



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EMPRESARIAL DE GUAYAQUIL

TRABAJO DE GRADO

PARA LA OBTENCIÓN AL TÍTULO DE:

Ingeniería en Gestión Empresarial Mención Marketing y Ventas

TEMA:

Factores de Éxito en el proceso de otorgar créditos de estudios en un
banco de la ciudad de Guayaquil

AUTOR:

Verónica Tatiana Cervantes Piguave

Septiembre, 2014

GUAYAQUIL-ECUADOR

DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD

Este proyecto de pregrado, ha sido desarrollado con una investigación de carácter exploratorio y descriptivo, respetando derechos intelectuales de terceros.

En virtud de esta declaración me responsabilizo de las definiciones y/o conceptos desarrollados, análisis realizados, conclusiones y recomendaciones del presente trabajo, que además son de exclusiva responsabilidad del autor.

Guayaquil, septiembre 15 de 2014

Verónica Cervantes Piguave

C. I. 0923746226

AGRADECIMIENTO

Toda la honra y gloria es para Dios él tuvo el control en todo momento, me dio las fuerzas necesarias para avanzar y creer que todo es posible con El, de manera especial agradezco a mis padres **Ernesto Cervantes** y **Graciela Piguave** que siempre han sido un pilar fundamental en mi crecimiento personal y profesional, también agradezco a mi Esposo, mi compañero y mi amigo **Carlos Espinoza** por su constante apoyo y dedicación con nuestros hermosos hijos **Thiago, Bruno** y **Camilo**, que son una bendición en nuestras vidas.

Tabla de contenido

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EMPRESARIAL DE GUAYAQUIL	1
TRABAJO DE GRADO	1
PARA LA OBTENCIÓN AL TÍTULO DE:.....	1
Ingeniería en Gestión Empresarial Mención Marketing y Ventas	1
TEMA:.....	1
Factores de Éxito en el proceso de otorgar créditos de estudios en un banco de la ciudad de Guayaquil	1
AUTOR:.....	1
Verónica Tatiana Cervantes Piguave	1
GUAYAQUIL-ECUADOR.....	1
INTRODUCCIÓN	7
MARCO TEÓRICO	10
Está 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.....	15
Tipos de estudios a financiar	16
Estudiantes que requieran realizar estudios de:	16
➤ 3er nivel Pregrado	16
➤ 4to nivel Postgrado.....	16
➤ Educación Continua	16
Rubros de financiamiento.....	16
➤ Matrícula y colegiatura.....	16
➤ Elementos de estudio	16
➤ Tesis.....	16
➤ Derecho de grado,.....	16
➤ Gastos de viaje	16
➤ Pasajes	16
➤ Manutención.....	16
➤ Seguros.....	16
Características del Préstamo Estudios.....	16
• MONTO: Sin límite de monto (según datos actuales el promedio de los créditos es de \$9000 aprox.)	16
• TASA: Tasa fija del 8.25%	16

• AHORRO NETO: 70%.....	16
• DESEMBOLSOS: Por periodo académico, a partir del 2do desembolso será con la aprobación del IECE-Seguimiento Académico.....	16
• TIPO DE GARANTIAS.....	17
– Garantías Personales Codeudor y/o Garante para créditos hasta \$25.000	17
– Garantía Hipotecaria para créditos desde \$25.000.01.....	17
• PLAZO: Hasta 24 años.....	17
GRAFICO No. 5.....	17
Fuente: Banco del Pacifico	17
Quintiles y su comportamiento	17
GRAFICO No. 6.....	17
Fuente: IECE.....	17
Condiciones Generales	17
Aquí se encuentra el proceso que realiza el estudiante o cliente para poder ingresar su solicitud de crédito.	20
GRAFICO No. 7.....	21
Fuente: Banco del pacifico.....	21
MARCO CONCEPTUAL.....	21
METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN	32
CONCLUSIONES.....	51
RECOMENDACIONES	52

RESUMEN

El presente proyecto se lo desarrolla con el fin de mejorar y facilitar el proceso de la obtención de un crédito educativo para todos aquellos estudiantes que anhelan alcanzar un título de tercer o cuarto nivel.

Se busca agilizar y dar las facilidades necesarias al momento de realizar el análisis del crédito.

Se desea identificar el o los factores claves para mejorar el proceso dentro del área de riesgo del banco. Existe gran demanda de créditos educativos, sin embargo el proceso es lento, y es aquí donde debemos encontrar cual es el motivo de la deficiencia.

Actualmente Online se precalifica el estudiante para obtener un crédito educativo y para continuar debe llenar una solicitud y adjuntarla a los demás requisitos exigidos: una vez completa la documentación debe llevarla a las oficinas de la institución financiera.

INTRODUCCIÓN

El presente proyecto tiene como propósito contribuir a las mejoras para el área de riesgos de crédito en instituciones financieras, y a su vez servirá como guía para todas las localidades de llevar un mejor control en el proceso de un crédito educativo para su revisión.

La educación se puede decir que siempre ha sido considerada una de las piedras angulares de todo el desarrollo económico. Este proyecto se basa en ver todas las fases del proceso de la llegada del crédito, ver si el mismo llega con todos los parámetros que exigen los bancos para poder realizarlo, tomar los tiempos necesarios para poder cumplir con el crédito y desembolso de la operación.

Los cambios que se van a dar en el área de riesgos van a ser llevados bajo una responsabilidad profesional para que estos a su vez ya sean implementados en los Bancos y que el proyecto minimice cualquier tipo de eventualidad, se busca obtener más beneficios internos de trabajo en equipo y sea de fácil uso para el personal que ejecuta este proceso en las instituciones financieras.

Es común la similitud entre horas dedicadas a estudiar en los diferentes países por cada estudiante y la cantidad de profesionales que hay en las diferentes ramas de producción o de servicios. Los países desarrollados hacen fuertes inversiones para aumentar el volumen y la calidad de la educación, los mismos tienen lineamientos estratégicos, para el análisis y discusión permanente de este tipo de crédito.

Por lo general, en los países subdesarrollados, dentro de los cuales se incluye al nuestro, las inversiones en educación son muy escasas en relación al número de alumnos y la calidad de la enseñanza también es inferior.

Esta forma de segmentación afecta, en primer lugar, a los grupos de menores ingresos, el nivel educativo de una sociedad siempre fue importante para el crecimiento y desarrollo de la misma, pero esa

importancia aumenta con la complejidad de los procesos administrativos o productivos. También, con la velocidad con que se vuelven obsoletos los saberes y la necesidad de actualizar la oferta educativa. La importancia de la educación en el desarrollo económico o la creación de empleo no deben exceptuar, de todos modos, como sucede en muchas opiniones, el papel determinante de los demás factores de la producción. La buena formación de la población contribuye a mejorar el ambiente económico, pero no alcanza para generar empleos. En nuestro país existen situaciones en las que los conocimientos no son utilizados o aprovechados debidamente e, incluso, hay exportación de materia gris que no encuentra puestos de trabajo.

Instituciones como el Banco Mundial ayudan a impulsar la educación en los países en desarrollo desde 1963¹. Podemos decir que cuanto mayor es el nivel de educación académica también es la productividad en el país.

En el actual gobierno del Presidente Rafael Correa, la educación ocupa el segundo lugar de mayor importancia, luego del bienestar social, en asignaciones del presupuesto, aunque ciertamente estos recursos no sean suficientes en algunos casos igual se ha visto, hoy en día una buena inversión por parte de este Gobierno es para la educación.

La condición de recursos económicos de las familias para financiar los estudios de los hijos es uno de los factores que impiden la culminación de sus estudios superiores, además de las altas tasas de natalidad.

El presente proyecto constara de 3 capítulos que estarán desarrollados de la siguiente manera:

Capítulo I: Marco teórico-conceptual-legal-metodológico-empírico

Objetivo: Describir los aspectos teóricos relacionados con la problemática que se investiga.

Aquí he detallado todo lo que se maneja dentro de los créditos educativos, explicando un breve reseña de donde surgen los créditos educativos, quien llevaba el proceso anteriormente y quien lo maneja en la actualidad.

Se desglosa todo los significados de las palabras que se utilizan dentro del trabajo.

Capítulo II: Metodológico

Objetivo: Describir la estrategia metodológica empleada para la realización de las tareas en el desarrollo de la investigación (relacionar preguntas científicas, con tareas, métodos y técnicas empleadas).

Se realizó la metodología de Observación Directa, Entrevista de Opinión por parte de los que conforman el área.

Investigación de campo y investigación descriptiva.

Capítulo III: Propuesta de creación

Objetivo: Describir la propuesta de creación obtenida en la investigación.

Se detalla los factores de éxito para que el proceso mejore dentro del área de riesgos o centro de operaciones

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

El IECE Instituto Ecuatoriano de Créditos y Becas creado en 1971 hasta la fecha ha venido otorgando el financiamiento para estudios y Becas en función de las metas definidas por el Gobierno de turno.

Actualmente como una política del gobierno se ha definido que sea el Banco del Pacífico el que se encargue de otorgar los créditos para estudios.

El 29 de Mayo del 2013 la VPE de Negocios pone en conocimiento sobre el pedido del Ejecutivo para que el Banco del Pacífico asuma el otorgamiento del crédito educativo que hasta la fecha viene otorgando el IECE.

Y definió que el mecanismo a implementar para atender este producto es vía WEB y que todos procesos se automaticen en todo lo que sea posible hacerlo.

El IECE adicionalmente a la entrega de Becas, se encargará de definir los parámetros académicos de los créditos que otorgará el Banco del Pacífico y de realizar el seguimiento académico de los estudiantes en base al cual se realizarán los siguientes desembolsos para los períodos académicos a partir del 2do desembolso.

El IECE Instituto Ecuatoriano de Créditos y Becas creado en 1971 hasta la fecha ha venido otorgando el financiamiento para estudios y Becas en función de las metas definidas por el Gobierno de turno.

Actualmente como una política del gobierno se ha definido que sea el Banco del Pacífico el que se encargue de otorgar los créditos para estudios.

El 29 de Mayo del 2013 la VPE de Negocios pone en conocimiento sobre el pedido del Ejecutivo para que el Banco del Pacifico asuma el otorgamiento del crédito educativo que hasta la fecha viene otorgando el IECE.

Y definió que el mecanismo a implementar para atender este producto es vía WEB y que todos procesos se automaticen en todo lo que sea posible hacerlo.

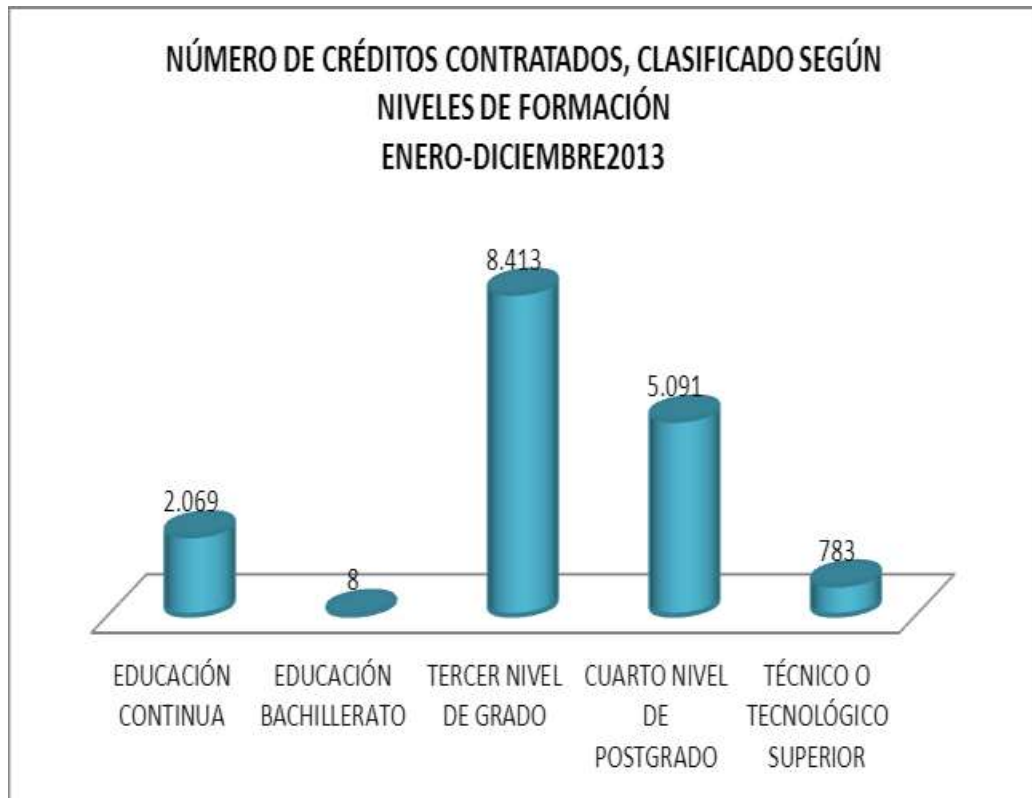
El IECE adicionalmente a la entrega de Becas, se encargará de definir los parámetros académicos de los créditos que otorgará el Banco del Pacifico y de realizar el seguimiento académico de los estudiantes en base al cual se realizarán los siguientes desembolsos para los períodos académicos a partir del 2do desembolso.

Antes que nada debemos saber para qué nos sirven los créditos educativos, Los créditos educativos ayudan al desarrollo del país, ya que a largo plazo habrá menos analfabetismo y menos pobreza. Es una tema que a todos los ecuatorianos nos preocupa; sino se encuentra un profesional capacitado dentro del país pues se traerá uno de fuera del país. Los créditos tienen un financiamiento de hasta 15 años plazo, dentro de los cuales se puede otorgar también un año de gracia.

El objetivo de los créditos de estudios muy aparte de ser beneficioso para el estudiante, también es benéfico para el medio ambiente.

Dada esta definición podemos decir que la realización de un Crédito nos podrá dar la ayuda necesaria para culminar los estudios, sin importar en esos momentos la parte económica en la que te encuentres.

GRAFICO No. 1



Fuente: IECE

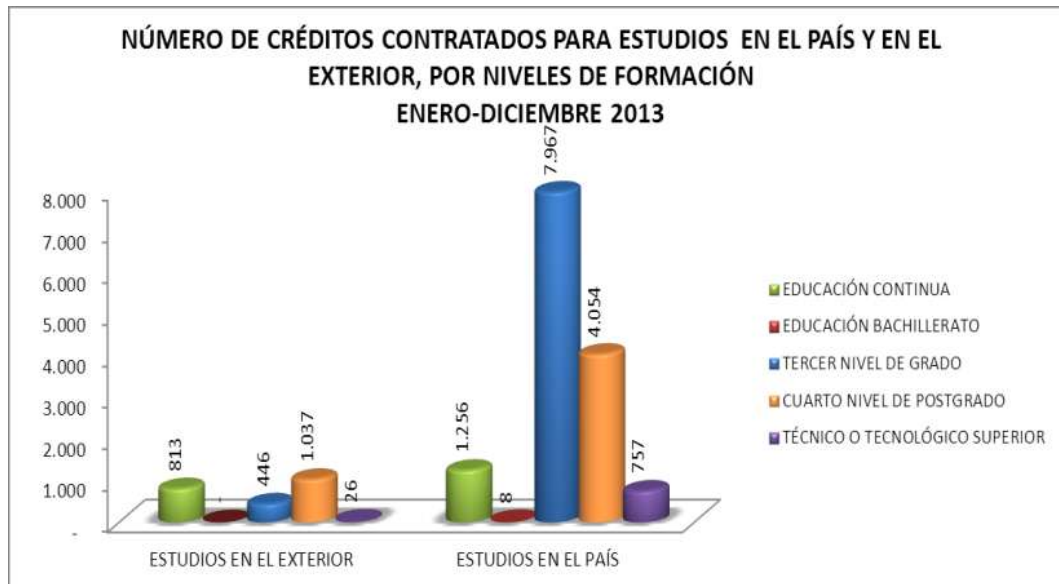
GRAFICO No. 2



Fuente: IECE

Según el IECE, del total de créditos concedidos en este período (Enero – Diciembre), el 51,41% corresponde a estudios de Tercer Nivel de Pregrado y el 31,11% para estudios de Cuarto Nivel de Postgrado.

GRAFICO No. 3



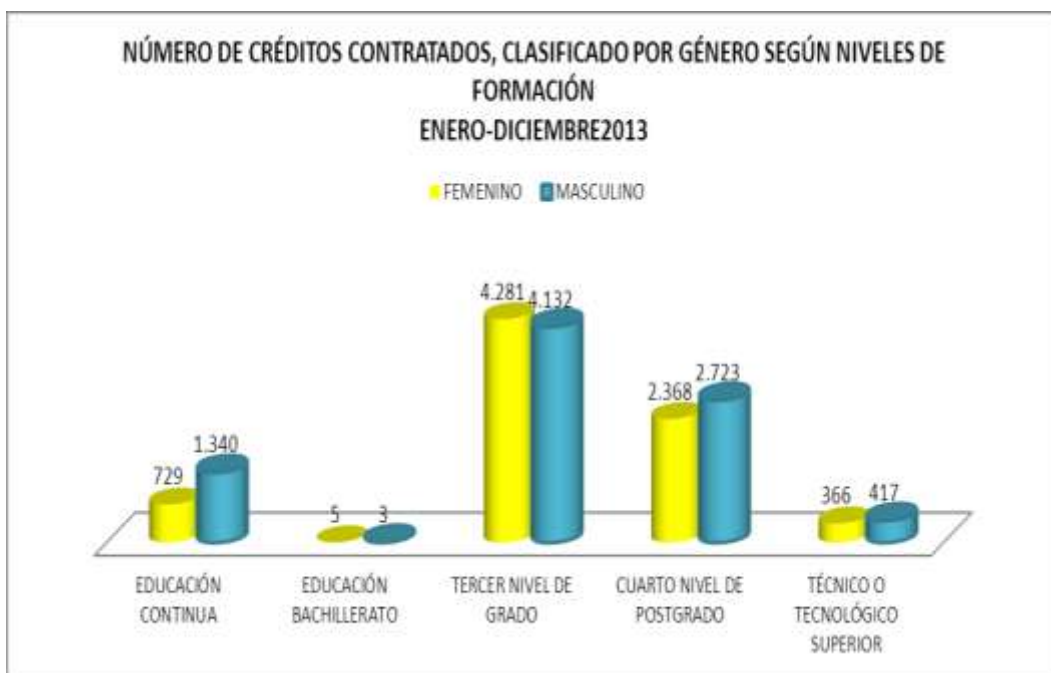
Fuente: IECE

El 14.19% de estudios que financia la institución (IECE) están dirigidos para el exterior.

Según el reporte del IECE, existe una gran participación de beneficiarios de crédito en todas las provincias del país, sobresaliendo Pichincha con el 33.56% de participación, Guayas con el 10.65% de participación, Loja con el 6.89% de participación y Azuay con el 6.32% de participación sobre el total de créditos contratados.

Esta tendencia está directamente relacionada con la estadística proporcionada por el INEC respecto a la cantidad de personas por provincia que poseen un título postbachillerato entre las que figuran también provincias como Manabí y Tungurahua.

GRAFICO No. 4



Fuente: IECE

Según el IECE, Existe una participación creciente del género femenino en la accesibilidad al crédito educativo.

El área de créditos de estas instituciones financieras a tenidos muchas falencias en estos últimos meses, lo que ha generado que el estudiante no cuente con el crédito antes de comenzar su periodo académico, y es esto precisamente lo que se quiere hacer mejorar; disminuir todos los tiempos que sean necesarios para poder llegar a un desembolso del crédito más rápido y sin ningún tipo de retrasos.

Actualmente se está demorando de tres a cuatro semanas para el desembolso de los créditos.

Crédito Educativo

Está 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.

Tipos de estudios a financiar

Estudiantes que requieran realizar estudios de:

- 3er nivel Pregrado
- 4to nivel Postgrado
- Educación Continua

Rubros de financiamiento

- Matrícula y colegiatura
- Elementos de estudio
- Tesis
- Derecho de grado,
- Gastos de viaje
- Pasajes
- Manutención
- Seguros

Características del Préstamo Estudios

- MONTO: Sin límite de monto (según datos actuales el promedio de los créditos es de \$9000 aprox.)
- TASA: Tasa fija del 8.25%
- AHORRO NETO: 70%
- DESEMBOLSOS: Por periodo académico, a partir del 2do desembolso será con la aprobación del IECE-Seguimiento Académico.

- TIPO DE GARANTIAS
 - Garantías Personales Codeudor y/o Garante para créditos hasta \$25.000
 - Garantía Hipotecaria para créditos desde \$25.000.01
- PLAZO: Hasta 24 años

GRAFICO No. 5

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

Fuente: Banco del Pacifico

Quintiles y su comportamiento

GRAFICO No. 6

Distribución del ingreso del hogar por quintiles					COMPORTAMIENTO
Año 2012					
Quintiles de ingreso	Total de personas por quintil	Media del ingreso del hogar por quintil	Ingreso del hogar mínimo por quintil	Ingreso del hogar máximo por quintil	
Q1	2884146	\$ 161,8952	\$ 1	\$ 270	Corresponde a becas. No se otorgarán crédito a estos quintiles, deberán ser direccionados al IECE.
Q2	2908744	\$ 358,4041	\$ 271	\$ 450	Se solicitará garantía personal o codeudor en todos los casos. Se aplicarán otras consideraciones contractuales entre las dos instituciones (IECE-Banco) para la concesión de créditos a solicitantes de este quintil.
Q3	2862866	\$ 571,6885	\$ 451	\$ 700	
Q4	2887652	\$ 895,2791	\$ 701	\$ 1.139	Será calificado bajo las políticas del Banco, y deberá cumplir criterios de capacidad de pago y esquema de garantía establecido.
Q5	2876005	\$ 2.029,6390	\$ 1.140	\$ 35.513	

Fuente: IECE

Condiciones Generales

- Se incluye al quintil 1 dentro los clientes que se deben atender.
- Los quintiles 1, 2 y 3, deben ser evaluados también financieramente, por lo tanto, todos los quintiles deben aprobar el Scoring Académico y el Scoring Financiero.

- Por montos hasta US\$ 147.06 SBU, el cliente podrá presentar garantías personales o hipotecaria en función del siguiente cuadro:

Rango de Monto en SBU SBU = \$340 Salarios Básicos Unificados	Tipos de Garantía
Desde 2 SBU hasta 36.76 SBU	Del mismo solicitante del crédito (Estudiante/Deudor), si se encuentra laboralmente o económicamente activo y que tenga capacidad de pago
Desde 2 SBU hasta 73.52 SBU	Presentar Mínimo un garante - Máximo tres garantes con capacidad de pago acumulada, O si no califican por capacidad de pago deben presentar garantía Hipotecaria
Por monto mayor que 73.52 SBU hasta 147.06 SBU.	Presentar codeudor/garante Mínimo dos - Máximo tres codeudores o garantes, con capacidad de pago acumulada, O si no califican por capacidad de pago deben presentar garantía Hipotecaria
Por monto mayor a 147.06 SBU en adelante.	Presentar garantía Hipotecaria

- Si el monto es hasta 36.76 SBU, y el deudor trabaja o tiene una actividad económica vigente, el sistema no pedirá garante, sino que evaluará su capacidad de pago y el scoring financiero del deudor.

- Para montos entre 2 SBU hasta

73.52 SBU se requiere un garante/codeudor (1) y debe tener capacidad de pago. Se analiza la capacidad de pago del o los garantes/codeudores de forma acumulada.

- Por montos mayores a 73.52 SBU hasta 147.06 SBU, se requiere codeudor y un garante.
- Por monto mayor a 147.06 SBU en adelante. se requiere de forma obligatoria garantía hipotecaria.

- Cuando un cliente presente garantía hipotecaria indistintamente del monto del crédito, NO requerirá presentar garantes, se evaluará el Scoring Académico.
- El patrimonio para todos los quintiles deberá cumplir los siguientes parámetros:

- ✓ Monto > US\$ 147.06 SBU, No requiere patrimonio
- ✓ Monto = < US\$ 147.06 SBU , Si ingresa hipoteca no requiere patrimonio, caso contrario validará que la suma de patrimonio de deudor + codeudor sea, igual a:
 - Monto del crédito/1.20 = A
 - Monto del crédito – A = B
 - B X 50% = C
 - Por lo tanto el cliente (o la suma de los intervinientes) deberá exigir un mínimo de patrimonio = C.
 - Ejemplo:
 - Monto crédito US\$24000
 - $24.000/1.20=20.000$, de ahí $24000-20000 = 4.000$ X 50% = 2000, por lo tanto el cliente debería tener en patrimonio 2000. (Cálculo del 50% de patrimonio requerido).

- Las nuevas condiciones para los Certificados de Inversión (EP1 y EP2) son las siguientes:

✓ **EP1:**

- QUINTILES 1,2 Y 3 : todos los montos
- QUINTILES 4 Y 5: hasta US\$ 147.06 SBU (USD \$50.000.00).

El Personal del Centro de Operaciones deberá ingresarlo como garantía en la propuesta de crédito los mismos que nacerán con estado bloqueado “**Inversión EN TRAMITE**”.

✓ **EP2:**

- QUINTILES 4 Y 5: >US\$ 147.06 SBU (USD \$50.000.00).

El Personal del Centro de Operaciones No deberá ingresarlo como garantía en la propuesta de crédito.

- La vigencia de los documentos financieros tendrán una validez de 60 días.
- En los casos en que el estudiante aún no se ha graduado por ende no posee el acta de grado ni título de bachiller y hay Universidades que solicitan el pago para reservar el cupo, se aceptará certificado del Colegio o certificado del centro universitario que fue aceptado.

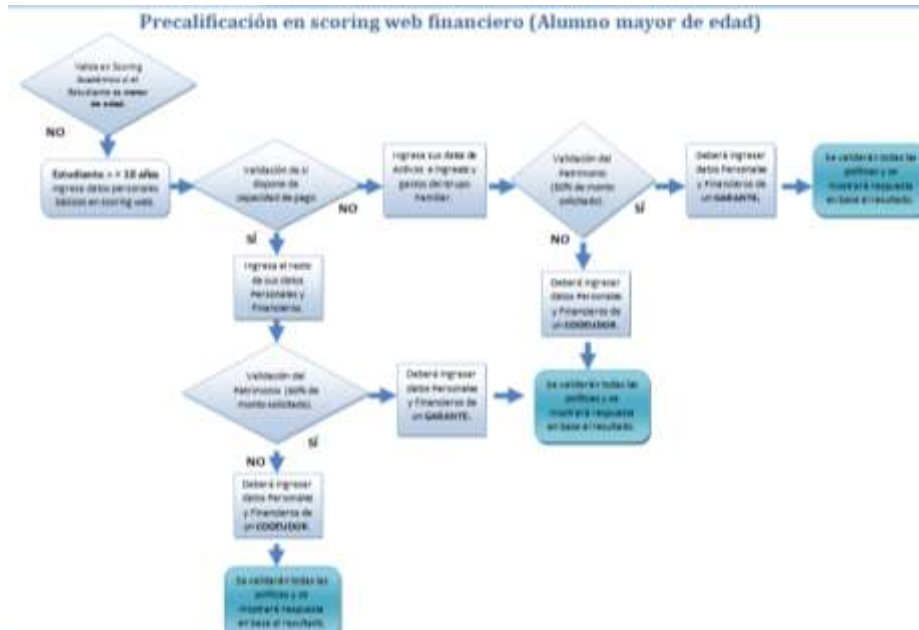
Es importante indicar que la Documentación Académica original deberá permanecer en el file de crédito del estudiante en el Banco, al IECE se remitirá únicamente copias con el sello de “Fiel Copia del Original” por lo que:

EJECUTIVOS DE NEGOCIOS

- ✓ Solicitará a los estudiantes original y copia de los requisitos académicos de acuerdo al archivo adjunto, esto debe ir dentro del file de crédito enviado a la Fábrica de Crédito

Aquí se encuentra el proceso que realiza el estudiante o cliente para poder ingresar su solicitud de crédito.

GRAFICO No. 7



Fuente: Banco del pacifico

MARCO CONCEPTUAL

Riesgo: Posibilidad de incumplimiento del pago.

Banco: Institución financiera que capta dinero a través de depósito o préstamos de dinero

Banco central: Institución oficial que se dirige el manejo nacional de la liquidez y los medios de pago en una economía.

SBS: Superintendencia de Bancos y Seguros

IECE: Instituto Ecuatoriano de Créditos y Becas.

Costo: Precio que se puede pagar o se puede dar para la adquisición de bienes o servicios. Precio o gasto de elaboración de un producto.

Crédito: Préstamo de dinero

Dinero: Es el equivalente de todos los bienes y servicios de una colectividad. Es el principal Instrumento de capitalización y movilización de valor, y sirve para la liberación de deudas y obligaciones.

Inflación: Es la elevación seguida y sostenida del nivel de precios que se ofertan en el mercado, por lo general es medido con el índice de precios al consumo. Produce una disminución del poder adquisitivo del dinero, la inflación no afecta a todos los sectores o personas por igual, pues los precios y las rentas no crecen en igual proporción para unos u otros.

SBU: Salario básico unificado

Manutención: Rubro que se necesita para poder sostenerse económicamente dentro del periodo de estudios (alimentación).

Colegiatura: Rubro que se destina para el pago de los estudios a realizar.

Elementos de estudio: Todo lo que el estudiante necesite para emprender sus estudios, estos pueden ser computador, laptop, cámara fotográfica profesional, mandiles para doctor, etc.

Quintil: segmentación del cliente según su nivel de ingresos.

Proceso: conjunto de actividades que generan un resultado

Equipo de trabajo: Conjunto de personas con habilidades y conocimientos homogéneos, que tiene como objeto cumplir una determinada meta.

Análisis: Estudio profundo de cualquier objeto o situación con el fin de entenderlo y encontrar resultados.

Garantía Personal: Individuo o persona física que asegura el pago de una obligación.

Garantía Hipotecaria: Préstamo de dinero que se encuentra garantizado con un bien inmueble.

MARCO LEGAL

Ley general de instituciones del sistema financiero

ARTÍCULO 72.- Ninguna institución del sistema financiero podrá realizar operaciones activas y contingentes con una persona natural o jurídica por una suma que exceda, en conjunto, el diez por ciento (10%) del patrimonio técnico de la institución. Este límite se elevará al veinte por ciento (20%) si lo que excede del diez por ciento (10%) corresponde a obligaciones caucionadas con garantía de bancos nacionales o extranjeros de reconocida solvencia o por garantías adecuadas admitidas como tales, mediante normas de carácter general expedidas por la Superintendencia de Bancos.

Los límites de créditos establecidos se determinarán a la fecha de aprobación original de la operación de crédito. En ningún caso la garantía adecuada podrá tener un valor inferior al ciento cuarenta por ciento (140%) de la obligación garantizada.

Esta ley nos indica que no podemos dar un crédito si no cuenta con un patrimonio mínimo requerido.

Requisitos que exige el banco del Pacífico para obtener un crédito Educativo

- Solicitud de crédito llena por el deudor.
- Solicitud de crédito del garante/codeudor (si amerita)
- Tres fotocopias a color de cédula de identidad que se encuentren legibles y vigente (validez hasta 12 años desde la fecha de emisión).
- Tres fotocopias a color del certificado de votación legible y vigente.
- Croquis del lugar donde habita el deudor y codeudor o garante.
- Copia de planilla servicio básico de uno de los dos (2) últimos meses (luz, agua o teléfono) de su lugar de Residencia.

Los clientes que no tienen una planilla de servicios básicos a su nombre, deberán presentar copia del contrato donde en ese momento estén arrendando.

- Copia de estados de cuenta de los últimos tres (3) meses de las cuentas de ahorros o corrientes que tengan sus mayores saldos. (Sí la cuenta que tiene mayores saldos es Banco del Pacífico no se debe presentar). En caso de tener cuenta en: Cooperativas, Mutualistas, Pro América, Banco Solidario o Banco Nacional de Fomento, presentar referencia bancaria por escrito.

El banco se reserva el derecho de solicitar por escrito las referencias bancarias que no hayan sido provistos por el banco correspondiente.

- Documentación de respaldo del patrimonio, si fuere el caso (copia de matrícula de vehículos, impuesto predial del año en curso, etc.).
- Declaración juramentada de los ingresos del NÚCLEO FAMILIAR del solicitante (estudiante-deudor), emitida ante un Notario Público y requerida puntualmente para este efecto por el solicitante. (Descargar desde página web)
- En caso de existir unión de hecho deberá presentar fotocopia de la Escritura Pública de Unión de Hecho
- En caso que el apoderado no sea ni garante ni el codeudor deberá presentar la siguiente documentación:
- Copia a color de cédula de identidad legible y vigente (validez hasta 12 años desde la fecha de emisión).
- Copia a color del certificado de votación (Últimas elecciones generales).
- Copia de la planilla de servicio básico de uno de los dos (2) últimos meses (luz, agua o teléfono) de su lugar de Residencia.

GRAFICO No. 7



Fuente: www.bancodelpacifico.com

A partir de Octubre del 2013, El Banco del Pacífico otorga el crédito educativo y el seguimiento académico lo realiza el IECE actualmente.

Hay un departamento en el banco que se encarga de realizar avalúos a los bienes cuando estos son dejados como prendas para obtener este tipo de créditos los bienes que se pueden dejar como prenda son casas, terrenos, vehículos etc.

Requisitos que exige el banco de Guayaquil Para los Créditos Educativos

Requisitos:

Persona natural

- Ecuatoriano de 22 a 40 años

- tener título universitario
- tener de experiencia laboral mínima de dos años
- Mostrar calificaciones universitarias 80/100, 18/20, 8/10 o mínimo B, según sea el caso
- Carta de Admisión Universidad y presupuesto de costos por escolaridad y gastos de manutención de la carrera.

Documentación del Solicitante:

- Adjuntar Curriculum Vitae
- Presentar Solicitud de Crédito
- Copia de Cédula de Identidad
- Copia de Certificado de Votación
- Copia de Planilla de cualquier servicio básico
- Presentar carta de recomendación del trabajo actual o trabajos anteriores (Detallar cargo, tiempo y salario)
- Presentar carta de admisión de la Universidad en donde realizaron sus estudios, adjuntando detalle de costos tanto de la matrícula como de gastos de manutención
- Mostrar calificaciones universitarias 80/100, 18/20, 8/10 o mínimo B, según sea el caso
- Presentar Garante Solidario

Documentación del Garante:

- Llenar solicitud de crédito
- Copia de cédula de identidad
- Copia de planilla de servicios básicos

- Copia de roles de pago (3 últimos meses) si tiene relación de dependencia y original del certificado de trabajo que deber? contener tiempo de labores, funciones que desempeña e ingresos que percibe
- Copia de RUC (si es independiente), copia de declaraciones de impuestos (3 últimos meses) y copia de impuesto a la renta del último año
- Copia de Estados de Cuenta y tarjetas de crédito (3 meses)
- Copia de pago de impuestos prediales actualizados (si tuviese propiedades)
- Copia de matrícula de vehículo (si tuviese)
- Copia de información adicional que soporte capacidad de pago y/o situación patrimonial

GRAFICO No. 8



Fuente: www.bancoguayaquil.com

Características del Préstamo Estudios

CRITERIOS DE CALIFICACION

- Scoring Académico: Los alumnos de todos los quintiles deberán aprobar el puntaje mínimo, de acuerdo a parámetros de calificación proporcionados por el IECE.
- Scoring Financiero: Una vez aprobado el scoring académico, se calificará y analizará de acuerdo a los parámetros y políticas del Banco.

Cuadro por monto y plazos de acuerdo a los niveles de estudio

Grafico No. 9

Nivel de Estudios	Grupo de Estudios	Tipo de Estudios	Plazo Período Desembolso y Titulación (años)	Plazo Período de gracia (años)	Plazo Período Recuperación (años)	
					MONTO	PLAZO
TERCER NIVEL PREGRADO	Pregrado Técnico, Tecnológico superior	Pregrado Técnico, Tecnológico superior	5	1	638-3000	2
					3001-6000	4
	3er Nivel	Pregrado	7	1	6001-11000	10
					> 11000	15
CUARTO NIVEL POSTGRADO	4to Nivel	Maestría	3	1	638-3000	2
		PHD - Doctorado	6	1	3001-6000	4
		Especialización	5	1	6001-11000	10
EDUCACIÓN CONTINUA	Educación Continúa	Diplomados, capacitaciones, perfeccionamiento, entrenamiento profesional e investigación en el país o en el exterior.	2	1	> 11000	15

ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

El problema se ubica en el tiempo que se demora adquirir un crédito y la manera muy desordenada que llevan este proceso estas instituciones financieras lo que ocasiona que se pierdan documentos, no se den respuestas en un tiempo óptimo o de manera inmediata al estudiante; además que no hay un seguimiento a este futuro cliente en potencia, esto es perjudicial para cualquier entidad debido a que el cliente busca otras alternativas para satisfacer sus demás necesidades tales como: préstamos hipotecarios o de consumo. Otro factor importante es que el estudiante puede perder el interés de estudiar por el atraso en la gestión de su crédito educativo.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuáles son los factores de éxito en el proceso de otorgar los créditos de estudios en un banco?

Pregunta de investigación:

¿Qué mejoras podemos implementar para que el proceso actual de los créditos educativos sean más ágiles en la ciudad de Guayaquil?

Objetivo general

- Identificar los factores de éxito en el proceso de otorgar créditos de estudios en un banco.

Objetivos Específicos

- Identificar y analizar los problemas que se están presentando en el área de riesgos de crédito
- Fomentar el trabajo en equipo entre los analista de crédito

CAPÍTULO II: METODOLÓGICO

METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN

Es el conjunto de procesos ordenados, sistemáticamente, con objetivos que son medibles y que se pueden utilizarse para realizar cualquier tipo de investigación.

Además de solucionar cualquier tipo de problema, que a su vez puede ser explicado o descrito.

Observación Directa: Actualmente trabajo dentro del área de riesgos como analista y puedo observar cuales son los factores que se deben mejorar en el Centro de Operaciones o Fabrica de crédito como se les llaman normalmente a todos los que intervienen dentro del proceso para el otorgamiento de los créditos.

Pude observar que existen falencias desde que se recepta las carpetas con las solicitudes en el banco, esto quiere decir que los funcionarios que laboran en las agencias de la institución no están bien informados del producto que ofrecemos, ya que les toman las carpetas con documentación incompleta o simplemente con solicitudes incompletas, esto a su vez afecta el análisis del crédito debido a que se debe llamar al cliente para saber si efectivamente ese es el rubro que desea solicitar.

Este método de observación lo realice dentro de mi horario de trabajo en la jornada habitual de 8:30 am hasta las 15:00 pm durante 3 meses (junio, julio y agosto)

Entrevista de Opinión: En el área de análisis de crédito somos 14 personas, de las cuales pude obtener la opinión de 4 de ellas, sobre las falencias que perciben en el proceso de otorgar los créditos.

Pregunta: ¿Qué factor crees que atrasa el proceso de otorgar los créditos educativos?

Opinión de Sharon Parrales: “Más del 50% del personal de análisis de crédito es nuevo en el área, esto implica mayor tiempo en análisis una carpeta”

Opinión de Melissa Chávez: “el sistema tiene que mejorar ya que actualmente no se puede modificar ninguna operación una vez APROBADA, y si el estudiante cambia de parecer se debe volver a realizar todo el proceso”

Opinión de Kristel López: “hay poco personal para la gran cantidad de créditos que se presentan a nivel nacional”

Opinión de Verónica Rivera: “siempre falta algo en la solicitud cuando llega a nuestras manos una carpeta”

Investigación de Campo: Me encontré dentro del escenario donde surge toda problemática. Observación directa dentro de la institución.

Investigación Descriptiva: Todo lo que observe dentro de la institución lo pude explicar de forma clara.

Cada analista se encuentra en su puesto de trabajo analizando las carpetas de los créditos educativos, todos los días surge hay un mundo nuevo por actualizar.

Población: Es el conjunto finito o infinito de personas u objetos que presentan características comunes o homogéneas. De donde podemos sacar todos los elementos que estamos estudiando, acerca de los cuales intentamos definir conclusiones.

Dentro del área de riesgos de crédito estamos 15 personas incluidas el jefe

A continuación se detalla la función que debería realizar la persona que receipta la carpeta por primera vez, en este caso sería el funcionario que tiene contacto con el cliente.

PROCESO DE RECEPCION DE LA CARPETA DEL CLIENTE

Rol: Ejecutivo de Negocios, asistente de crédito y/o Jefe de Plataforma (cuando no exista asistente de crédito en determinada localidad) asignados para la atención de este producto.

1. Cuando el cliente se acerca con la carpeta, **lo primero que debe solicitar el Ejecutivo de Negocios** es el check list firmado y consultar en el aplicativo de Colocaciones que este precalificado, en la ruta Activos\Consulta\Precalificación de Crédito (Crédito IECE).
2. Si el cliente no está precalificado, el Ejecutivo del Negocio (Servicios Bancarios o de Banca) le solicita que se precalifique y regrese luego de completar ese proceso.
3. Si está precalificado y no tiene el check list, el Ejecutivo del Negocio debe instruir al cliente que ingrese a su correo electrónico, e imprima su check list ya que es un documento personalizado (de acuerdo a su tipo de solicitud) y solicitar que regrese con el check list firmado, junto con los documentos revisados y ordenados como muestra el check list.

Nota: El check list firmado debe ser incorporado como primera hoja en la carpeta recibida.

4. Cuando el cliente se acerca con el check list firmado, la documentación ordenada y claramente legible, el Ejecutivo del Negocio debe:

- a. Ingresar al sistema y verificar la precalificación.
- b. Si la precalificación si consta en el sistema, registra en una carpeta física de Préstamo Estudios los siguientes datos:
 - Ejecutivo
 - Agencia
 - Para: “Centro de Operaciones”
 - Código de Trámite (el número de precalificación)
 - Fecha
 - Hora

GRAFICO No. 11



5. El Ejecutivo del Negocio revisa la edad de los garantes para verificar si cumplen la política. (Edad actual + tiempo de estudio más gracia, debe ser máximo 75).
6. Se debe considerar lo siguiente en cada documento para cada interviniente y su conyugue:

- Solicitud de Crédito: debe ser clara, letra legible (números claros), sin tachones o enmendaduras, completados todos los campos y firmada. (Cada interviniente debe tener su propia solicitud de crédito)
 - Cédula de Identidad debe tener vigencia hasta 12 años de su emisión.
 - Certificado de Votación vigente: deben ser claros y legibles
 - En los datos de las referencias personales el cliente debe especificar el área de la localidad ejemplo: 05 Manabí, 02 Quito, 04 Guayas etc, e indicar la hora de contacto. Estas referencias no deben ser todas de los familiares.
 - Documentos académicos: actualizada (90 días) no se permitirán fechas futuras, deben tener las fechas de inicio de los estudios, duración de la carrera, costo de la carrera, malla curricular, sistema de evaluación, título a obtener y en el certificado debe constar que el alumno este admitido, inscrito o matriculado en el centro de estudios que se ingresó en la precalificación web.
 - Croquis: Detallada la dirección, que se encuentre legible y señalada el lugar de la vivienda (debe coincidir con lo indicado en la solicitud y en la planilla de servicios básicos)
 - Planilla de servicios básicos: máximo 2 meses de antigüedad
 - Certificado de trabajo y roles de pago: actualizados, de acuerdo a lo indicado en los prerrequisitos.
 - Impuestos Prediales: deben ser mínimo del año anterior
 - Otros documentos: deben ser claros y legibles según lo solicitado en los requisitos.
7. En caso de documentos faltantes, incorrectos o incompletos, el Ejecutivo del Negocio señala el documento faltante con una marca diferente a la que se realizó en el check list, y anota las observaciones en la cara posterior a la caratula de la carpeta.

Continúa con los siguientes pasos, aunque la documentación esté incompleta.

8. El Ejecutivo del Negocio ingresa al buró de crédito y verifica las instituciones en donde los intervinientes tienen el mayor endeudamiento, en función de lo cual revisa que haya incluido los estados de cuenta de estos pasivos (tarjetas de crédito). El buró debe ser impreso (NO ENTREGAR EL CLIENTE) y adjuntado a la carpeta del cliente, como parte de sus requisitos para el envío al Centro de Operaciones. Adicionalmente debe verificar en el buró: que no tenga calificación diferente de A o valores vencidos, en cuyo caso deberá solicitarse al cliente un certificado de estar al día en sus obligaciones de la Institución en la que tiene la deuda.

9. El Ejecutivo del Negocio revisa las referencias bancarias descritas en la solicitud de crédito, y de ser el caso verifica que este adjuntando las referencias por escrito si fuesen de Cooperativas, Bancos y/o tarjetas de crédito que mantengan de instituciones financieras donde no provean referencias telefónicas o vía correo electrónico.

10. Posteriormente se procede a ingresar y validar a los intervinientes (deudores, garantes y cónyuges), para lo cual, el funcionario del Banco debe acceder en plataforma-cliente-validación de cliente; donde ingresa:
 - El número de cedula
 - Nombres completos
 - Fecha de nacimiento
 - Actividad económica
 - Elije ejecutivo de negocios (Debe verificar que el funcionario de crédito se encuentre correctamente asignado)
 - Selecciona motivo de la relación
 - Presiona en botón validación cliente

Nota: Este proceso permite determinar previamente si un interviniente puede o no ser creado como cliente y sujeto de crédito. En caso de presentar alguna novedad que impida continuar con el proceso de validación se debe solicitar las aprobaciones correspondientes. No se debe recibir la carpeta, no obstante se deben registrar los datos de contacto del cliente para llamar una vez se hayan obtenido las aprobaciones correspondientes.

11. Una vez terminado el proceso, si la documentación no está completa, no se debe recibir del cliente la carpeta con los documentos y pedirle que regrese cuando haya completado los requisitos pendientes anotados en el reverso de la carátula, hacer énfasis que los documentos deben estar vigentes cuando traiga nuevamente la carpeta.
12. Si la documentación si completa, el Ejecutivo del Negocio llena el formato de registro de carpetas completas y la envía al Centro de Operaciones. Obtiene en el cuaderno de registros la firma de las carpetas entregadas, en base a los horarios establecidos.
13. Cuando un cliente ha entregado la documentación completa y requiere se le dé un tiempo estimado del resultado de su solicitud, se le deberá indicar que el resultado se le informará en un tiempo estimado de 10 a 12 días laborables. El Ejecutivo asignado debe llevar un control de las carpetas recibidas en función de la fecha de ingreso, a fin de que si en el tiempo indicado el cliente o funcionario no ha recibido respuesta del Centro de Operaciones, se proceda a realizar el seguimiento correspondiente.

NOTA: En el caso que una carpeta no califique por capacidad de pago, los Ejecutivos de Negocios deberán informar al cliente que la alternativa es cambiar de garantes o constituir una hipoteca.

IMPORTANTE: Los Ejecutivos de negocios deberán analizar previamente a recibir la carpeta, si el cliente/garante cuenta con

capacidad de pago, si se detecta que no tiene capacidad de pago, no recibirán la carpeta y solicitarán que se cambie de garante (s).

Otro parte importante, son las personas que revisan los documentos o asistentes de revisión de documentos; una vez que el funcionario ya tomo la carpeta y la “reviso” se la envían por valija a el área de REVISION, la misma que se encarga de:

- 1.** Una vez recibidos los expedientes en el Centro de Operaciones, se procederá al registro de los expedientes recibidos en el formato definido para el efecto y el envío al Área de Captura.
- 2.** El Área de Captura, ingresa la información de la solicitud de crédito al sistema, para el inicio del proceso de Verificación de Referencias. Ingresa además los datos complementarios del cliente así como con la creación de los demás intervinientes de la operación de crédito. También será responsabilidad del Área de Captura, verificar la información física que pueda ser utilizada como referencias, para evitar las llamadas telefónicas o el envío de correos electrónicos, evitando de este modo la duplicación de esfuerzos, pérdidas de tiempo y molestias al cliente.
- 3.** El Área de Verificación recopila la información de las referencias personales, laborales, comerciales y bancarias, de acuerdo con el procedimiento actual, a base de llamadas telefónicas, envío-recepción de correos electrónicos y verificación de documentación enviada en el expediente.
- 4.** Para la verificación de referencias bancarias, el Sistema consolida la información por Institución Financiera, para enviar por correo electrónico en dos (2) cortes: 09h00 y 13h00, a las IFI's para que sean respondidas hasta las 12h00 y 17h00 respectivamente.

Una vez que ya se encuentra toda la información verificada, pasa al análisis del crédito.

El analista revisa que estén las confirmaciones de las referencias personales, laborales, comerciales; revisa que la documentación académica se ajuste a lo exigido por la institución, revisa el buro de crédito para ver el nivel de endeudamiento del cliente, revisa que haya soportes de patrimonio; y si se encuentra todo en orden se procede APROBAR la operación de crédito.

Más del 50% de las carpetas se quedan en estado de SUSPENSAS, porque falta algún documento o simplemente una soporte de patrimonio, también sabe falta información importante dentro de la carta que envía la institución donde va a estudiar el cliente.

Y es entonces donde se pierde más tiempo con el cliente, no se puede generar ningún tipo de resolución del crédito.

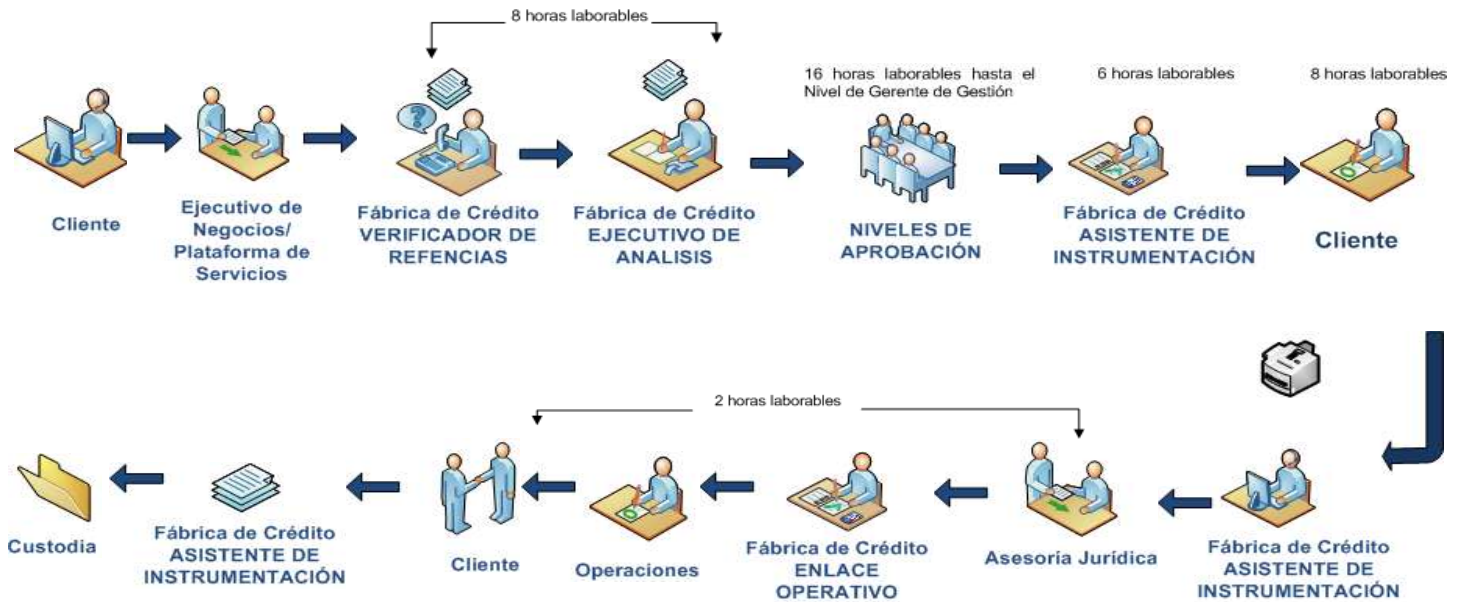
Existen carpetas que vienen con información de garantes que con el solo simple hecho de ganar un SBU y tener más de tres hijos dentro del núcleo familiar no precalifica, en estos casos ya hemos perdido el tiempo revisando la documentación y leyéndola. Es aquí donde el funcionario debio realizar un pequeño análisis y simplemente sugerir al estudiante que cambien de codeudor.

Existen casos que actualmente una persona con negocio propio – independiente realiza declaraciones mensual del IVA y presenta en la carpeta RUC desactualizados donde indica que paga RISE por ejemplo.

He tenido casos en los que el estudiante se ha olvidado de solicitar su carpeta a la institución para el desistimiento del crédito porque gano una beca o simplemente ya no quiere estudiar, sin embargo el crédito fue analizado y APROBADO.

Aquí podemos observar el flujo de todo el centro de operaciones de la Ciudad de Guayaquil, actualmente no se están tomando los tiempos que indican en el grafico en cada parte del proceso.

GRAFICO No. 12



Fuente: banco del pacifico

Procedimiento para la Instrumentación de la Operación de Crédito:

Una vez que el Analista de Crédito ingresa y confirma el Medio de Aprobación en el sistema, el Ejecutivo de Negocios recibe la comunicación automática de la aprobación de la operación de crédito.

El Ejecutivo de Negocios, ejecuta lo siguiente:

1. Para el producto Préstamo Estudios y siempre que el crédito sea por estudios en el extranjero, imprime el formato de aprobación del crédito, la misma que le servirá al cliente para gestionar la obtención de la Visa. Esta carta debe ser firmada por el Ejecutivo de Negocios.
2. Revisa la operación de crédito en el sistema Colocaciones, para verificar el tipo de crédito aprobado. (Estudios locales, Estudios en el extranjero).

3. Entrega al cliente la Carta de Aprobación del crédito y deja una copia en la carpeta como constancia de su entrega.
4. Gestiona la aprobación de la excepción en caso de que la operación tenga una excepción pendiente.
5. Con la certeza de que la operación haya sido aprobada en todas sus instancias, contacta y comunica al cliente la aprobación de su crédito.
6. En caso de que sea un crédito con garantía real, solicita al cliente la documentación necesaria para la constitución de la garantía, según *check list* definido por Asesoría Jurídica.
7. Una vez obtenida toda la documentación para la constitución de la garantía, el Ejecutivo de Negocios envía la respectiva documentación física para su Instrumentación al Departamento de Asesoría Jurídica de su localidad.
8. Asesoría Jurídica gestiona la constitución e inscripción de la garantía hipotecaria (***Solo aplica para créditos con Garantía Hipotecaria***).
9. El Centro de Operaciones gestiona con la Compañía de Seguros la emisión de la póliza de Seguros de Vida y Desgravamen, previo a la constitución de la garantía hipotecaria en los casos que aplique.
10. El Centro de Operaciones gestiona con la Compañía de Seguros la emisión de la póliza de Incendio una vez que esté constituida la garantía (***Solo aplica para créditos con Garantía Hipotecaria***).
11. El Centro de Operaciones, en todos los casos e inmediatamente de haber sido aprobada la operación y confirmada la consistencia de la garantía hipotecaria en caso de que aplique, realiza la emisión y envió a los Ejecutivos de Negocios los documentos habilitantes adicionales para su impresión (en caso de estudios en el exterior para la emisión de los documentos habilitantes no se requiere contar con la visa), de acuerdo a lo siguiente:

Tabla 1: Documentos Habilitantes

DOCUMENTOS HABILITANTES	IECE	HIPOTECARIOS
1. Hoja de Información	SI	SI
2. Carta de Contratación de Seguros	SI	SI
3. Carta de Reciprocidad (Si aplica)	SI	SI
4. Carta de Instrucción de Débito	SI	SI
5. Carta de Recepción de Documentos	SI	SI
6. Convenio de Mutuo	SI	SI*
7. Tabla de amortización	NO **	NO **

* Previa confirmación del Ejecutivo de Negocios del día de pago.

** La imprimirá el Ejecutivo de Negocios al Momento de que se acerque el cliente, y se confirme la fecha valor (Fecha de desembolso).

Adicionalmente envía el original de la póliza y endoso respectivo al Ejecutivo de Negocios (Si el caso aplica).

12. Una vez concluida la instrumentación de la operación de crédito, el Área de Emisión de Habilitantes del Centro de Operaciones, genera de acuerdo con el tipo de crédito, los documentos habilitantes que serán suscritos por los Intervinientes de la operación crediticia. Se cerciorará además de que las respectivas pólizas de seguros hayan sido generadas. Notifica vía correo electrónico al Ejecutivo de Negocios a cargo de la operación.

Procedimiento para la recepción de las firmas: El Ejecutivo de Negocios ejecuta lo siguiente:

1. El Ejecutivo de Negocios recibe el respectivo correo electrónico, que contiene la notificación así como los documentos a ser suscritos. Confirma que los nombres y cédulas de los intervinientes correspondan a la operación y estén correctamente incorporados en todos los documentos emitidos por el Centro de Operaciones. En caso de que existan errores de forma en los documentos habilitantes enviados –excepto los Convenios – el Ejecutivo de Negocios podrán proceder con la corrección de los mismos, en el archivo de Word enviado.
2. Una vez recibidos los documentos y verificada su consistencia, el Ejecutivo de Negocios contacta al cliente y coordina la fecha y hora para la firma de los documentos habilitantes.
3. En la fecha y hora acordada, el Ejecutivo de Negocios, ingresa al aplicativo Colocaciones y regenera el plan de pagos. Imprime la Tabla de Amortización resultante, una vez ingresada la fecha-valor. En el caso que el cliente se acerque a suscribir los documentos luego del mediodía (12h00) se deberá modificar la fecha-valor, adicionando al menos 1 día laborable para el desembolso.
4. El Ejecutivo de Negocios imprime los restantes documentos habilitantes correspondientes a la operación.
5. El Ejecutivo de Negocios, recepta las firmas de todos los intervinientes de la operación de crédito, en la documentación habilitante. Inmediatamente valida las firmas versus la cédula de identidad original de todos los intervinientes. Explicará brevemente al cliente las condiciones generales del crédito (Requisito emitido por la Junta Bancaria).
6. En caso de que el crédito tenga que ser desembolsado por estudios en el Extranjero, **solicita al Cliente presentar la Copia a Color de la Visa (para los países que lo requieren)**, solicita al Cliente y/o Apoderado llenar y suscribir el “*Formulario de Salida de Divisas*”, y el “*Formulario de Transferencias al Exterior*”. Comunica además al Cliente que, si no se está financiando el Impuesto a la Salida de Divisas (ISD), debe mantener en la cuenta de ahorros el valor correspondiente al 5% del monto a desembolsar por concepto del ISD. En caso de que el solicitante no posea visa aún, se debe re-agendar la visita del cliente para la firma, ya que la

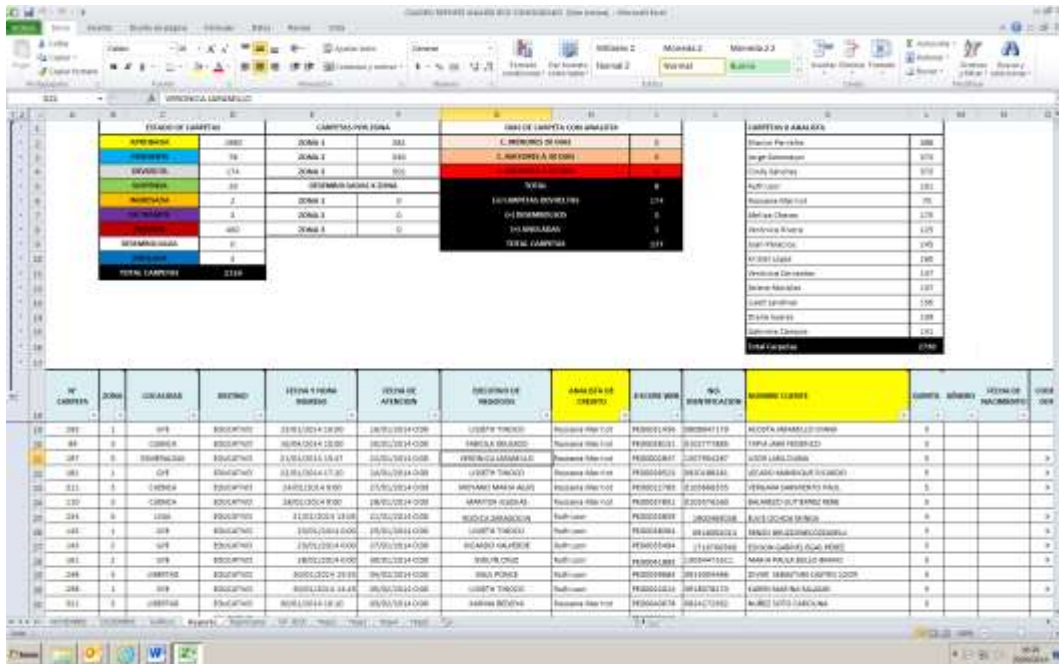
documentación se debe generar en función de la fecha del desembolso. No se efectuará el desembolso mientras no cumpla con el requisito de obtención de la visa en el país de estudio.

NOTA: Los Formularios deben ser llenados sin fecha. En caso de que el cliente NO entregue la Visa, no se deberá aceptar la firma en la documentación habilitante, ya que el Centro de Operaciones no desembolsará el crédito sin este documento (Visa).

7. Una vez concluida esta actividad, el Ejecutivo de Negocios, solicitará la revisión de los documentos al Área de Asesoría Jurídica. Para ello, entregarán la documentación física para que los Abogados, sobre la base de la misma, puedan desarrollar la Verificación Legal.
8. Los Abogados del Área de Asesoría Jurídica, una vez que han validado la consistencia legal de los documentos suscritos, que las firmas coincidan con los documentos de identificación y que las copias de los documentos de identificación sean claras, legibles, consistentes y precisos, ingresan a la Plataforma de Colocaciones para aprobar la operación de crédito, en la misma ruta y de acuerdo con los procedimientos actuales. Entregan al Ejecutivo de Negocio la documentación revisada y sumillada.

Aquí se adjunta imagen de archivo compartido entre los analistas, donde ingresan toda la información de las carpetas que se están revisando en el día a día.

GRAFICO No. 13



Fuente: Banco del Pacifico

En estos momentos el análisis se realiza en un Excel con el fin de APROBAR o NEGAR un crédito educativo.

GRAFICO No. 14

	CREDITOS	DEBITOS			
1 INGRESOS					
2 ALICUOTA 18.00%	0.00	0.00			
3 ALICUOTA 10.00%	0.00	0.00			
4 INTERES FUE	0.00	0.00			
5 INTERES PASIVO	0.00	0.00			
6 TOTAL INGRESOS	0.00	0.00			
7					
8					
9 GASTOS					
10 ALIMENTACION	0.00	0.00			
11 ALMORZO	0.00	0.00			
12 VESTUARIO	0.00	0.00			
13 MOVILIDAD	0.00	0.00			
14 LIT. GAS. TEL.	0.00	0.00			
15 COSTA INOTEC	0.00	0.00			
16 COSTA TEL. OPER.	0.00	0.00			
17 COSTA BANCO	0.00	0.00			
18 COSTA SEGUROS	0.00	0.00			
19 OYER. CABE	0.00	0.00			
20 DISTRIBUCION	0.00	0.00			
21 OYER. GASTOS	0.00	0.00			
22 TOTAL GASTOS	0.00	0.00			
23					
24 INGRESO NETO	0.00	0.00			
25 PROVISION	0.00	0.00			
26					
27					
28					
29					
30					
31					
32					
33					
34					
35					
36					
37					
38					
39					
40					
41					
42					
43					
44					
45					
46					
47					
48					
49					
50					
51					
52					
53					
54					
55					
56					
57					
58					
59					
60					
61					
62					
63					
64					
65					
66					
67					
68					
69					
70					
71					
72					
73					
74					
75					
76					
77					
78					
79					
80					
81					
82					
83					
84					
85					
86					
87					
88					
89					
90					
91					
92					
93					
94					
95					
96					
97					
98					
99					
100					

Fuente: Banco del Pacifico

CAPÍTULO III: 9 PROPUESTA DE CREACIÓN

Tema

Factores de éxito en el proceso de otorgar los créditos de estudios en un banco de la ciudad de Guayaquil.

Propuesta

En base a los diferentes métodos utilizados para obtener los resultados, se propone como factor de éxito lo siguiente:

- Curso capacitación sobre riesgo de crédito para todos los analistas y funcionarios de agencias.
- Levantamiento de procesos del área de revisión de documentos para diagnosticar si existe demasiada carga laboral
- Realizar una selección de personal para incrementar el talento humano en el área ya que se encuentra saturado de trabajo.

Cronograma de capacitación

ANALISTAS DE CREDITO	Lunes y Miércoles 16:00 pm – 18:00 pm durante dos semanas.
FUNCIONARIOS DE LA INSTITUCION	Martes y Jueves 16:00 pm - 18:00 pm durante tres semanas.

Los temas a tratar deberán ser algunos de los aquí mencionados:

- ✓ Modelo de riesgos de crédito.
- ✓ Requisitos de crédito educativo

✓ Contabilidad básica

Se capacitaran tanto el analista de riesgo como los revisores de los documentos, ya que el proceso va tomado de la mano de ambos.

La capacitación no durara más de 2 horas diarias, debido al trabajo de gran esfuerzo que emplea cada uno.

Se prevé tomar evaluaciones sencillas acerca de la capacitación para reforzar lo aprendido en los talleres de estudio.

Se espera tener la mayor aceptación por parte de los involucrados tanto analistas como revisores (ejecutivos de negocio, asistente de revisión).

Presupuesto

Se elaboró un pequeño presupuesto de gastos en base a reuniones anteriormente realizadas en la institución.

Insumos para capacitación	costo
Hojas A4	3.50 resma
Caja de esferos	4.00 caja x 24 unid.
Snack para brindar	Galletas, café, té, bombones
	\$30

Total de presupuesto:

\$37.50

Levantamiento de procesos

En el área de revisión de documentos se gestionara con una empresa externa el levantamiento de cada proceso que realiza un asistente de

revisión. Así vamos a poder enfocarnos en las demoras que existen al momento de su gestión.

Incremento de personal

Se debe analizar estratégicamente si es necesario mas personal dentro del área o con las evaluaciones después de la capacitación será un cambio positivo

Sector bancario

Es importante mencionar que en las políticas fijadas al sector financiero se encuentra el endeudamiento como un problema de actualidad al que hay que investigar debido a las colocaciones de préstamos. Este análisis es primordial dentro del mercado del sector bancario, debido a la libre y contundente competencia por alcanzar metas en captación de productos y servicios financieros, cada institución plantea estrategias distintas donde innovan y mejoran el producto del momento para fidelizar al cliente.

CONCLUSIONES

Se analizaron diferentes puntos de vista con respecto a como se venía realizando los Créditos Educativos Y que se pudo identificar que hay cierto retraso en la llegada de documentos al ejecutivo de crédito, se estima, mejorar este proceso con el proyecto que se va a implementar. Este proyecto mejorara tiempos, dará seguridad y el ejecutivo de crédito tendrá una interpretación mejor al momento de realizar el análisis, el ejecutivo de crédito podrá explicar y tener toda la información necesaria para seguir con los pasos para el desembolso del crédito.

En la actualidad, las instituciones del sistema financiero de nuestro país ofrecen diferentes propuestas en el mercado para un consumo generalizado. El interés es demostrar al cliente que se puede mejorar todo ofreciendo tasas mas bajas que el de la competencia, de acuerdo a su destino o segmentación todo esto en el menor tiempo posible situación que se refleja en el incremento de créditos educativos a nivel del país y gracias a la revolución de nuestro presidente Rafael Correa la educación en nuestro país ha mejorado en una manera considerable.

El presente trabajo tiene como finalidad fortalecer las falencias dentro del área de riesgo de crédito, mejorar el trabajo en equipo del grupo de analistas.

Cada factor encontrado y cada opinión es importante para poder realizar los cambios dentro del área.

RECOMENDACIONES

- Realizar constantes cursos, capacitaciones, evaluaciones a todo el personal que realiza este proceso; ya que eventualmente hay cambios tanto en las políticas internas del proceso como en las leyes.
- Establecer indicadores de evaluación del funcionamiento y sostenibilidad del programa de Créditos educativos e implementar esquemas de control y auditorias periódicas para determinar si el mismo ayudo al personal de la entidad.
- Todos los empleados deben estar capacitados sobre el uso adecuado de la herramienta que servirá para realizar el Crédito Educativo. Todo colaborador nuevo recibirá una inducción de cómo usar correctamente el programa de créditos educativos

BIBLIOGRAFIA

- Manual para el análisis del riesgo de crédito (Ediciones Gestión 2000, 2007) Autor: Keith Checkley
El libro nos muestra el mundo del crédito desde un enfoque estructurado y nos da las pautas fundamentales que hay que poner en practica. Principios de la actividad crediticia
- Crédito educativo - Wikipedia, la enciclopedia libre.
- BECAS Y CRÉDITOS EDUCATIVOS (IECE)
- Crédito educativo: experiencias internacionales.
- Créditos para los bachilleres (El Telégrafo)
- Superintendencia de Bancos y Seguros.
- Instituto de Crédito Educativo y Becas (Colombia)
- El Fideicomiso Nacional de Becas y Crédito Educativo (Guatemala)
- Banco del Pacífico - Crédito Desarrollo Empresarial
- Banco de Guayaquil - Crédito Desarrollo Empresarial
- Portal de credito educativo – Apice (Colombia)
- Manual de procedimientos del Banco del Pacifico.
- Instituto Colombiano de Crédito Educativo
- Anuncios del Diario El Universo.
- Tesis de Grados relacionadas con créditos educativos (Biblioteca Uteg)

ANEXOS

GENERACION DE SCORING



Propuesta de Scoring Req 5054

Datos Personales - Cliente		PEP		No. Scoring	
Cliente	CEB 0920170479 VILLON MORA PRISCILA PATRICIA	PEP	NO	No. Scoring	
Funcionario	CRUZ SULCA VERONICA SORAYA	Profesión	PROFESOR	Fecha Nacimiento	1981-08-24
Segmento	DEPENDIENTES	Nivel de Estudios	SECUNDARIA COMPLETA	Edad	30
Nacionalidad	EQUATORIANO	Estado Civil	SOLTERO	No. de Cargos	0
Actividad	EMPLEADO PRIVADO	Sexo	FEMENINO	Separación de Bienes	0
No. Cuotas Canceladas	0	PreCalificación	PC00002302	Cantidad de Líneas Convencionales	1
Cerradas		No. Protestos	0		
Domicilio					
Dirección	SAUCES 2 MZ F-80 VILLA 1		Tiempo de residencia en Vivienda Actual	5	
Ciudad	1	0	1	Guayaquil	Tipo de Vivienda
Teléfono	2	FAX	2236355	Est.	M M Familiar
Trabajo					
Empresa	Inuy Nolem	Situación Laboral	Dependiente o Tercerizado	Cargo	43 PROFESOR
Dirección	JARDIN NORTE JARDIN BILINGUE ALDORAS INFANTILES	Fecha de Ingreso	1995-10-20	Tipo de Empresa	PRIVADA NACIONAL
Ciudad	1	0	1	Guayaquil	Antigüedad Laboral
Tel. 1		Actividad Económica	ENSEÑANZA SECUNDARIA		0
Tel. 2		Tiempo en Actividad	0		
No. de Inmuebles		No. Vehículos		No. Propiedades	

COLOCACIONES BPE

1179 12501 BLOQUE
colpae00111 2-11-0-BABAHAYO-PRINCIPAL BANCO DEL P.A.C.T.

Propuesta de Scoring Req 5054

Datos académicos - Cliente

Estado Civil: SOLTERO SIN HIJOS
 Grado académico actual: BACHILLER
 Nivel de Estudios: TERCER NIVEL - PREGADO
 Título a obtener: TERCER NIVEL - PREGADO
 Record Académico: 19 a 20 Honores Académicos: ABANDERADO
 Ubicación Centro Educativo: NACIONAL UNIVERSIDADES NACIONALES
 Centro Educativo o Universidad: ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA Calificación: (NACIONAL 3)
 Tipo de Centro de Estudios: UNIVERSIDAD
 Modalidad de Estudio: PRESENCIAL
 Carrera de Estudio: BIOLOGIA MARINA Área de Estudio: CIENCIAS DE LA VIDA
 Tiempo de Estudios: 4 AÑOS
 Puntaje Obtenido en la Precalificación INEB: 40%

Generar Scoring Académico

Datos académicos Datos del Crédito Datos de Buro Datos codeudor Datos Garante Finanzas Deudor Finanzas codeudor Finanzas Garante Evaluar Scoring Generar Propuesta

COLOCACIONES BPE

910 304 OREANQUEM
colpae00103 2-11-0-SUMAYACQUE-PRINCIPAL BANCO DEL P.A.C.T.

Solicitud de Crédito Educativo

SUBROS

	Subtotal
Matrícula y Colegatura	4000.00
Elementos de Estudio	0.00
Tests	0.00
Derecho de Grado	0.00
Gastos de Viaje	0.00
Pasajes	0.00
Manutención	4 2000.00
SUBTOTAL	6000.00
Seguros	500.00
TOTAL	6500.00

Regresar

SUSTENTACION DEL CREDITO

COLOCACIONES BPE

Solicitud Normal, Vivienda y Crédito Productivo r.6283.6364

Sustentación

Porcentaje repago Cada Plazo Total Dias Copiar comentarios de solicitud

Datos del crédito

Actividad del deudor

Actividad del codeudor o garante/garantía

Recomendaciones

Regresar

CONSULTA DE PRECALIFICACION

COLOCACIONES BPE

Pre-calificación de Créditos 15/07

Fecha	Cliente	# Inter.	Monto Prec.	# Precalif.	Resultado	Documentación	Estado
2011-10-24	1201903547 TOMERO GARCIA SEGUNDO JOSELITO	4	31020.70	PC00003670	RECHAZADO	NO RECIBIDA	INGRESADA
2011-11-17	090684612 SMANLE INTRIAGO CARLOS ARTURO	1	416285.53	PC00004301	APROBADO	NO RECIBIDA	INGRESADA
2011-12-06	0906885154 GALARZA NAVAS DARRIN OMAR	1	0.00	PC00004741	RECHAZADO	NO RECIBIDA	INGRESADA
2012-01-23	1103401982 PENAHERRERA AGUILERA YADIRA VERONICA	19	65085.33	PC00005164	APROBADO	NO RECIBIDA	INGRESADA
2012-01-23	1103401982 PENAHERRERA AGUILERA YADIRA VERONICA	19	65085.33	PC00005165	APROBADO	NO RECIBIDA	INGRESADA
2012-02-08	1193481962 PANAHERRERA AGUILERA YADIRA VERONICA	19	65085.33	PC00005199	APROBADO	RECIBIDA EN FABRICA NO RECIBIDA	EN FABRICA
2012-03-13	0906887296 JARRIN CHAVEZ IVAN FERNANDO	3	20000.00	PC00005380	APROBADO	NO RECIBIDA	INGRESADA
2012-05-13	0906887296 JARRIN CHAVEZ IVAN FERNANDO	3	20000.00	PC00005381	APROBADO	NO RECIBIDA	INGRESADA
2012-05-13	0906887296 JARRIN CHAVEZ IVAN FERNANDO	3	40000.00	PC00005384	APROBADO	NO RECIBIDA	INGRESADA
2012-05-17	0901925628 CARDENAS ROXA LUIS FERNANDO	6	97531.80	PC00006413	APROBADO	NO RECIBIDA	INGRESADA
2011-05-08	0919603295 QUILA PILLASAGUA YESENA GEORGINA	1	0.00	PC00001417	RECHAZADO	NO RECIBIDA	INGRESADA

Funcionario Original: AZUVALLO JEVALLOS RODRIGUEZ ANDREA DANIELA

Funcionario Actual Asignado: AZUVALLO JEVALLOS RODRIGUEZ ANDREA DANIELA

Zona: ZONA 1

Ciudad: GUAYAGUIL-PRINCIPAL

Comentarios: SOLICITUD DE CREDITO RECIBIDA 27/06/2013

Manutención

• TABLA SENESCYT

Es el valor asignado de manera mensual que contempla gastos de alimentación, vivienda, servicios básicos, transporte interno, entre otros.

El monto se determinará en función al cálculo realizado por la SENESCYT, el cual toma en cuenta el costo de vida en el país y ciudad de destino.

Requisitos académicos

TABLA DE COSTOS DE VIDA PARA AMERICA LATINA Y EL CARIBE

Destino		Valor Definitivo -En USD-
País	Ciudad	
Argentina[1]	Buenos Aires	1.157,25 USD
Argentina ²	Resto del país	949,12 USD
Brasil[2]	Rio de Janeiro	1.822,38 USD
Brasil ³	Sao Paulo	1.728,41 USD
Brasil ³	Brasilia	1.456,45 USD
Brasil ³	Resto del país	1.433,80 USD
Chile[3]		1.029,08 USD
Colombia		1.200,00 USD
Costa Rica		1.384,47 USD
Cuba		900,00 USD
Ecuador Continental[4]		767,45 USD
Ecuador ⁵	Galápagos	1.341,83 USD
México[5]	México D.F.	1.264,76 USD
México ⁶	Resto del país	1.057,90 USD
Nicaragua		700,35 USD
Perú		1.027,56 USD
Puerto Rico		1.015,71 USD
Uruguay		1.118,90 USD

Desde ahora, acceder a su **módulo educativo** con los datos ingresados al **Sistema de Perfiles de Prestaciones Estudiantiles** y en pocos minutos obtendrá su resultado previo.

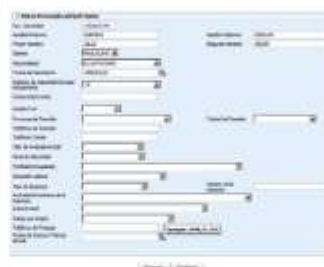
1. Ingresar a www.bancoscp.edu.ec y dar clic en la opción Sistema de Perfiles de Prestaciones Estudiantiles. Como primera instancia el alumno deberá registrar sus datos personales y académicos. Se mostrarán mensajes de estado al ubicarse en cada campo.



2. Posteriormente deberá registrar los rubros para los cuales requiere financiamiento para realizar sus estudios.



3. A continuación deberá registrar los datos personales y financieros de quien asumirá la deuda, y de su cotizador o garante (de acuerdo a indicaciones del sistema).



4. El sistema analizará la información ingresada y en pocos minutos le presentará el resultado de su perfilación.



5. Luego se le mostrará una tabla de amortización con las cuotas estudiantiles que deberá cancelar.





Hoy estás a un clic de ser quien quieres ser.

Préstamo Estudios



BANCO DEL PACÍFICO
Más Banco Banco para ti

Préstamo Estudios

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.

Beneficios

- Durante el periodo de estudio y titulación no realizará pago de dividendos.
- Hasta 1 año de gracia adicional una vez culminado los estudios.
- Plazo de hasta 24 años (incluyendo el periodo de duración de los estudios, titulación y gracia).
- Tasa de interés fija del 8.25%.
- Ventaja para cancelar durante la etapa de recuperación del crédito, los intereses generados en el periodo de estudio, titulación y gracia, sin recargo adicional.
- Financiamos también otros rubros asociados a los estudios que desee realizar.

Requerimientos

- Aprobar la evaluación académica con los parámetros del IECE.
- Presentar un garante si el crédito solicitado es hasta \$25.000. Para créditos de montos superiores se solicita garantía hipotecaria.
- Contratar seguro de vida y desgravamen durante el plazo total del crédito, así como también seguro de la garantía hipotecaria (para el caso que aplique).

Plazo total del crédito (Hasta 24 años)		
Periodo de estudio y titulación Hasta 8 años	Periodo de gracia Hasta 1 año	Etapa de recuperación Hasta 15 años
Etapa de desembolso y gracia Hasta 9 años		
No se cancela nada		Se cancelan dividendos: amortización de capital, interés divergente no pagado en etapa anterior, interés corriente, seguros, etc.

PARA MAYOR INFORMACIÓN

Contact Center	Guayaquil (04) 2528000	Siema y Oriente estudios@bancodelpacifico.com.ec Costa, Azuay y Región Insular estudios@siemayoriente.com.ec
	Quito (02) 2802222	
	Cuenca: (07) 2845588	E-mail
	Audíofonía: 0 pág. 9	

www.bancodelpacifico.com