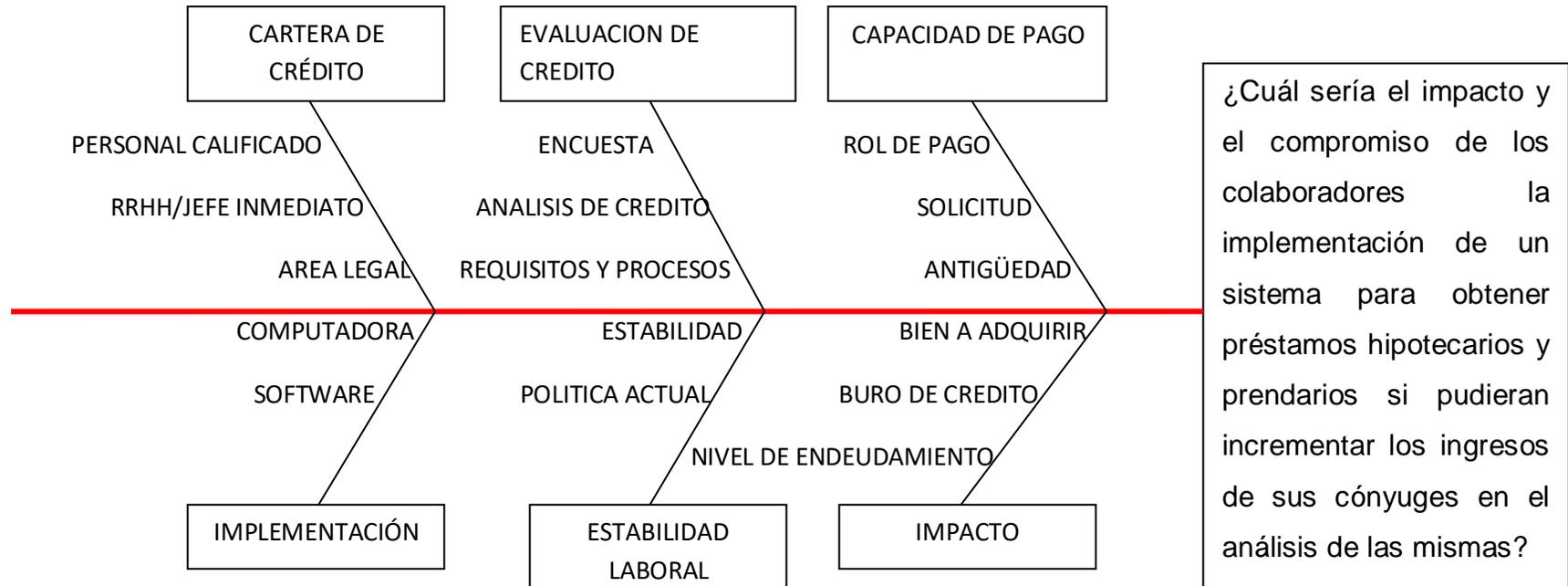
El objetivo principal de esta investigación es determinar el proyecto de factibilidad para la creación de una línea de microcrédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Padre Julián Lorente Ltda., para lo cual se ha recolectado información de fuentes primarias; mediante la aplicación de encuestas a los posibles demandantes. (p. 62)

Tamayo (2009), dice que “Desarrollar nuevos productos de crédito que sean atractivos para la creación, ampliación, instalación y puesta en marcha de microempresas en general en el Distrito Metropolitano de Quito y generar una propuesta de inversión económica para la Cooperativa Cotocollao.” (p. 16)

# “Sistema para otorgar préstamos hipotecarios y prendarios a colaboradores del Banco Guayaquil.”

## ESPINA DE PESCADO

Grafico 1: Espina de pescado



Fuente: Propia

**“Sistema para otorgar préstamo hipotecarios y prendarios a colaboradores del Banco Guayaquil.”**

## **PROBLEMA CIENTÍFICO**

¿Cuál sería el impacto y el compromiso de los colaboradores la implementación de un sistema para obtener préstamos hipotecarios y prendarios si pudieran incrementar los ingresos de sus cónyuges en el análisis de las mismas?

## **PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN**

¿Cuál es la política de préstamos para colaboradores?

¿Cuál es la política de endeudamiento?

¿Cuál sería el compromiso de los colaboradores al unir los ingresos de sus cónyuges para realizar préstamos?

¿Cuál es el impacto que tendría en los colaboradores que puedan realizar los préstamos mencionados conjunto a los ingresos de sus cónyuges?

## **OBJETIVO GENERAL**

Proponer un sistema para otorgar préstamos hipotecarios y prendarios a colaboradores del banco Guayaquil permitiendo incluir en el análisis de préstamo los ingresos de sus cónyuges y otorgar más plazo para el financiamiento.

## **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- ✓ Analizar las políticas vigentes con respecto a los préstamos hacia los colaboradores.
- ✓ Determinar normas que permitan la apertura de este beneficio.
- ✓ Definir el perfil del colaborador para aplicar a este préstamo.
- ✓ Proponer nuevas políticas relacionadas a la capacidad de endeudamiento de los colaboradores.
- ✓ Proponer nuevas políticas para los cónyuges de los colaboradores con respecto a préstamos.

## **“Sistema para otorgar préstamo hipotecarios y prendarios a colaboradores del Banco Guayaquil.”**

### **JUSTIFICACIÓN**

El planteamiento de este estudio corresponde a la demanda que existe en la actualidad por la adquisición de viviendas y vehículos; pero, a consecuencia que los ingresos propios de los colaboradores muchas veces no son suficientes para la adquisición de los bienes en mención, se genera la necesidad de realizar un nuevo producto en donde se permita adicionar los ingresos de sus cónyuges en el análisis de otorgación del préstamo solicitado, creando simultáneamente un ambiente de lealtad y compromiso hacia la institución.

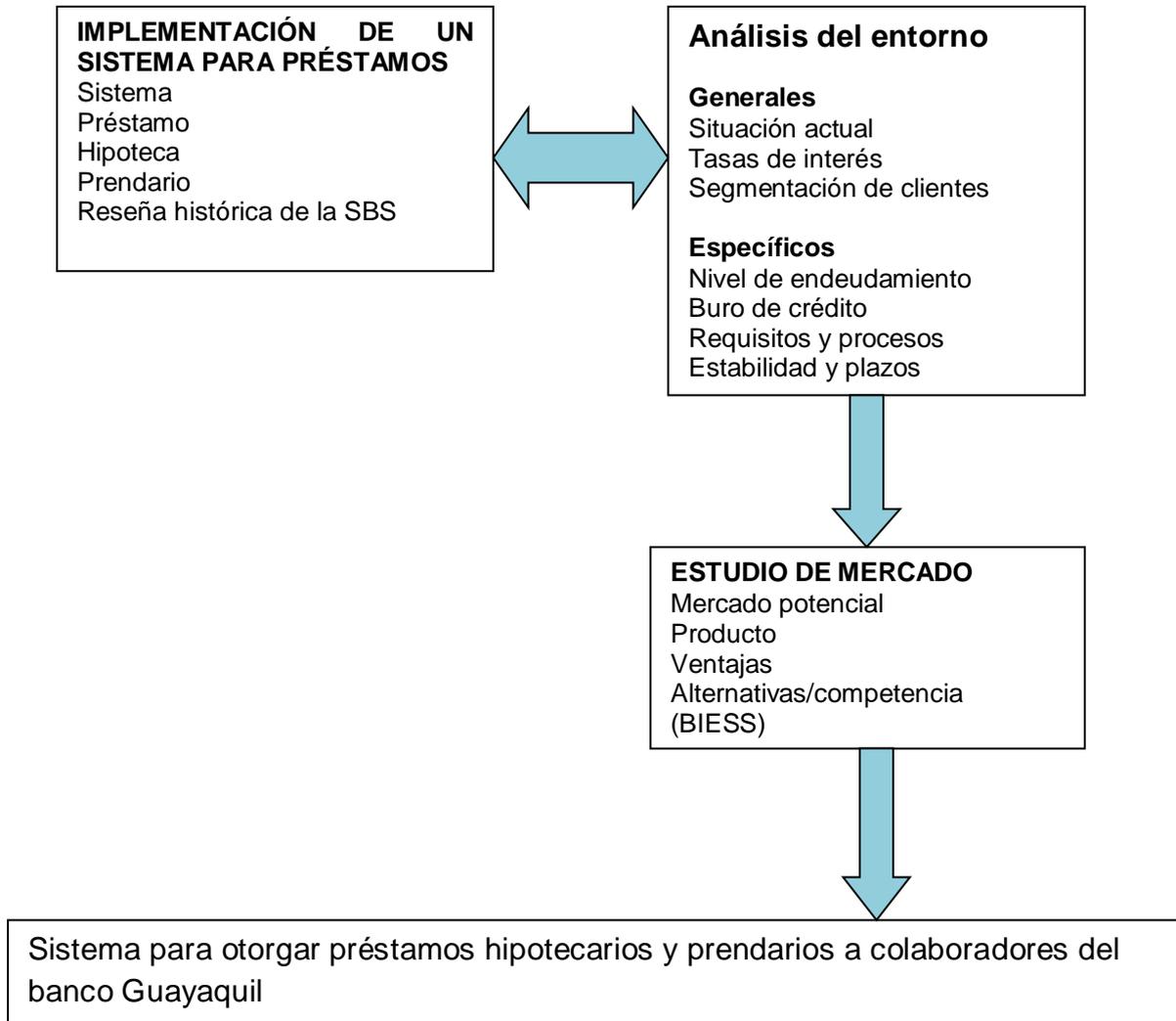
Esta propuesta además de beneficiar a los colaboradores, también beneficia a la institución debido a que incrementara su cartera de crédito, y los colaboradores no buscaran otras instituciones para poder acceder a los préstamos mencionados. También fomentara el compromiso y la estabilidad de los trabajadores.

# “Sistema para otorgar préstamo hipotecarios y prendarios a colaboradores del Banco Guayaquil.”

## Capítulo I. Marco teórico

### Hilo conductor

Grafico 2: Mapa conceptual / Hilo conductor



Fuente: Propia

## **“Sistema para otorgar préstamo hipotecarios y prendarios a colaboradores del Banco Guayaquil.”**

### **IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA PARA PRÉSTAMOS**

El presente trabajo de investigación trata sobre la implementación de un sistema para otorgar préstamos a colaboradores incluyendo en el análisis del préstamo también los ingresos de sus cónyuges. Para esto necesitamos verificar varios conceptos y conocer las políticas actuales.

#### **Sistema**

Bertalanffy, definió el sistema como el “complejo de componentes interactivos, conceptos característicos de unidades organizadas como interacción, suma, mecanización, centralización, competencia, finalidad,...y su aplicación a fenómenos concretos”. Expresado en el trabajo de tesis de (Reyes Ramirez, 2007).

Lo que se va a realizar en este trabajo es un conjunto ordenado para determinar las normas, políticas y procedimientos para que se lleve a cabo la correcta implementación del sistema como lo define Bertalanffy.

#### **Préstamos**

Según banco de España (2013), define al préstamo en un producto bancario que permite al cliente (que en términos mercantiles se denomina «prestatario») recibir una determinada cantidad de dinero (el denominado «capital» o «principal del préstamo») de una entidad (el prestamista), con el compromiso de devolver dicha cantidad y los intereses correspondientes, habitualmente mediante pagos periódicos (las llamadas cuotas).

Córdova (2012) indica que los “Préstamos a plazo. Son una forma directa de obtener financiamiento mediante deuda. Este tipo de préstamos tienen

## **“Sistema para otorgar préstamo hipotecarios y prendarios a colaboradores del Banco Guayaquil.”**

vencimientos mayores de un año, pero como frecuencia, su plazo máximo de vencimiento es de cinco años.” (p. 309).

### **Hipoteca**

Córdova (2012) dice que hipoteca, es un traslado condicionado de propiedad sobre un bien, que es otorgado por el prestatario (deudor) al prestamista (acreedor), con el fin de garantizar el pago de una deuda.

La importancia de las hipotecas radica en que es una obligación a pagar, ya que el deudor es quien otorga la hipoteca y el acreedor es quien la recibe. En caso del que prestamista no cancele dicha hipoteca, la misma pasara a manos del prestatario. Vale destacar que la finalidad de las hipotecas por parte del prestamista, es obtener algún activo fijo, mientras que para el prestatario, es tener la seguridad de pago por medio de dicha hipoteca, así como obtener ganancias de la misma por intereses generados. (p. 316)

### **Prendario**

El crédito prendario es aquel en el que debes entregar una prenda (algún bien tangible) como garantía a cambio de un crédito. Posibles prendas para dejar en garantía incluyen joyas, un vehículo, una casa.

La institución acreedora cuenta con un perito que avalúa el valor de la prenda. De esta forma establece la cantidad que se puede prestar.

Si estás de acuerdo con el monto de crédito, la institución acreedora elaborará un contrato prendario que contiene tus datos generales, la descripción a detalle de la prenda dejada como garantía y las condiciones de recuperación de la misma.

## **“Sistema para otorgar préstamo hipotecarios y prendarios a colaboradores del Banco Guayaquil.”**

### **Reseña histórica de la trayectoria de la SBS (Superintendencia de Bancos y Seguros)**

En la página de la superintendencia de bancos nos indica lo siguiente:

El Ecuador tras conseguir su independencia en 1830, tenía una economía poco monetizada, en la que circulaban monedas de oro y plata acuñadas de acuerdo con sucesivas leyes de moneda.

Nuestro naciente país se caracterizaba por ser agrícola y comercial, actividades orientadas en gran parte al comercio exterior, debido a estas actividades enfrentó una insuficiencia de recursos monetarios.

La exportación de monedas, la falsificación e incluso la emisión de billetes por establecimientos particulares determinaron que en 1832 se dicte por primera vez una Ley de Monedas en la República del Ecuador, para regular la acuñación de dinero y plata.

En 1869 se promulgó la Ley de Bancos Hipotecarios, cuya vigilancia, a pesar de ser incompleta, se mantuvo durante más de cincuenta años.

- i. Fue en 1899 cuando se elaboró una Ley de Bancos que disponía lo concerniente a los bancos de emisión, que operaban en la fabricación de moneda y en el manejo de los negocios bancarios del país. Llegaron a ser seis las entidades que emitían dinero.

Por primera vez se nombró una autoridad de supervisión de los bancos, mediante decreto ejecutivo en 1914, cuando se creó el cargo de Comisario Fiscal de Bancos, Su misión era vigilar la emisión y cancelación de los billetes de bancos, medida que entonces se dictó como de emergencia.

En 1927, bajo inspiración de la Misión Kemmerer (1925 - 1927), llamada así porque la presidió el doctor Edwin Walter Kemmerer, produjo en el país una verdadera transformación en el ramo bancario y financiero al expedir: La Ley Orgánica de Bancos, la Ley Orgánica del Banco Hipotecario (Banco Nacional de Fomento) y la Ley Orgánica del Banco Central, que afianzaron el sistema

## **“Sistema para otorgar préstamo hipotecarios y prendarios a colaboradores del Banco Guayaquil.”**

financiero del país, así como otras leyes que regularon el manejo de la Hacienda Pública.

Desde entonces, se estableció la supervisión de las operaciones bancarias mediante la creación de la SUPERINTENDENCIA DE BANCOS el día 6 de Septiembre de 1927. (“Superintendencia de bancos del Ecuador,” n.f., parr. 1-8)

## **ANÁLISIS DEL ENTORNO**

### **Situación actual**

Según la siguiente información (“El telégrafo,” n.f, párr. 1-2). Indica sobre las regulaciones a través de la resolución 045-2015-F la Junta de Regulación Monetaria y Financiera estableció una política orientada a generar incentivos para el financiamiento de viviendas de interés público, en las que participarán el Banco Central del Ecuador, el sector financiero público, en conjunto con el sistema financiero privado y, a futuro, la economía popular y solidaria.

Patricio Rivera, ministro coordinador de la Política Económica, anunció que uno de los cambios planteados es la segmentación de los valores de las viviendas: “Habrá préstamos para viviendas desde \$30 mil hasta \$70 mil”.

Rivera afirmó que estos incentivos se aplicarán para la compra de viviendas de hasta \$ 70 mil, cuyo valor por metro cuadrado sea de \$ 890 y que requieran una cuota inicial máxima del 5% del avalúo comercial del inmueble a financiarse. El tipo de garantía sería la primera hipoteca a favor de la entidad financiera que dé el crédito.

El Ministro anunció que dentro de los siguientes 90 días la banca empezará a colocar estos créditos. La resolución de la Junta de Regulación Monetaria establece que las 8 instituciones bancarias más grandes del país ofrezcan los préstamos: Bolivariano, General Rumiñahui, Guayaquil, Internacional, Loja,

## **“Sistema para otorgar préstamo hipotecarios y prendarios a colaboradores del Banco Guayaquil.”**

Pacífico, Pichincha y Produbanco. Este trimestre se prevé colocar \$ 85,6 millones en créditos para construcción y compra.

Respecto a los préstamos prendarios la demanda ha bajado debido al comportamiento de la situación económica del país; por los impuestos, por las salvaguardas, que han incrementado los costos para la adquisición de este y otros bienes.

### **Tasas de interés**

“Las tasas de interés para créditos hipotecarios de la banca privada pasarán del 10% al 4,99% y del Biess del 8,48% al 6%. Esto como una de las medidas para incentivar la adquisición de viviendas este año.” (El telégrafo, 2015)

La tasa de interés para préstamos prendarios es de 9,75% ajustada trimestralmente, según la política de cada institución.

### **Segmentación de clientes**

En el manual de doctrinas (“Manual general de doctrina crediticia,” 2014, p. 37), indica lo siguiente: Serán clientes elegibles del Banco, aquellos que cumplan con el siguiente perfil y antecedentes crediticios:

#### **Segmento de consumo y Microempresa**

- a. Ser ecuatoriano o extranjero con residencia permanente de al menos 3 años en el país.
- b. Edad mínima 21 años y en función de la política específica que se puede determinar para cada producto, la misma que no será inferior al rango establecido en esta política.
- c. No mantener en su historial cuentas con motivo fraude.
- d. No registrar históricamente créditos con cobro judicial en el banco Guayaquil, sus subsidiarias y en todo el sistema financiero, en los últimos 5 años.

## **“Sistema para otorgar préstamo hipotecarios y prendarios a colaboradores del Banco Guayaquil.”**

- e. No registrar históricamente créditos castigados directos o indirectos en el banco Guayaquil, sus subsidiarias y en todo el sistema financiero, en los últimos 5 años.
- f. No constar en la base de datos de clientes con experiencia negativa en el banco Guayaquil
- g. No registrar operaciones crediticias o tarjetas de crédito refinanciadas ni reestructuradas en el banco Guayaquil ni en el sistema financiero, en los últimos 5 años
- h. No registrar tarjetas de crédito con status asociados a problemas en el comportamiento de pago.
- i. En la fecha de evaluación de la solicitud del crédito, el cliente no presente atraso en sus pagos en todo el sistema financiero.

Estas políticas aplican al deudor y su cónyuge.

## **ESPECÍFICOS**

### **Nivel de endeudamiento/ política**

En la pagina interna del “Banco Guayaquil” (“vamos,” 2014) Para los colaboradores del banco Guayaquil el nivel de endeudamiento permitido para el otorgamiento del préstamo estará sujeto al cupo establecido, el cual corresponde al 50% máximo de su capacidad de endeudamiento (50% de su sueldo menos los descuentos como sindicato, lunch, ópticas).

Para los colaboradores del banco Guayaquil el nivel de endeudamiento permitido para el otorgamiento del préstamo estará sujeto al cupo establecido el cual es del 40% máximo de su capacidad de endeudamiento (40% de su sueldo menos los descuentos. Intervienen descuentos como sindicato, lunch, ópticas).

En la página del “Biess” (“Biess, n.f. párr. 3). El afiliado puede comprometer por concepto de dividendo mensual hasta el 40% de sus ingresos. En caso de aportaciones simultaneas para obtener el promedio, se sumarán los salarios de aportación de las empresas en las que cotiza el solicitante del crédito.

## **“Sistema para otorgar préstamo hipotecarios y prendarios a colaboradores del Banco Guayaquil.”**

En la página del “Biess” (“Biess, n.f. párr. 3). Depende de la capacidad de pago tomado en cuenta los 6 últimos meses promedio de los sueldos pagados al IESS y su endeudamiento promedio mensual

### **Buro de crédito**

Presentar calificaciones de riesgo de “A” y “B” en la fecha de la aplicación.  
No registrar calificación de riesgo de “A” y “B” en el buro de crédito durante los últimos 12 meses.

## **REQUISITOS Y PROCESOS**

Si tu sueño es adquirir un terreno, una vivienda construida o construir tu casa, solicita un Préstamo Hipotecario.

### **Requisitos**

1. Solicitar el formulario de Préstamo Hipotecario en Talento Humano de tu Regional.

Llenar la información del Colaborador (no dejar ningún casillero en blanco, caso contrario será devuelta la solicitud).

La solicitud de préstamo deberá ser entregada con la siguiente documentación:

#### **Vivienda nueva**

Pro forma de la Inmobiliaria.

Contrato de Compraventa o Contrato de Reservación.

#### **Vivienda construida, en construcción, terrenos**

**“Sistema para otorgar préstamo hipotecarios y prendarios a colaboradores del Banco Guayaquil.”**

Copia de la escritura del bien (se enviará al Dpto. de Informes de Crédito para realizar el avalúo por un perito designado por el Banco.)

Con la proforma o el avalúo se concederá a otorgar como valor máximo del préstamo el 70% del valor de la vivienda, según la Política establecida.

La solicitud deberá contener firma y sello de:

Jefe inmediato,

Gerente,

Vicepresidente del área,

Vicepresidente Ejecutivo,

Presidente Ejecutivo y

Directorio, en caso de que el valor del préstamo sea mayor a \$ 26,289.00

**Proceso**

Realizado todo lo indicado anteriormente se procederá a:

Ingresar el Préstamo en el sistema.

Aprobación del Vicepresidente de Talento Humanos.

Aprobación del Vicepresidente Ejecutivo respectivo.

3. Cuando la operación esté aprobada en el sistema, se procederá a otorgar una carta de compromiso dirigida a la Inmobiliaria o a la persona que está vendiendo el bien. Con esta carta, y el pago del 30% de la entrada, el Colaborador debe entregar la siguiente documentación:

Copia de Escritura del bien.

Copia de Predios Urbanos del año en curso.

Documento del Registrador de la Propiedad (Historia de dominio).

Copia de cédula y copia de certificado de votación del empleado.

**“Sistema para otorgar préstamo hipotecarios y prendarios a colaboradores del Banco Guayaquil.”**

Copia de cédula y copia de certificado de votación del cónyuge del empleado, en caso de ser casado.

Copia de cédula y copia de certificado de votación del vendedor.

Copia de cédula y copia de certificado de votación del cónyuge del vendedor, en caso de ser casado.

Si es casa nueva: copia de cédula, certificado de votación y toda documentación del nombramiento del representante legal de la Inmobiliaria.

Seguro de vida (Desgravamen) e incendios endosado al Banco de Guayaquil, que podrá ser adquirido en Unidad de Seguros.

4. Para la solicitud de Seguros: Los documentos que deberán enviar a Unidad de Seguros para tramitar los seguros son los siguientes:

Copia de Cédula.

Certificado de Votación.

Planilla de Servicio Básico.

Avalúo del bien inmueble,

O inspección al bien inmueble según coordinación con Unidad de Seguros.

5. Realizado todo lo indicado anteriormente se procederá a:

Enviar la documentación a Legal para que procedan con la elaboración de la escritura de compra – venta, escritura de hipoteca y elaboración de convenios, los cuales deberán ser firmados.

Entregados los convenios por parte de Legal se procederá a acreditar el préstamo.

## **“Sistema para otorgar préstamo hipotecarios y prendarios a colaboradores del Banco Guayaquil.”**

### **Prendario**

#### **Requisito**

1. Llenar la información del Colaborador (no dejar ningún casillero en blanco, caso contrario será devuelta la solicitud).

2. Se deberá presentar un certificado que mencione que se encuentra al día en sus pagos para proceder a enviarlo al departamento Informes de Crédito, y así poder ingresar el préstamo. En caso de que el Colaborador o el cónyuge del mismo tenga o haya tenido problemas en:

Central de riesgos

Superintendencia de Bancos

4. La solicitud de préstamo deberá ser entregada con la siguiente documentación:

#### **Vehículo Nuevo**

Proforma de la casa comercial.

#### **Vehículo usado**

Copia de matrícula, la misma que será enviada al departamento de Informes de Crédito para que procedan a designar un perito del Banco que realizará el avalúo al vehículo.

Con la proforma o el avalúo se concederá a otorgar como valor máximo del préstamo el 70% del valor del vehículo, según la política establecida.

5. La solicitud deberá contener firma y sello del:

Jefe inmediato,

Gerente,

Vicepresidente del área y,

## **“Sistema para otorgar préstamo hipotecarios y prendarios a colaboradores del Banco Guayaquil.”**

Vicepresidente Ejecutivo.

### **Proceso**

Realizado todo lo indicado anteriormente se procederá a:

Ingresar el Préstamo en el sistema.

Aprobación del Vicepresidente de Talento Humano.

Aprobación del Vicepresidente Ejecutivo respectivo.

Cuando la operación esté aprobada en el sistema se procederá a otorgar una carta de compromiso dirigida a la Casa Comercial o a la persona que está vendiendo el vehículo para que, con ella y el pago del 30% de la entrada, el Colaborador nos haga llegar la siguiente documentación:

- Copia de matrícula a color a nombre del Colaborador.
- Copia del SOAT a color.
- Copia de cédula del Colaborador.
- Copia de cédula del cónyuge del Colaborador, en caso de ser casado.
- Copia de cédula de depositario, y si es casado también copia del cónyuge (una persona que siempre va a saber dónde se encuentra el vehículo).
- Dirección donde se encontrará al vehículo.
- Seguro de vehículo y Vida (Desgravamen) endosado al Banco de Guayaquil, que podrá ser adquirido en Unidad de Seguros.

Los documentos que deberán enviar a Unidad de Seguros para tramitar los seguros son los siguientes:

- Copia de Cédula.
- Certificado de Votación.
- Planilla de Servicio Básico.
- Si el vehículo es usado: copia de la matrícula.

## **“Sistema para otorgar préstamo hipotecarios y prendarios a colaboradores del Banco Guayaquil.”**

- Si el vehículo es nuevo: factura comercial o carta de venta.
- Formulario de relación comercial.

Realizado todo lo indicado anteriormente se procederá a:

Enviar la dicha documentación a Legal para que procedan con la elaboración de Convenios y de prenda comercial, los cuales deberán ser firmados

Entregados los convenios por parte de Legal se procederá a acreditar el préstamo.

## **ESTABILIDAD Y PLAZOS**

### **Hipotecario**

(“vamos,” 2014), establece que poder aplicar a un Préstamo Hipotecario deberás tener mínimo dos años de antigüedad, y considerar que el plazo máximo de préstamo es de 180 meses.

### **Prendario**

(“vamos,” 2014), establece que poder aplicar a un Préstamo Prendario deberás tener mínimo un año de antigüedad, y considerar que el plazo máximo de préstamo es de 60 meses.

## **ESTUDIO DE MERCADO**

### **Mercado potencial**

La implementación de este sistema para préstamos esta direccionado para colaboradores del Banco Guayaquil a nivel nacional que tengan cónyuges debido que lo que está sujeto a análisis es que se pueda adicionar los ingresos de los mismos para poder adquirir un mejor bien.

## **“Sistema para otorgar préstamo hipotecarios y prendarios a colaboradores del Banco Guayaquil.”**

### **Producto**

Hipotecario y prendario

### **Ventajas de obtener un préstamo dentro de la institución**

- ✓ Lealtad por parte de los colaboradores hacia la institución
- ✓ Mayor accesibilidad
- ✓ Incremento de la cartera beneficiando al banco
- ✓ Menos papeleo
- ✓ Tasa de interés preferencial
- ✓ Agilidad del crédito
- ✓ compromiso por parte del empleado y su cónyuge

### **Alternativa/competencia (Biess)**

En nuestro medio existe muchas alternativas a la hora de solicitar un préstamo, uno de los que encabeza la lista es el Biess ya que ha mejorado el tiempo de desembolso para la obtención de los mismos; y con lo que respecta a préstamos hipotecarios a partir de mes de abril según resolución de la junta monetaria y Financiera estableció que la tasa de interés que mantenía el Biess bajaría del 8,48% al 6%, y que las demás instituciones principales también bajarían sus tasas hasta el 4,99.

Cabe mencionar que solo se verán beneficiadas las personas que no tengan vivienda, es decir que la vayan a adquirir por primera vez y que los montos de las mismas vayan entre \$ 30 mil hasta \$ 70 mil.

Esta institución representa competencia para las demás instituciones por la facilidad de acceso para la misma y los cónyuges pueden unir sus ingresos que los ayudara a obtener el bien esperado.

## **“Sistema para otorgar préstamo hipotecarios y prendarios a colaboradores del Banco Guayaquil.”**

### **Análisis**

Como podemos observar una de los principales problemas es la política actual que tiene el Banco Guayaquil en la que indica que solo puede hacer uso de este beneficio los colaboradores basándose en su ingreso propio, su tiempo laborando en el banco y su nivel de endeudamiento. No se permite considerar los ingresos de sus cónyuges.

Entonces lo que se quiere es reestructurar las políticas actuales y determinar nuevas normas y doctrina para que los colaboradores puedan obtener este beneficio. Y así también le banco se beneficiaría ya que los colaboradores no buscaran otra opciones para poder obtener sus bienes deseados.

## **Capítulo II. Aspectos Metodológicos de la investigación**

Este trabajo de investigación se desarrolla con el método no experimental y con el diseño transeccional descriptivo:

### **No experimental**

De acuerdo con Kerlinger (1983) la investigación Ex Post Facto es un tipo de “... investigación sistemática en la que el investigador no tiene control sobre las variables independientes porque ya ocurrieron los hechos o porque son intrínsecamente manipulables,” (p.269). En la investigación Ex Post Facto los cambios en la variable independiente ya ocurrieron y el investigador tiene que limitarse a la observación de situaciones ya existentes dada la incapacidad de influir sobre las variables y sus efectos (Hernández, Fernández y Baptista, 1991).

### **Transeccional descriptivo**

Es una recopilación de datos para organizar, resumir y analizar la información adquirida de una población para tener una idea más clara del trabajo a realizar.

## **POBLACION Y MUESTRA**

### **POBLACIÓN**

La población son todos los colaboradores del banco Guayaquil pertenecientes al edificio multiparqueo-Fabrica de operaciones.

Para llevar a cabo se realizaron encuestas a los empleados ubicados en este edificio para así poder analizar los clientes potenciales y la aceptación de este nuevo sistema de préstamos, también se realizó una entrevista al subgerente de TTHH para poder saber cuál es la situación actual con respecto a los préstamos.

## “Sistema para otorgar préstamo hipotecarios y prendarios a colaboradores del Banco Guayaquil.”

### MUESTRA

Precisar la muestra correspondiente para tener una mejor segmentación para el análisis de la población. Se realiza el análisis de las mismas tomando en cuenta la población asignada para el efecto de este proyecto que está dirigido para los colaboradores de Fabrica de operaciones del Banco Guayaquil de la ciudad de Guayaquil provincia del Guayas.

Para sacar la muestra de una población de universos (n) finitos, la muestra (n) se calcula de la siguiente manera:

$$\frac{z^2 * p * n}{(e^2 * (n-1)) + z^2 * p * q}$$

Donde:

n= tamaño de la población

z= nivel de confianza

p= probabilidad de ocurrencia del evento (si no se conoce es 0.5)

q= probabilidad de no ocurrencia del evento (1-p)

e= margen de error

n= 237

z= 1,96 para un porcentaje del 95%

p= 0.50

q= (1-0.50) = 0.50

e= 5% = 0.05

$$\frac{(1.96)^2 (0.50) (0.50) (237)}{(0.05)^2 (41.935-1) + (1.96)^2 (0.50) (0.50)}$$
$$\frac{227.61}{1.55}$$

**147**

## “Sistema para otorgar préstamo hipotecarios y prendarios a colaboradores del Banco Guayaquil.”

La presente se realizara según la respuesta de la formula de la muestra es de 147 colaboradores.

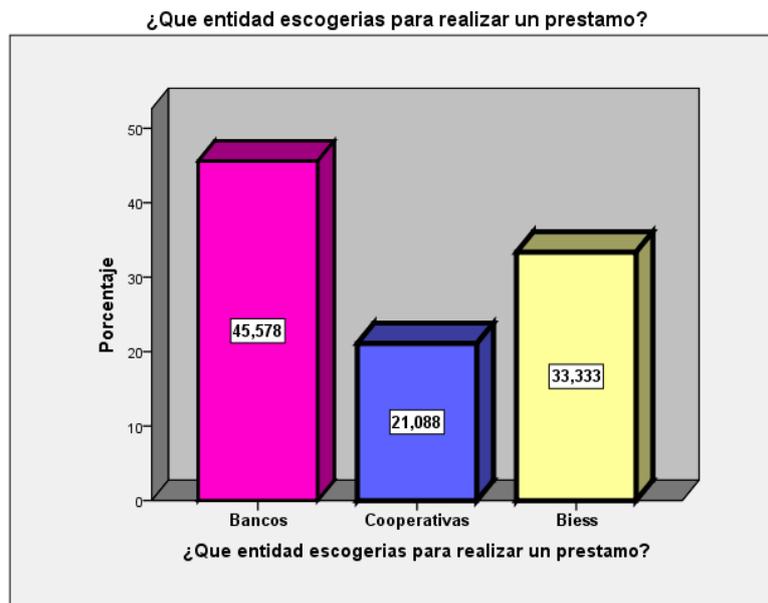
### Análisis de los resultados de las encuestas

Tabla 1: SPSS

¿Que entidad escogerías para realizar un préstamo?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bancos	67	45,6	45,6
	Cooperativas	31	21,1	66,7
	Biess	49	33,3	100,0
	Total	147	100,0	100,0

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores del Banco Guayaquil  
Elaborado por: El autor

Grafico 3: SPSS



Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores del Banco Guayaquil  
Elaborado por: El autor

### Análisis

La mayoría de los colaboradores respondieron en la presente encuesta que escogerían a los bancos para realizar préstamos, y una minoría escogería realizar los mismos en cooperativas.

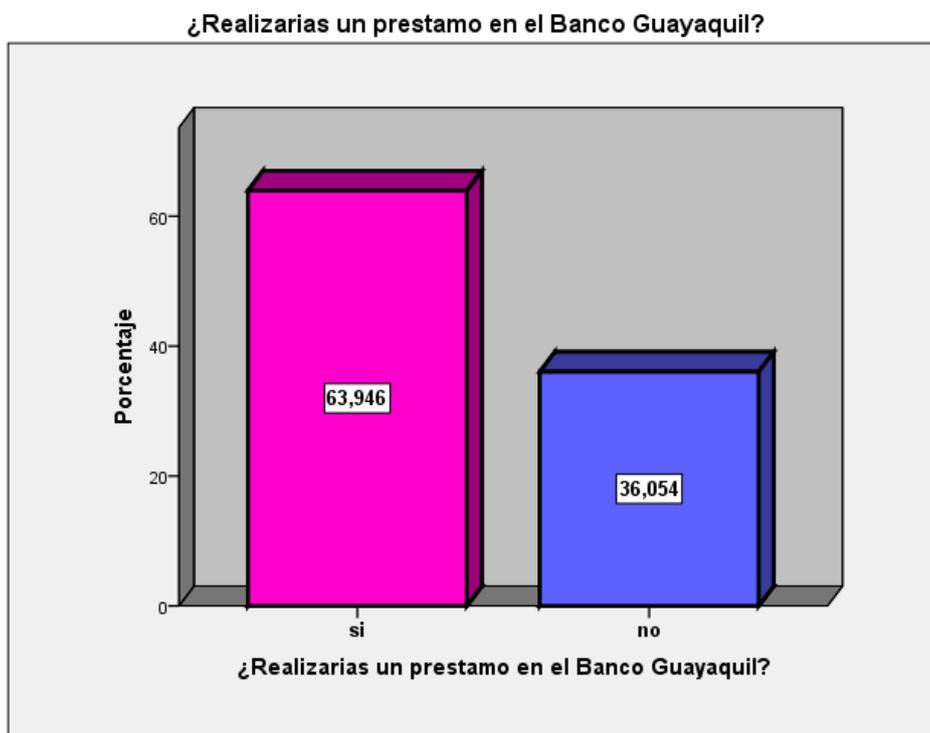
## “Sistema para otorgar préstamo hipotecarios y prendarios a colaboradores del Banco Guayaquil.”

Tabla 2: SPSS

¿Realizarías un préstamo en el Banco Guayaquil?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
si	94	63,9	63,9	63,9
Válidos no	53	36,1	36,1	100,0
Total	147	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores del Banco Guayaquil  
Elaborado por: El autor

Grafico 4: SPSS



Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores del Banco Guayaquil  
Elaborado por: El autor

### Análisis

Se determina que un 63% de los colaboradores del Banco Guayaquil realizarían préstamos dentro de la misma institución.

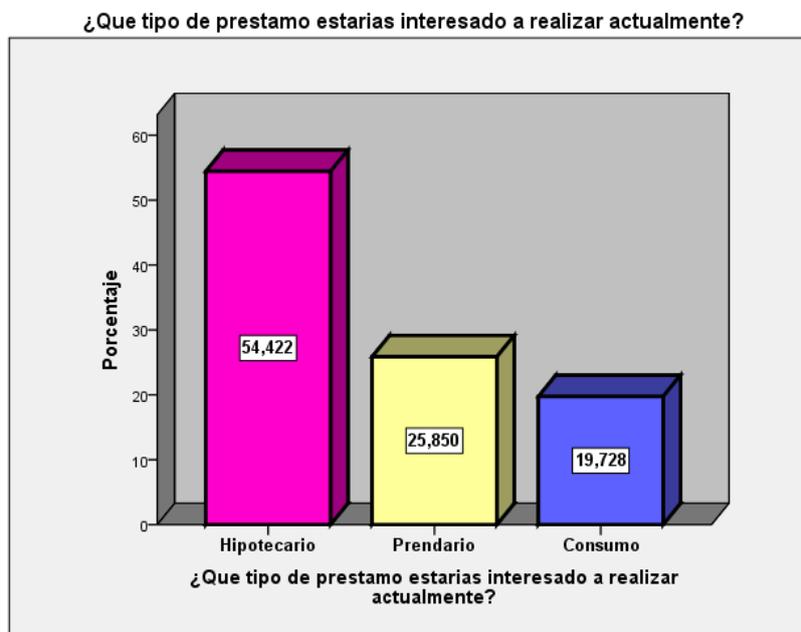
## “Sistema para otorgar préstamos hipotecarios y prendarios a colaboradores del Banco Guayaquil.”

Tabla 3: SPSS

¿Que tipo de préstamo estarías interesado a realizar actualmente?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Hipotecario	80	54,4	54,4
	Prendario	38	25,9	80,3
	Consumo	29	19,7	100,0
	Total	147	100,0	100,0

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores del Banco Guayaquil  
Elaborado por: El autor

Grafico 5: SPSS



Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores del Banco Guayaquil  
Elaborado por: El autor

### Análisis

La mayoría estarían interesados en realizar un préstamo hipotecario seguido por los préstamos prendarios.

# “Sistema para otorgar préstamo hipotecarios y prendarios a colaboradores del Banco Guayaquil.”

Tabla 4: SPSS

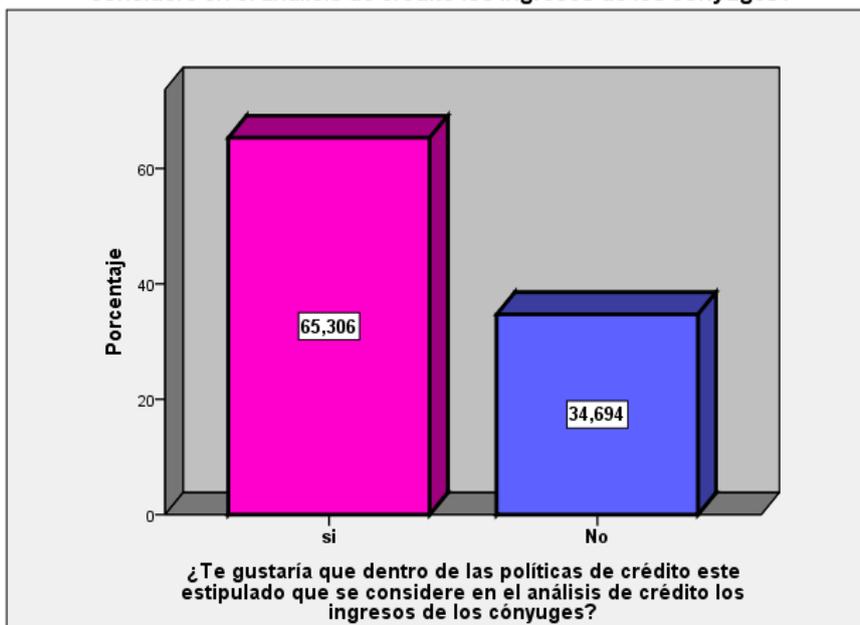
¿Te gustaría que dentro de las políticas de crédito este estipulado que se considere en el análisis de crédito los ingresos de los cónyuges?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
si	96	65,3	65,3	65,3
Válidos No	51	34,7	34,7	100,0
Total	147	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores del Banco Guayaquil  
Elaborado por: El autor

Gráfico 6: SPSS

¿Te gustaría que dentro de las políticas de crédito este estipulado que se considere en el análisis de crédito los ingresos de los cónyuges?



Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores del Banco Guayaquil  
Elaborado por: El autor

## Análisis

Se determina que gran parte de la población tomada le gustaría que se consideren los ingresos de sus cónyuges en el análisis de sus créditos.

## “Sistema para otorgar préstamo hipotecarios y prendarios a colaboradores del Banco Guayaquil.”

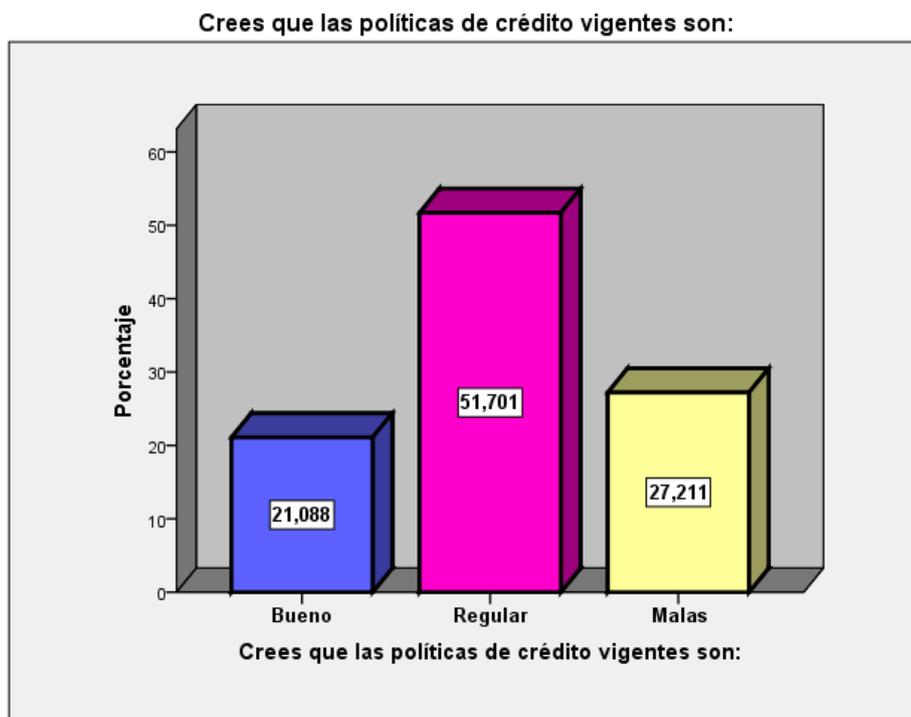
Tabla 5: SPSS

**Crees que las políticas de crédito vigentes son:**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bueno	31	21,1	21,1	21,1
Regular	76	51,7	51,7	72,8
Malas	40	27,2	27,2	100,0
Total	147	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores del Banco Guayaquil  
Elaborado por: El autor

Gráfico 7: SPSS



Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores del Banco Guayaquil  
Elaborado por: El autor

### Análisis

La mayoría indica que las políticas actuales de crédito son regular seguidas por la opción de malas políticas.

## “Sistema para otorgar préstamo hipotecarios y prendarios a colaboradores del Banco Guayaquil.”

Tabla 6: SPSS

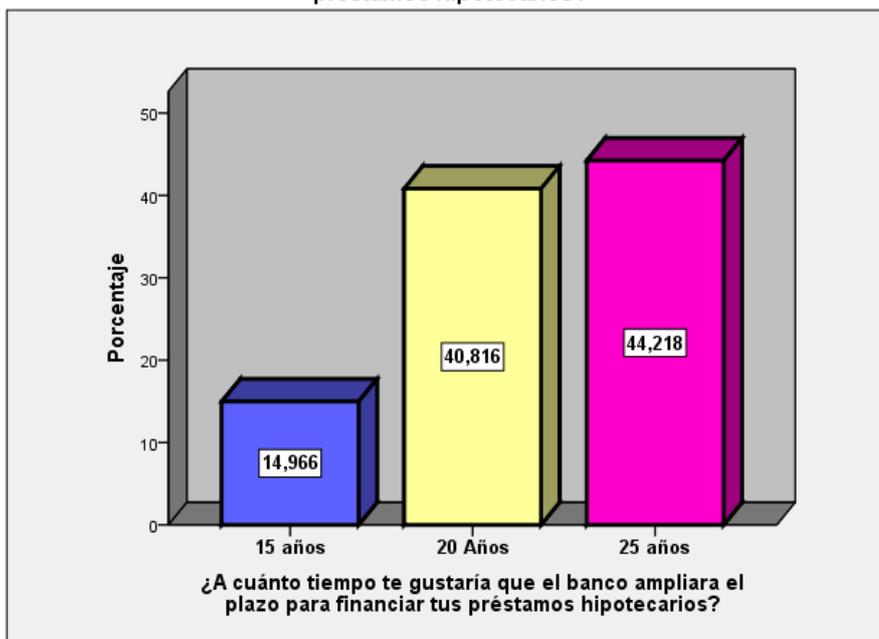
¿A cuánto tiempo te gustaría que el banco ampliara el plazo para financiar tus préstamos hipotecarios?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos 15 años	22	15,0	15,0	15,0
20 Años	60	40,8	40,8	55,8
25 años	65	44,2	44,2	100,0
Total	147	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores del Banco Guayaquil  
Elaborado por: El autor

Grafico 8: SPSS

¿A cuánto tiempo te gustaría que el banco ampliara el plazo para financiar tus préstamos hipotecarios?



Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores del Banco Guayaquil  
Elaborado por: El autor

### Análisis

Se determina que a la mayoría le gustaría realizar préstamos entre los 25 y 20 años de plazo de cancelación.

**“Sistema para otorgar préstamo hipotecarios y prendarios a colaboradores del Banco Guayaquil.”**

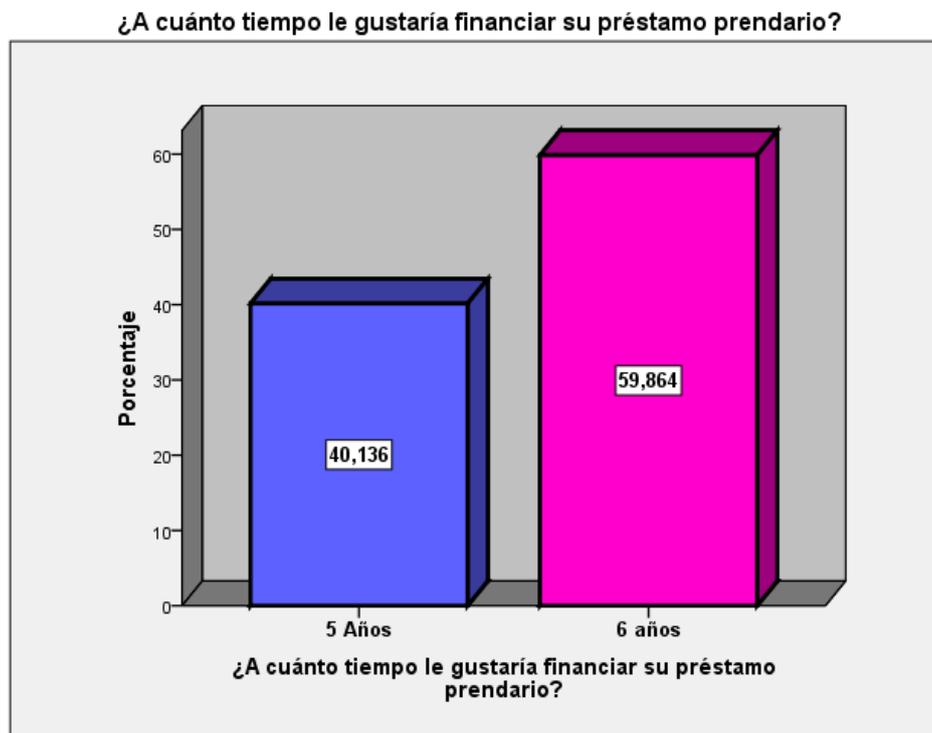
Tabla 7: SPSS

**¿A cuánto tiempo le gustaría financiar su préstamo prendario?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
5 Años	59	40,1	40,1	40,1
Válidos 6 años	88	59,9	59,9	100,0
Total	147	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores del Banco Guayaquil  
Elaborado por: El autor

Grafico 9: SPSS



Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores del Banco Guayaquil  
Elaborado por: El autor

**Análisis**

La mayoría le gustaría poder financiar su vehículo a un plazo de 6 años.

## “Sistema para otorgar préstamo hipotecarios y prendarios a colaboradores del Banco Guayaquil.”

Tabla 8: SPSS

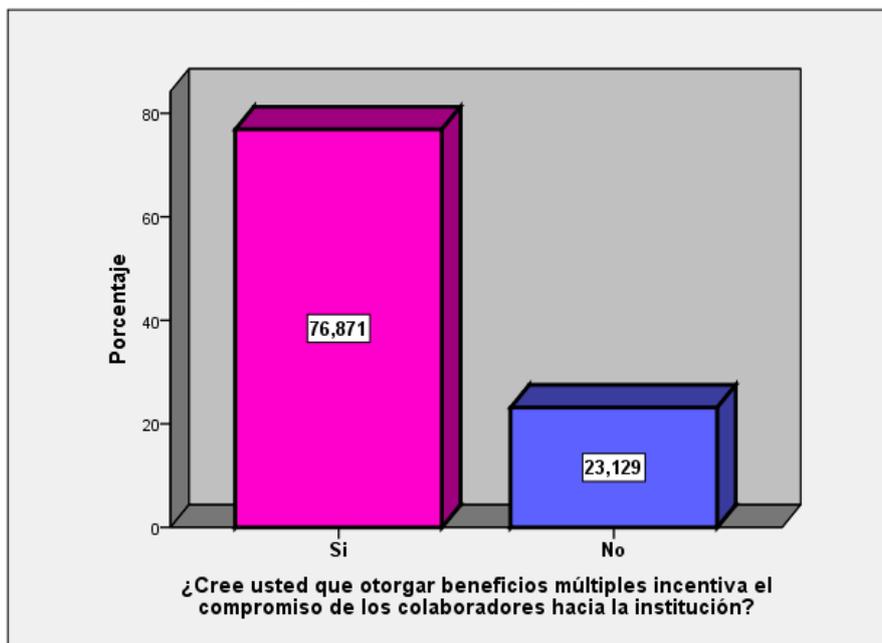
¿Cree usted que otorgar beneficios múltiples incentiva el compromiso de los colaboradores hacia la institución?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	113	76,9	76,9	76,9
Válidos No	34	23,1	23,1	100,0
Total	147	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores del Banco Guayaquil  
Elaborado por: El autor

Gráfico 10: SPSS

¿Cree usted que otorgar beneficios múltiples incentiva el compromiso de los colaboradores hacia la institución?



Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores del Banco Guayaquil  
Elaborado por: El autor

### Análisis

Se determina que un 76% de los empleados otorgarles beneficios múltiples incentiva el compromiso hacia la institución.

# “Sistema para otorgar préstamo hipotecarios y prendarios a colaboradores del Banco Guayaquil.”

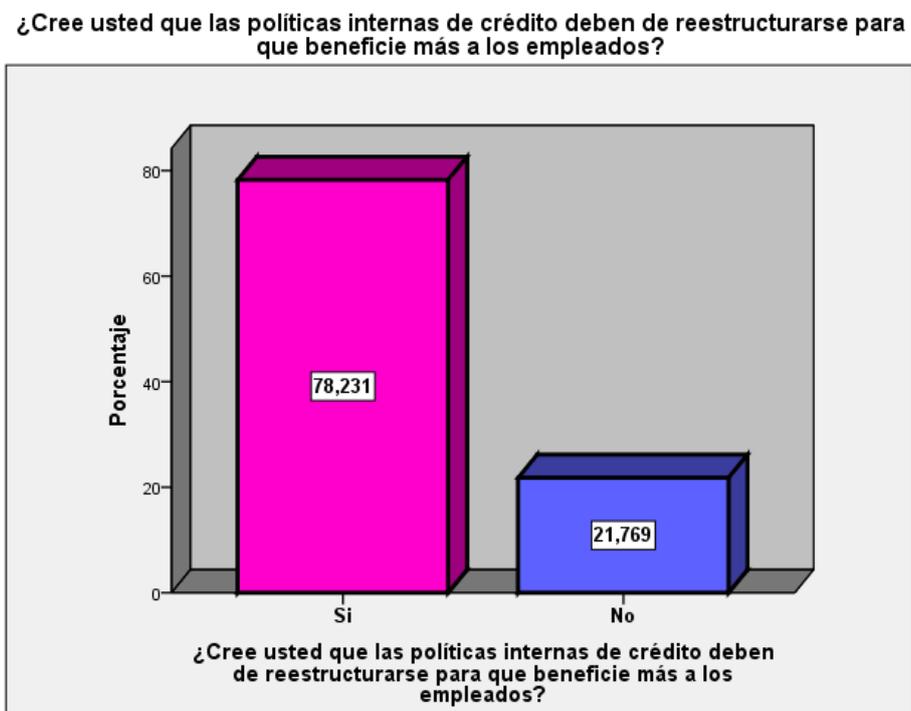
Tabla 9: SPSS

**¿Cree usted que las políticas internas de crédito deben de reestructurarse para que beneficie más a los empleados?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	115	78,2	78,2	78,2
Válidos No	32	21,8	21,8	100,0
Total	147	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores del Banco Guayaquil  
Elaborado por: El autor

Gráfico 11: SPSS



Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores del Banco Guayaquil  
Elaborado por: El autor

## Análisis

Se determina que a la mayoría está de acuerdo que las políticas actuales de crédito deben de reestructuren para que se pongan políticas en donde beneficie mas a los colaboradores.

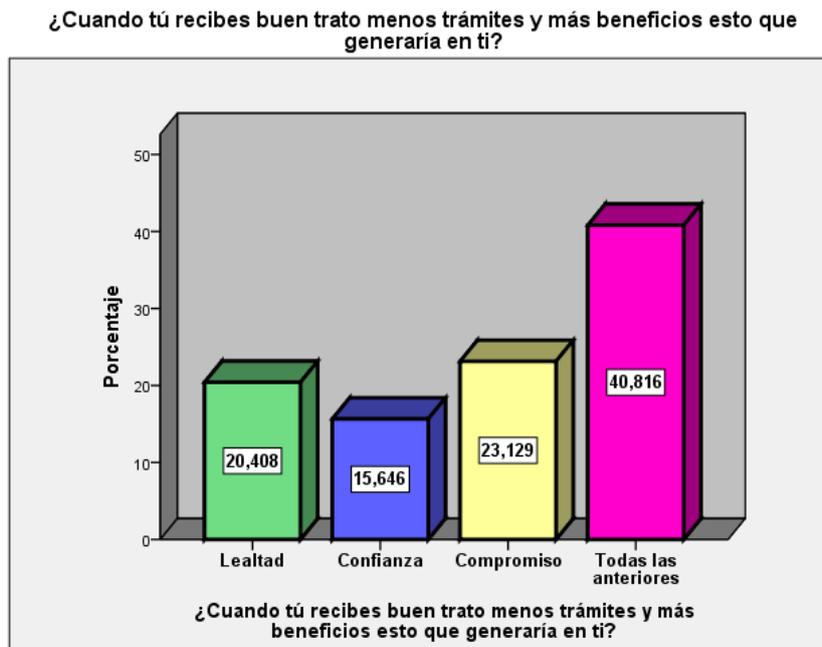
## “Sistema para otorgar préstamo hipotecarios y prendarios a colaboradores del Banco Guayaquil.”

Tabla 10: SPSS

¿Cuando tú recibes buen trato menos trámites y más beneficios esto que generaría en ti?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Lealtad	30	20,4	20,4	20,4
Confianza	23	15,6	15,6	36,1
Válidos Compromiso	34	23,1	23,1	59,2
Todas las anteriores	60	40,8	40,8	100,0
Total	147	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores del Banco Guayaquil  
Elaborado por: El autor

Gráfico 12: SPSS



Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores del Banco Guayaquil  
Elaborado por: El autor

### Análisis

Solamente EL 40% de las personas encuestadas están de acuerdo que el buen trato, menos tramites y más beneficios les genera lealtad, confianza y compromiso hacia el lugar o la persona de quien lo recibe.

## “Sistema para otorgar préstamos hipotecarios y prendarios a colaboradores del Banco Guayaquil.”

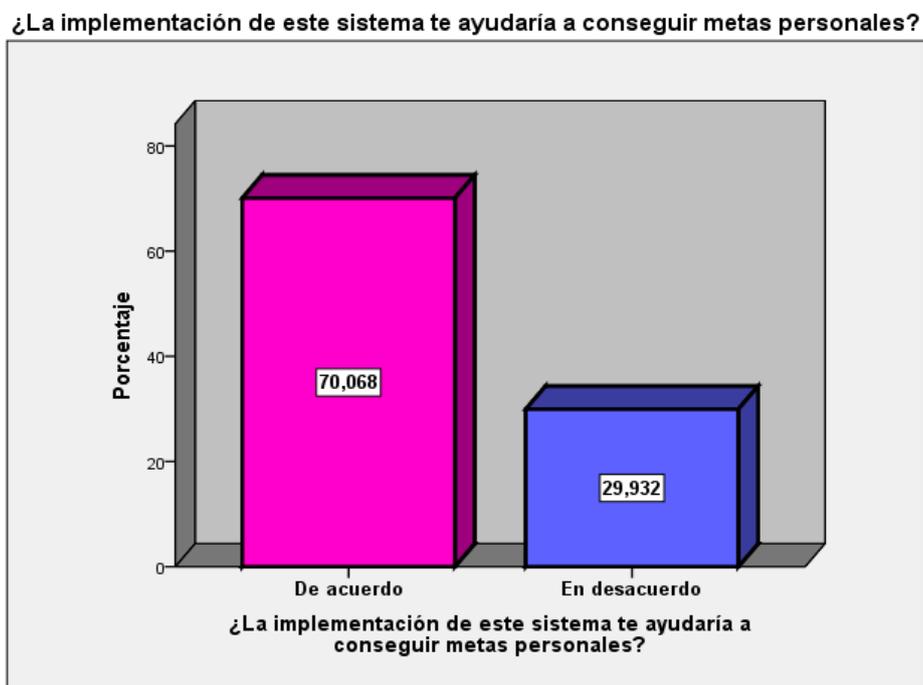
Tabla 11: SPSS

¿La implementación de este sistema te ayudaría a conseguir metas personales?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De acuerdo	103	70,1	70,1	70,1
Válidos En desacuerdo	44	29,9	29,9	100,0
Total	147	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores del Banco Guayaquil  
Elaborado por: El autor

Gráfico 13: SPSS



Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores del Banco Guayaquil  
Elaborado por: El autor

### Análisis

La mayoría en la encuesta realizada indicó que está de acuerdo que la implementación de este sistema le ayudaría a cumplir metas personales.

## “Sistema para otorgar préstamo hipotecarios y prendarios a colaboradores del Banco Guayaquil.”

Tabla 12: SPSS

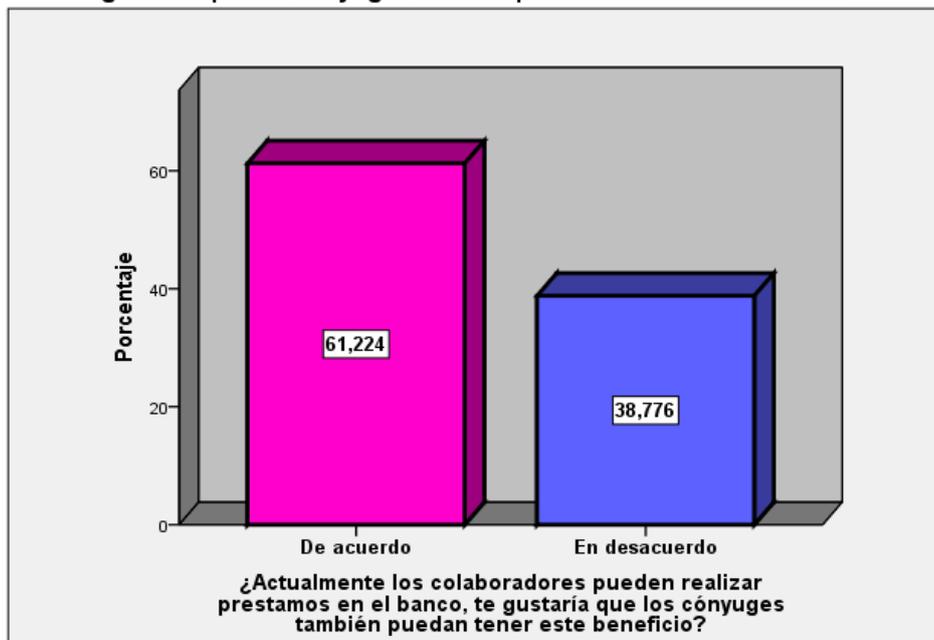
¿Actualmente los colaboradores pueden realizar préstamos en el banco, te gustaría que los cónyuges también puedan tener este beneficio?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De acuerdo	90	61,2	61,2	61,2
Válidos En desacuerdo	57	38,8	38,8	100,0
Total	147	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores del Banco Guayaquil  
Elaborado por: El autor

Gráfico 14: SPSS

¿Actualmente los colaboradores pueden realizar préstamos en el banco, te gustaría que los cónyuges también puedan tener este beneficio?



Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores del Banco Guayaquil  
Elaborado por: El autor

### Análisis

Se determina que el 61% está de acuerdo que sus cónyuges también puedan realizar préstamos en la misma institución.

## **“Sistema para otorgar préstamo hipotecarios y prendarios a colaboradores del Banco Guayaquil.”**

### **ENTREVISTA**

La siguiente entrevista se la realizo al subgerente de TTHH el Sr. Celso Armijos, quien es uno de los principales encargados de los préstamos y políticas hacia los colaboradores del Banco Guayaquil.

#### **¿Es factible que los colaboradores puedan realizar préstamos incluyendo en el análisis los ingresos de sus cónyuges?**

Si es factible pero por el momento solo nos hemos centrado en otorgar préstamos a los colaboradores según sus ingresos ya que lo tenemos a nuestro alcance, pero si podríamos considerar en un futuro próximo la implementación de un sistema que nos permita dar este servicio para nuestros colaboradores.

#### **¿Se puede reestructurar o realizar un alcance a las políticas internas de crédito?**

Bueno, si se tendría que hacer un alcance ya que las políticas cambiarían para las personas que apliquen a este tipo de préstamos para evitar cualquier inconveniente.

#### **¿Actualmente los empleados pueden realizar préstamos hipotecarios hasta un máximo de plazo de 12 años, se podría extender el plazo hasta 25 años?**

Esta en lo correcto actualmente le ofrecemos a los colaboradores que realizan prestamos hipotecario un plazo de hasta 12 años de financiamiento pero la ley si nos permite realizar y brindarle a los colaboradores lo mismo que le brindamos a nuestros clientes externos que es un plazo de hasta 15 años, pero ya estamos trabajando en la implementación de dar un plazo de hasta 25 años, como lo mencione anteriormente podemos dar el mismo servicio a nuestros colaboradores es decir si lo podríamos tomar en consideración.

## **“Sistema para otorgar préstamo hipotecarios y prendarios a colaboradores del Banco Guayaquil.”**

### **ANALISIS GENERAL**

Según las encuestas realizadas se puede concluir lo siguiente:

A la mayoría de los colaboradores a quien se les realizó las encuestas están de acuerdo en solicitar préstamos en bancos pero no podemos dejar de mencionar que otra gran parte indicó que está interesado también en realizar los préstamos con el BIESS podríamos resumir que se debe a que actualmente el BIESS tiene un proceso muy ágil y cómodo para sus afiliados además de múltiples beneficios.

También determinaron que dentro de los bancos si escogerían a su propia institución para realizar préstamos.

Según los resultados de esta encuesta estarían bien direccionado este proyecto ya que aproximadamente un 80% estaría interesado en realizar o adquirir un préstamo hipotecario y prendario.

Se determinó que también estaría de acuerdo que se consideren los ingresos de sus cónyuges en el análisis de préstamos para poder así adquirir una mayor crédito.

Muchos indicaron que las políticas vigentes de crédito son regulares y una parte que son malas lo cual indica o nos da a concluir que se tendrían que reestructurar las políticas en donde sin dejar atrás la esencia del crédito permita más beneficios para los mismos.

Cerca del 85% de los encuestados estuvieron de acuerdo que les gustaría que se ampliara el plazo para los créditos hipotecario entre 20 y 25 años y un 60% indicó que se ampliara hasta 6 años los créditos prendario (vehículo).

Se determina que estos beneficios otorgarían a los colaboradores más compromiso, lealtad, seguridad, etc., y se sentirían motivados porque por

**“Sistema para otorgar préstamo hipotecarios y prendarios a colaboradores del Banco Guayaquil.”**

medio de los mismos podrían cumplir sus metas o sueños personales como sería la adquisición de una vivienda propia o un vehículo que actualmente ya no es un lujo sino una necesidad.

Además esto ayudaría a que el banco genere más cartera poniendo a sus colaboradores como clientes.

# **“Sistema para otorgar préstamo hipotecarios y prendarios a colaboradores del Banco Guayaquil.”**

## **Capítulo III. La Propuesta**

### **Descripción**

### **Historia**

Banco Guayaquil es una institución financiera con larga trayectoria en la banca nacional, su plaza principal está ubicada en Guayaquil, Ecuador desde el año 1923 bajo el nombre de sociedad anónima Banco Italiano. A partir del 2014 paso a ser Banco Guayaquil cambiando totalmente su razón social en el 2015 ahora es Banco Guayaquil.

El banco Guayaquil siempre se ha caracterizado por su innovación y realizar constantes mejoras tanto como para sus clientes como para sus empleados.

La idea de esta implementación surge debido a que el banco siempre abre las puertas para nuevas innovaciones y en vista de que en la actualidad hay mucha demanda en el sector inmobiliario y debido a que este servicio de préstamo no está actualizado para los empleados se crea la necesidad de refrescar el servicio.

Entonces, el producto que se presenta a continuación es sobre la implementación de un sistema de préstamos que otorgue más beneficios segmentando el mercado únicamente para los colaboradores con puestos de trabajos en el edificio multiparqueo del Banco Guayaquil piso 7,8,9 ubicado en Junín 208 y Pedro Carbo pertenecientes a Fabrica de Operaciones con un total de 237 empleados actualmente.

# “Sistema para otorgar préstamo hipotecarios y prendarios a colaboradores del Banco Guayaquil.”

## CREDO

Ilustración 1: Matriz Banco Guayaquil



Fuente: [www.bancoguayaquil.com](http://www.bancoguayaquil.com)  
Elaborado por: Banco Guayaquil

El negocio bancario es de largo plazo,  
de resistencia y no de velocidad,  
de calidad y no de cantidad,  
de prudencia y no de audacia,  
que requiere siempre de solidez financiera,  
que observa permanentemente los cambios en el entorno  
y se anticipa a ellos con agilidad,  
de alto desarrollo tecnológico  
de eficiente cobertura nacional e internacional,  
altamente creativo,  
pero sobre todas las cosas es un  
Negocio de Personas para Personas.  
- Guillermo Lasso Mendoza

## **“Sistema para otorgar préstamo hipotecarios y prendarios a colaboradores del Banco Guayaquil.”**

### **MISIÓN**

Estar siempre un paso adelante para que nuestros clientes también lo puedan estar, sabiendo que lo mejor está por venir.

### **VISIÓN**

Ser la marca líder en servicios bancarios y financieros de los ecuatorianos, acompañándolos en cada etapa de sus vidas, estando siempre un paso adelante.

### **TEMÁTICA DEL SERVICIO**

Facilitamos el camino a nuestros clientes para que puedan alcanzar sus sueños, ofreciéndoles productos y servicios de calidad, trabajando siempre bajo la premisa “Lo mejor está por venir”.

### **VALORES INSTITUCIONALES BG**

#### **1. Orientación al cliente:**

Hacer vivir una experiencia única, la cual responda siempre a los requerimientos o necesidades de nuestros clientes, proveedores y beneficiarios, generando valor para cada uno. Suministrar productos y servicios innovadores y competitivos, así como estar presentes en el lugar y momento que ellos lo requieran. Nuestra rentabilidad proviene de los clientes y la forma de alcanzarla es entendiendo quienes son ellos , y como nosotros, los vamos a ayudar.

#### **2. Confianza:**

Nuestro negocio se fundamenta en la confianza de nuestros clientes, es por esto que debemos siempre estar un paso adelante, dando lo mejor de nosotros para consolidar su confianza y ser referente del sector.

## **“Sistema para otorgar préstamo hipotecarios y prendarios a colaboradores del Banco Guayaquil.”**

### **3. Calidad:**

Desarrollar la experiencia BG. Tenemos el compromiso de alcanzar los más altos estándares de excelencia. Queremos promover la innovación y el pensamiento creativo, para lo cual estamos abiertos a escuchar todas las ideas y puntos de vista de nuestros colaboradores y clientes. Le damos especial atención a cada detalle.

### **4. Desarrollo del Talento Humano:**

Fomentar un ambiente de trabajo retador, que propicie el desarrollo del talento individual y en equipo. Queremos que cada uno de nuestros colaboradores esté en el cargo correcto de acuerdo a sus talentos, donde asuma desafíos que le permita crecer a nivel profesional y personal.

### **5. Administración del Riesgos:**

Nos definimos como una organización prudente. Conocedora del entorno y de nuestros clientes para asumir, con la información adecuada, un riesgo razonable que le de confianza a nuestros diferentes grupos de interés.

### **6. Disciplina:**

Realizamos el trabajo con compromiso, constancia, integridad y profesionalismo. Contamos con un Gobierno Corporativo sólido y de vanguardia.

### **7. Orientación a los resultados:**

Marcar metas desafiantes y competitivas. Focalizando el resultado,

## **“Sistema para otorgar préstamo hipotecarios y prendarios a colaboradores del Banco Guayaquil.”**

asumiendo responsabilidades, confrontando y resolviendo los problemas de manera constructiva.

### **Micro Entorno/ clientes**

El mercado objetivo son los colaboradores de esta institución donde se ha escogido a las personas que trabajan en el edificio multiparqueo del Banco Guayaquil un total de 237 empleados para que sean acreedores de este beneficio con la futura convicción de implementarla a todo los colaboradores a nivel nacional.

Esta idea de implementar un nuevo producto con beneficios especiales para los colaboradores nace de la creciente demanda de las personas por adquirir vivienda propia además de adquirir un vehículo que actualmente ya no es un lujo sino una necesidad. Además permite al Banco a incrementar su cartera de clientes desde sus propios colaboradores.

### **Micro Entorno/Situación competitiva**

Uno de los principales competidores es el seguro social o BIESS que actualmente otorga este tipo de préstamos sin tanto papeleo y desde la comodidad de tu hogar por medio del internet. Actualmente las inmobiliarias ponen como primera opción financiar la vivienda por medio del BIESS, ya que el proceso de la misma ha mejorado y ahora es mucho más ágil y rápido.

## **FODA**

### **FORTALEZAS**

- ✓ Constante Innovación
- ✓ ambiente laboral intermedio
- ✓ Posibilidades de que los colaboradores accedan a créditos
- ✓ tecnología de vanguardia
- ✓ facilidad de acceso a talento humano

## **“Sistema para otorgar préstamo hipotecarios y prendarios a colaboradores del Banco Guayaquil.”**

- ✓ capacitaciones virtuales y presenciales
- ✓ equipos y hardware de última generación
- ✓ estabilidad laboral

### **OPORTUNIDADES**

- ✓ Desarrollo dentro de la empresa
- ✓ Desarrollo personales por medios de becas estudiantiles
- ✓ Mercado mal atendido (empleados)
- ✓ Aceptan sugerencia para mejoras continuas por partes de los colaboradores

### **DEBILIDADES**

- ✓ preferencias
- ✓ Política interna cambiante
- ✓ Lentitud en los procesos de préstamos por parte de recursos humanos
- ✓ Poca supervisión a los que manejan este tipo de prestamos
- ✓ Bajos sueldos
- ✓ Falta de motivación hacia el empleado
- ✓ No hay preferencia para el empleado con respecto a crédito

### **AMENAZAS**

- ✓ Incumplimiento de pago de deudas
- ✓ Inestabilidad política
- ✓ Regulaciones desfavorables
- ✓ Competencia agresiva

## **“Sistema para otorgar préstamo hipotecarios y prendarios a colaboradores del Banco Guayaquil.”**

### **ANALISIS PEST**

#### **Factores Políticos:**

Los colaboradores del Banco Guayaquil tenía beneficios en tasas de interés de los prestamos, llamadas tasas preferenciales; es decir, se les otorgaba la mitad de la tasa del mercado, pero este fue regularizado por medio del gobierno a la Superintendencia de Bancos y quedo eliminada las tasa preferenciales para los empleados indicando que se les tienen que otorgar las mismas condiciones que a los clientes externos en referentes a las tasas.

En relación a la política siempre es cambiante en especial para los Bancos en general.

#### **Factores Económicos:**

Actualmente el Banco de Guayaquil esta en uno de los mejores del País en liquidez solidez e innovación, además de ser el único de la banca nacional en tener la categoría AAA.

A pesar de que el país está pasando por dificultades a nivel económicos el banco siempre ha logrado estar un paso adelante y hacer frente con estrategias innovadoras para superar y surgir los problemas a nivel general, esto lo ha ayudado a mantener su trayectoria y seguir evolucionando.

#### **Factores Sociales:**

El presente año comienza con la caída del petróleo, además del desplome de la cotización de los bonos en el mercado internacional; además de que muchas puertas se cerraron a nivel internacional.

Esto ha llevado a que se establezca salvaguardias y se eliminen ciertos escudos fiscales. No es posible indicar cuánto va a durar la caída del petróleo pero si de que debemos de tomar nuevas medidas al respecto.

## “Sistema para otorgar préstamo hipotecarios y prendarios a colaboradores del Banco Guayaquil.”

### Factores Tecnológicos:

Este sería uno de los factores que más resalta ya que cuando se habla de tecnología podemos mencionar al banco como uno de los más tecnológicos, ya que se preocupa por innovar cada día. Su tecnología es muy amigable tanto para los clientes externos como para sus colaboradores.

Esto les ha permitido abrir muchas puertas para surgir ante el mundo de los negocios que es muy competitivo.

## DESARROLLO DE LA PROPUESTA

### Propuesta de valor

A este producto le vamos a dar el nombre de vaca lechera como lo llaman en la Matriz BCG (la matriz del Boston Consulting Group). Que es un producto que genera fondos y utilidades, su crecimiento es bajo pero con una alta participación en el mercado.

Ilustración 2 – *Matrix BCG*



Fuente: Internet

## “Sistema para otorgar préstamo hipotecarios y prendarios a colaboradores del Banco Guayaquil.”

Este producto si bien es cierto tiene mucho similitud a las ya existentes en el mercado lo que las diferencia es que estos préstamos te lo va a otorgar la misma institución donde laboras con menos papeleos y tramites ya que la gran mayoría de la información ya la poseen y es un trámite interno.

Y por parte del banco generarían una mayor, estable y mejor cartera y así generaría mas utilidades para los mismo empleados, accionistas y para la empresa en sí.

### ESTRATEGIA DE MARKETING 4PS

#### Producto



#### LO MEJOR ESTA POR VENIR, JUNTO A BANCO GUAYAQUIL

Se presenta un nuevo producto llamado  que está dirigido a los colaboradores del Banco Guayaquil, para realizar préstamos hipotecarios y prendarios. Como su nombre lo indica tiene un plus especial en donde pueden acceder a estos beneficios los colaboradores que tengan a partir de 1 año de antigüedad en la institución y sus puestos de trabajos estén en el edificio multiparqueo piso 7,8,9, perteneciente a Fabrica de Operaciones.

Con este producto podrán acceder a un mayor plazo de financiamiento; además, permitirá que los colaboradores que sean casados y sus cónyuges trabajen puedan ser considerados sus ingresos también en el análisis del préstamo para así poder acceder a una mayor cobertura.

La perspectiva es la de llegar a todo los colaboradores a nivel nacional que forman parte de esta noble institución que siempre se preocupa por que cumplan sus metas no solo laborales sino personales.

**“Sistema para otorgar préstamo hipotecarios y prendarios a colaboradores del Banco Guayaquil.”**



Tabla 13: préstamos hipotecarios

PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS ACTUAL	PRESTAMOS HIPOTECARIOS 
✓ 15 años plazo	✓ Hasta 20 años plazo.
✓ 50% de capacidad de endeudamiento	✓ 50% capacidad de endeudamiento
✓ 2 años de antigüedad	✓ 1 año de antigüedad
✓ Acercarse a TTHH a solicitar el crédito esto incluye solicitar cuanto le pueden prestar	✓ Ingresas al portal vamos opción prestaplus.
✓ Llenar formularios y hacerlo firmar por su jefe inmediato, gerente, vicepresidente del área presidente y vicepresidente ejecutivo y directorio si excede de los 26289.00	✓ Llenar formularios y escanear los documentos: copia de cedula papeleta de votación, planilla de servicios básicos para realizar la pre-aprobación del crédito.
✓ Hasta el 70% de entrada en todos los casos. (por primera vez o ya sea que tenga una casa a su nombre).	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Hasta el 10% de entrada cuando la vivienda es por primera vez y es hasta \$70.000.</li> <li>✓ Cuando ya posee una casa a su nombre al 70% de financiamiento</li> </ul>
✓ No aplica	✓ Puede solicitar hasta dos meses de gracia.
✓ No aplica	✓ Puedes elegir un mes del año que no pagarás tu cuota.
✓ Pago vía roll de pago colaborador	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Pago vía roll de pago colaborador</li> <li>✓ Pago por debito a cuenta del cónyuge</li> </ul>
Proceso	Proceso
✓ Una vez llenado todo los formularios y recogida las respectivas firmas se procederá a que la persona de TTHH lo ingrese al sistema y sea aprobado por el vicepresidente de TTHH	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Rapidez en la aprobación por medio de la web del portal vamos.</li> <li>✓ Todas las aprobaciones se hacen mediante la web.</li> <li>✓ Asesoramiento personalizado.</li> </ul>
Seguro	Seguro
✓ Copia de cedula, certificado de votación, planilla, avalúo	✓ Financiamiento de seguros y gastos legales.
✓ Una vez realizado todo lo anterior se procederá a la firmas del contrato y posterior desembolso	✓ Una vez realizado todo lo anterior se procederá a la firmas del contrato y posterior desembolso

Fuente: [www.portalvamos.com](http://www.portalvamos.com)  
 Elaborado por: Banco Guayaquil

## “Sistema para otorgar préstamo hipotecarios y prendarios a colaboradores del Banco Guayaquil.”

Tabla 14 – Préstamos prendarios

PRÉSTAMOS PRENDARIOS ACTUAL	PRÉSTAMOS PRENDARIOS 
✓ 5 años plazo	✓ 5 años plazo.
✓ 50% capacidad de endeudamiento	✓ 50% de capacidad de endeudamiento
✓ 1 año de antigüedad	✓ 1 años de antigüedad
✓ Acercarse a TTHH a solicitar el crédito esto incluye solicitar cuanto le pueden prestar	✓ Ingresas al portal vamos opción prestaplus.
✓ Llenar formularios y hacerlo firmar por su jefe inmediato, gerente, vicepresidente del área presidente y vicepresidente ejecutivo	✓ Llenar formularios y escanear los documentos: copia de cedula papeleta de votación, planilla de servicios básicos para realizar la pre-aprobación del crédito.
✓ Hasta el 70% de entrada	✓ Hasta el 70% de entrada
✓ Pago vía roll de pago colaborador	✓ Pago vía roll de pago colaborador ✓ Pago por debito a cuenta del cónyuge
Proceso	Proceso
✓ Una vez llenado todo los formularios y recogida las respectivas firmas se procederá a que la persona de TTHH lo ingrese al sistema y sea aprobado por el vicepresidente de TTHH	✓ Rapidez en la aprobación por medio de la web del portal vamos. ✓ Todas las aprobaciones se hacen mediante la web. ✓ Asesoramiento personalizado.
Seguro	Seguro
✓ Copia de cedula, certificado de votación, planilla, si es vehículo usado copia de la matricula etc.	✓ Documentos ya escaneados.
✓ Una vez realizado todo lo anterior se procederá a la firmas del contrato y posterior desembolso	✓ Una vez realizado todo lo anterior se procederá a la firmas del contrato y posterior desembolso

Fuente: [www.portalvamos.com](http://www.portalvamos.com)  
Elaborado por: Banco Guayaquil

Tabla 15 – Perfil del colaborador

PERFIL DEL COLABORADOR Y CÓNYUGE PARA ACCEDER A LOS PRÉSTAMOS
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Tener un año trabajando en la institución (colaborador).</li> <li>✓ Tener un año de estabilidad laboral (cónyuge en caso de que aplique ambos al crédito).</li> <li>✓ No estar en central de riesgo (colaborador y cónyuge para cualquier caso).</li> <li>✓ Su calificación debe de ser categoría A o B (colaborador y cónyuge para cualquier caso).</li> </ul>

Fuente: [www.portalvamos.com](http://www.portalvamos.com)  
Elaborado por: Banco Guayaquil

## “Sistema para otorgar préstamo hipotecarios y prendarios a colaboradores del Banco Guayaquil.”

### POLÍTICA DE RECUPERACIÓN PARA EMPLEADOS

Si por algún motivo el empleado deja de laborar en la institución se emitirá la siguiente política de recuperación:

- De su liquidación respectiva se le descontará todo el valor pendiente de la deuda adquirida y en caso de que falte valor por cubrir pasará al departamento de cobranzas.
- El departamento de cobranzas realizará la gestión de cobro para llegar a un acuerdo de pago con débito a cuenta.
- El ex colaborador puede solicitar lo siguiente para acuerdo de pago:
  - ✓ Nueva tabla de amortización (refinanciación de la deuda).
  - ✓ Mantener la misma tabla de amortización por los años restantes de la deuda.

### Precio

Tabla 16: Hipotecario/características

Hipotecarios/características							
Producto	Financiamiento	Características	Entrada	Plazo	Tasa	Reajuste	Monto
Vivienda Nueva	90%	Por primera vez	10%	Hasta 25 años	4.99%	Anual	Hasta \$ 70,000
Vivienda Usada/ Terreno	70%	Ya posee vivienda	30%	Hasta 20 Años	8,90%	Semestral	--

Fuente: Propia

## “Sistema para otorgar préstamo hipotecarios y prendarios a colaboradores del Banco Guayaquil.”

Tabla 17: Prendario/características

Prendario/características						
Producto	Financiamiento	Características	Entrada	Plazo	Tasa	Reajuste
Vehículo Nuevo	70%	Por primera vez	30%	Hasta 60 meses	9,75%	Fijo
Vehículo Usado	70%	Por primera vez	30%	Hasta 60 meses	9,75%	Fijo

Fuente: Propia

### Promoción



Se promocionará en el Breafing semanal y por medio del correo institucional Vamos, además podrán ver más información del producto en el portal interno Vamos-intranet.

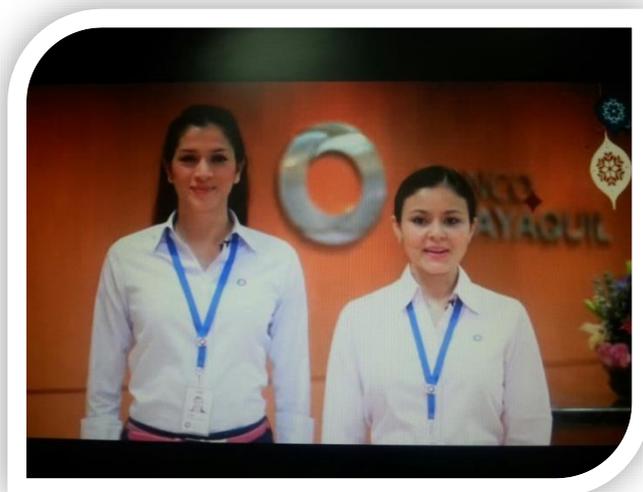
Ilustración 3: Video del Breafing



Fuente: Banco Guayaquil

## “Sistema para otorgar préstamo hipotecarios y prendarios a colaboradores del Banco Guayaquil.”

Ilustración 4: video del breafing/presentadoras



Fuente: Banco Guayaquil

Ilustración 5: Correo institucional de información VAMOS



Fuente: Banco Guayaquil

## “Sistema para otorgar préstamo hipotecarios y prendarios a colaboradores del Banco Guayaquil.”

Pasos del sistema  en el portal vamos.

- Ingresas al portal Vamos
- Opción mi trabajo personal
- Beneficios financieros
- Préstamos
- 
  - ✓ Descripción del producto
  - ✓ Perfil del colaborador y cónyuge
  - ✓ Requisitos
  - ✓ Proceso
  - ✓ Solicitud de préstamo
  - ✓ Opción para escanear la documentación requerida
  - ✓ Cuando da aceptar sale el número de solicitud
  - ✓ Con el número de solicitud puede verificar el estado de su préstamo en la opción estado de préstamo.
  - ✓ Una vez aprobado imprime y firmas originales para su posterior envío a TTHH.
  - ✓ Firma de contrato.
  - ✓ Acreditación a la cuenta de ahorro del colaborador.

### Plaza

 Está dirigido para los colaboradores que tienen sus puestos de trabajo en el edificio multiparqueo del Banco Guayaquil piso 7,8,9 pertenecientes a Fabrica de Operaciones.

“Sistema para otorgar préstamo hipotecarios y prendarios a colaboradores del Banco Guayaquil.”

Capítulo IV. Parte financiera del proyecto

Tabla 18: Inversion Inicial

INVERSION INICIAL	
Sueldo y Salarios	\$ 500,00
Equipo de computacion	\$ 700,00
suministros de oficina	\$ 100,00
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 1.300,00</b>

Fuente: Propia

Tabla 19: Sueldos

sueldos y salarios	No. De personas a contratar	Sueldo mensual bruto	valor horas extras	remuneracion mensual	Gasto total de sueldos y
Analista	1	\$ 500,00	\$ -	\$ 500,00	\$ 500,00
personal del area de sistemas	0	\$ -	\$ 41,67	\$ -	\$ 41,67
Total					\$ 541,67

Fuente: Propia

Tabla 20: Horas extras

HORAS EXTRAS						
Descripcion	sueldo	# de dias laborales	horas laborales	subtotal	cantidad de horas extras	total
personal de sistema	\$ 500,00	30	8	\$ 2,08	\$ 41,67	\$ 541,67

Fuente: Propia

**“Sistema para otorgar préstamo hipotecarios y prendarios a colaboradores del Banco Guayaquil.”**

Tabla 21: Presupuesto de sueldos y salarios

Presupuesto de sueldos y salarios					
	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
sueños y salarios/ mes	\$ 500,00	\$ 540,00	\$ 583,20	\$ 629,86	\$ 680,24
Sueldos y salarios/ año	\$ 6.000,00	\$ 6.480,00	\$ 6.998,40	\$ 7.558,27	\$ 8.162,93
Decimo tercero	\$ 500,00	\$ 540,00	\$ 583,20	\$ 629,86	\$ 680,24
Decimo cuarto	\$ 354,00	\$ 368,16	\$ 382,89	\$ 398,20	\$ 414,13
<b>Total de sueldos y salarios / año</b>	\$ 6.000,00	\$ 6.480,00	\$ 6.998,40	\$ 7.558,27	\$ 8.162,93

Fuente: Propia

## **“Sistema para otorgar préstamo hipotecarios y prendarios a colaboradores del Banco Guayaquil.”**

### **CONCLUSIÓN**

El objetivo principal de esta tesina era que los colaboradores puedan acceder a préstamos hipotecarios y prendarios permitiéndoles incluir los ingresos de sus cónyuges para el análisis de crédito, además de dar más plazo de financiamiento.

Para verificar si esto era factible y aceptado por los empleados, primero se realizó una investigación sobre la situación actual en relación a estos préstamos además de investigar cuáles son las políticas que están manejando para otorgar los créditos.

Para esto se realizaron encuestas a los trabajadores del edificio multiparqueo del Banco Guayaquil, en donde según los resultados obtenidos de las mismas indicaron que a la gran mayoría les gustaría o estaría interesado en poder realizar este tipo de préstamos incluyendo los ingresos de sus cónyuges para; además de que le dieran más plazo para poder financiar estos bienes.

Mediante la entrevista realizada al subgerente de Talento Humano, indicó que el banco puede otorgar los mismos beneficios que se les brinda a sus clientes externos, también se los pueden ofrecer a sus colaboradores.

Frente a toda esta información que se adquirió, para que se efectúe estos beneficios habría que dar un concepto nuevo y refrescar el producto.

Siguiendo la secuencia de nuestros objetivos específicos se realizó un análisis de las políticas de préstamos internos, del perfil del colaborador, de la capacidad de endeudamiento.

Dentro de las políticas internas está reflejado un largo proceso para poder realizar estos préstamos. Se concluyó que sería efectivo que todo este proceso sea realizado directamente por medio del portal “Vamos” a la que tienen

## **“Sistema para otorgar préstamo hipotecarios y prendarios a colaboradores del Banco Guayaquil.”**

accesos todos los colaboradores. Donde van a poder encontrar el formulario y revisar su cupo asignado de acuerdo al préstamo que vaya a realizar.

Con respecto al perfil del colaborador se determino que pueden realizar créditos todos los empleados que tenga a partir de un año laborando en la institución ya que a nivel general para poder acceder a estos préstamos el mínimo exigido es de un año laborando.

Con respecto a la capacidad de endeudamiento se resolvió mantenerlo en el 50% para créditos hipotecarios y 40% para créditos prendarios.

Nuestro último objetivo específico era la de que los trabajadores puedan incluir los ingresos de sus cónyuges para poder realizar crédito como lo harían en cualquier otra institución se definió que para dar efecto a esto se debería de contratar a una persona que se encargue de realizar la gestión de verificación de información que presenten de sus cónyuges, esta persona sería un analista de crédito.

Se dio apertura a este proyecto no solo porque beneficia a los colaboradores sino también a la empresa porque aumentaría su cartera de crédito debido a que muchos colaboradores no alcanzan un buen cupo de préstamos por sus sueldos, mientras que al unir los ingresos de su pareja este préstamo sería superior, así podrían alcanzar a cumplir su meta personal o su sueño deseado que es la de obtener uno de estos bienes o ambos.

## **“Sistema para otorgar préstamo hipotecarios y prendarios a colaboradores del Banco Guayaquil.”**

### **RECOMENDACIONES**

Una vez terminada la presente tesina se da las siguientes recomendaciones de temas a mejorar:

- ❖ Determinar que otras necesidades aparte de los presentes préstamos tienen los colaboradores como por ejemplo prestamos educativos para sus cónyuges.
- ❖ Ampliar este proyecto para todos los empleados a nivel nacional para que sean partícipes de este beneficio.
- ❖ Analizar detalladamente las políticas internas de préstamos con el objetivo que se reestructuren las mismas para que se beneficien más a los empleados de la institución sin que pierda los controles respectivos de crédito.
- ❖ Para poder tener un mejor control e innovación se recomienda contratar a personal de sistemas a medida que se vaya ampliando a nivel nacional.
- ❖ Se recomienda realizar una encuesta de satisfacción con respecto a las mejoras que se están implementando para determinar su aceptación y que den recomendaciones de mejoras.
- ❖ Realizar un seguimiento en la cartera de crédito para verificar si con la implementación de este sistema efectivamente ha aumentado la misma.

## “Sistema para otorgar préstamo hipotecarios y prendarios a colaboradores del Banco Guayaquil.”

### Bibliografía

Becerra Jimenez, J. F., & Ramón Rojas, S. M. (2010). *Universidad Nacional de Loja*. Recuperado el 1 de agosto de 2015, de

<http://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/4637/1/Becerra%20Jimenez%20Jimena%20Fernanda.pdf>

Córdova Padilla, M. (2012). *Gestión Financiera*. Bogotá.

El Telégrafo. (02 de abril de 2015). *El telégrafo*. Recuperado el 16 de septiembre de 2015, de <http://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/economia/1/las-tasas-de-interes-bajan-para-creditos-hipotecarios-infografia>

Jimenez Almeida, E. R. (julio de 2012). *Universidad Politecnica*. Recuperado el 22 de julio de 2015, de <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/3923/1/gt03208.pdf>

Morales, G. (s.f.). *Tusfinanzas*. Recuperado el 16 de septiembre de 2015, de <http://tusfinanzas.ec/conoce-como-funciona-el-credito-prendario/>

Padilla, M. C. (2015). *Gestión Financiera*. Bogotá.

Reyes Ramirez, L. M. (5 de Julio de 2013). Recuperado el 8 de Agosto de 2015, de <http://scielo.sld.cu/pdf/aci/v15n1/aci06107.pdf>

Superintendencia de Bancos. (s.f.). *Superintendencia de Bancos del Ecuador*. Recuperado el 5 de octubre de 2015, de [http://www.sbs.gob.ec/practg/sbs\\_index?vp\\_art\\_id=1&vp\\_tip=2](http://www.sbs.gob.ec/practg/sbs_index?vp_art_id=1&vp_tip=2)

Tamayo Herrera, A. D. (septiembre de 2009). *Universidad Politecnica*. Recuperado el 1 de agosto de 2015, de <http://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/8408/3/cd-2988.pdf>

# **“Sistema para otorgar préstamo hipotecarios y prendarios a colaboradores del Banco Guayaquil.”**

## **ANEXOS**

### **TEMA**

#### **“Sistema para otorgar préstamos hipotecarios y prendarios a colaboradores del banco Guayaquil”**

### **OBJETIVO GENERAL**

Proponer un sistema para otorgar préstamos hipotecarios y prendarios a colaboradores del banco Guayaquil permitiendo incluir en el análisis de préstamo los ingresos de sus cónyuges.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- ✓ Analizar las políticas vigentes con respecto a los préstamos hacia los colaboradores.
- ✓ Determinar normas que permitan la apertura de este beneficio.
- ✓ Definir el perfil del colaborador para aplicar a este préstamo.
- ✓ Proponer nuevas políticas relacionadas a la capacidad de endeudamiento de los colaboradores.
- ✓ Proponer nuevas políticas para los cónyuges los cónyuges de los colaboradores con respecto a préstamos.

### **INSTRUCCIONES GENERALES**

La presente encuesta forma parte del trabajo de investigación.

La información que se obtenga en la presente encuesta es de carácter confidencial y reservado; ya que los resultados de las mismas serán utilizados solo para el proyecto de investigación.

Gracias por su colaboración.

### **INSTRUCCIONES ESPECÍFICAS**

Encierre en un círculo la respuesta que usted crea conveniente

Solo puede escoger una opción.

**“Sistema para otorgar préstamo hipotecarios y prendarios a colaboradores del Banco Guayaquil.”**

- 1) ¿Qué entidad escogería para solicitar un préstamo?**
  - A) Bancos
  - B) Cooperativas
  - C) Biess
  
- 2) ¿Realizarías un préstamo en el banco Guayaquil?**
  - a) Si
  - b) No
  
- 3) ¿Que tipo de préstamo estarías interesado en realizar actualmente?**
  - a) Hipotecario
  - b) Prendario
  - c) Consumo
  
- 4) ¿Te gustaría que dentro de las políticas de crédito este estipulado que se considere en el análisis de crédito los ingresos de los cónyuges?**
  - a) Si
  - b) No
  
- 5) Crees que las políticas de crédito vigentes son:**
  - A) Bueno
  - B) Regular
  - C) Malo
  
- 6) ¿A cuánto tiempo te gustaría que el banco ampliara el plazo para financiar tus préstamos hipotecarios?**
  - A) 15 años
  - B) 20 años
  - C) 25 años
  
- 7) ¿A cuánto tiempo le gustaría financiar su préstamo prendario?**
  - A) 3 años

**“Sistema para otorgar préstamo hipotecarios y prendarios a colaboradores del Banco Guayaquil.”**

- B) 5 años
  - C) 6 años
- 8) **¿Cree usted que otorgar beneficios múltiples incentiva el compromiso de los colaboradores hacia la institución?**
- a) Si
  - b) No
- 9) **¿Cree usted que las políticas internas de crédito deben de reestructurarse para que beneficie más a los empleados?**
- a) Si
  - b) No
- 10) **¿Cuando tú recibes buen trato menos trámites y más beneficios esto que generaría en ti?**
- A) Lealtad
  - B) Confianza
  - C) Compromiso
  - D) Todas las anteriores
- 11) **¿La implementación de este sistema te ayudaría a conseguir metas personales?**
- a) De acuerdo
  - b) En desacuerdo
- 12) **Actualmente los colaboradores pueden realizar préstamos en el banco, ¿te gustaría que los cónyuges también puedan tener este beneficio?**
- a) De acuerdo
  - b) En desacuerdo