



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO  
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,  
ADMINISTRACIÓN Y CIENCIAS**

**TEMA:**

**COMO MEJORAR EL PROCESO DE SERVICIO EN LA CONCESIÓN  
DE LOS MICROCRÉDITOS PARA ELEVAR LA SATISFACCIÓN AL  
CLIENTE EN EL BANCO DE DESARROLLO**

**AUTORA: ALICIA ROXANNA GONZÁLEZ TAPIA**

**Tutor: Eco. Carlos Luis Rivera Fuentes**

Abril, 2016

Guayaquil – Ecuador



Instituto Superior  
**Tecnológico  
Bolivariano**  
de Tecnología  
Registro de CONESUP 09-030

## **INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

### **TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

#### **CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL ASESOR**

En mi calidad de Asesor del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

#### **CERTIFICO:**

Que he analizado el Proyecto de Investigación con el Tema **“Como mejorar el proceso de servicio en la concesión de los microcréditos para elevar la satisfacción al cliente en el Banco de Desarrollo”**, presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

#### **TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

El problema de investigación se refiere a: **¿Cómo inciden los procesos de servicio en la concesión de los microcréditos para elevar la satisfacción al cliente en el Banco de Desarrollo?**

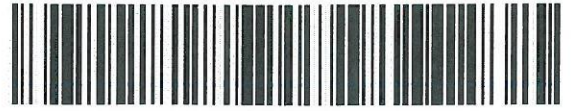
El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema:

Presentado por la Egresada: **González Tapia Alicia Roxana 0984332244**

Asesor: **Eco. Carlos Luis Rivera Fuentes**



Factura: 001-003-000007075



20160901043D03895

**DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20160901043D03895**

Ante mí, NOTARIO(A) ANDREA STEPHANIE UGALDE YANEZ de la NOTARÍA CUADRAGÉSIMA TERCERA , comparece(n) ALICIA ROXANNA GONZALEZ TAPIA portador(a) de CÉDULA 1205306200 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en GUAYAQUIL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de PETICIONARIO(A); quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede , es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva copia. GUAYAQUIL, a 2 DE JUNIO DEL 2016, (10:45).

*Alicia Gonzalez Tapia*  
ALICIA ROXANNA GONZALEZ TAPIA  
CÉDULA: 1205306200



*[Handwritten signature of Andrea Stephanie Ugalde Yanez]*

NOTARIO(A) ANDREA STEPHANIE UGALDE YANEZ  
NOTARÍA CUADRAGÉSIMA TERCERA DEL CANTÓN GUAYAQUIL



## DECLARACIÓN DE AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Es importante dejar sentado que este proyecto es original ya que no existe investigación del tema en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, ni en ninguna otra biblioteca de otra institución del Sistema de Educación Superior o en bibliotecas Multimedia.

Este proyecto, se ha elaborado con la finalidad de aplicarlo en el Banco de Desarrollo, tomando en consideración necesidades de acuerdo a la problemática presentada en el Área de Crédito de esta institución financiera, siendo importante llevarlo a cabo para para la resolución de los problemas identificados.

**AUTORA**

*Alicia González Tapia*  
GONZÁLEZ TAPIA ALICIA ROXANA

C.C. # 1205306200

BLANCO



## Urkund Analysis Result

**Analysed Document:** TESIS ITB-ASS12-13 Alicia Gonzalez.doc (D20033966)  
**Submitted:** 2016-05-17 05:15:00  
**Submitted By:** alicia-1986-a@hotmail.com  
**Significance:** 9 %

### Sources included in the report:

TESIS NUEVA CORRECCIÓN MARÍA BELÉN BAQUE CEDEÑO.pdf (D17492447)  
TESIS MARÍA BELÉN BAQUE CEDEÑO.doc (D17294068)  
TESIS MICROEMPRESAS LEO Y MAJO COMPLET..doc (D11970424)  
tesis 6 agos.docx (D15391873)  
[https://www.bnf.fin.ec/index.php?option=com\\_joomdoc&task=document.download&path=lotaip-2013%252F2-informacion-legal%252Fnormas-de-regulacion%252Freglamentos-generales%252Freglamento-general-de-credito&Itemid=331&lang=es](https://www.bnf.fin.ec/index.php?option=com_joomdoc&task=document.download&path=lotaip-2013%252F2-informacion-legal%252Fnormas-de-regulacion%252Freglamentos-generales%252Freglamento-general-de-credito&Itemid=331&lang=es)  
<http://www.eluniverso.com/noticias/2015/05/13/nota/4869736/presidente-correa-crea-banco-publico-banecuador>

### Instances where selected sources appear:

30

INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA UNIDAD  
ACADÉMICA DE EDUCACION COMERCIAL, ADMINISTRACIÓN Y CIENCIAS

TEMA: COMO MEJORAR EL PROCESO DE SERVICIO EN LA CONCESIÓN DE LOS  
MICROCREDITOS PARA ELEVAR LA SATISFACCIÓN AL CLIENTE EN EL BANCO DE  
DESARROLLO

AUTORA: ALICIA ROXANA GONZÁLEZ TAPIA Tutor: Eco. Carlos Luis Rivera Fuentes

Abril, 2016

Guayaquil – Ecuador

INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO

BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL ASESOR En mi calidad de Asesor del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología. CERTIFICO: Que he analizado el Proyecto de Investigación con el Tema “Como mejorar el proceso de servicio en la concesión de los microcréditos para elevar la satisfacción al cliente en el Banco de Desarrollo”, presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS El problema de investigación se refiere a:  
¿Cómo inciden los procesos de servicio en la concesión de los microcréditos para elevar la  
satisfacción al cliente en el Banco de Desarrollo?

El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema:

Presentado por la Egresada: González Tapia Alicia Roxana 1205306200 Asesor: Eco. Carlos Luis Rivera Fuentes

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN Es importante dejar sentado que este proyecto es original ya que no existe investigación del tema en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, ni en ninguna otra biblioteca de otra institución del Sistema de Educación Superior o en bibliotecas Multimedia. Este proyecto, se ha elaborado con la finalidad de aplicarlo

en el Banco de Desarrollo, tomando en consideración necesidades de acuerdo a la problemática presentada en el Área de Crédito de esta institución financiera, siendo importante llevarlo a cabo para para la resolución de los problemas identificados. AUTORA GONZÁLEZ TAPIA ALICIA ROXANA C.C. # 1205306200 DEDICATORIA Este trabajo lo dedico a las personas que estuvieron brindándome el apoyo, para que continúe y pueda cumplir con esta meta. González Tapia Alicia Roxanna. AGRADECIMIENTO Agradezco a Dios por haberme permitido llegar hasta la etapa que estoy, se con la bendición de él puedo conseguir todos los objetivos que me proponga. González Tapia Alicia Roxana

## **DEDICATORIA**

Este trabajo lo dedico a las personas que estuvieron brindándome el apoyo, para que continúe y pueda cumplir con esta meta.

González Tapia Alicia Roxanna

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por haberme permitido llegar hasta la etapa que estoy, se con la bendición de él puedo conseguir todos los objetivos que me proponga.

González Tapia Alicia Roxanna



## ÍNDICE GENERAL

<b>Contenidos</b>	<b>Páginas</b>
Carátula.....	i
Certificado de la aceptación del asesor .....	ii
Declaración de Autoría .....	iii
Dedicatoria .....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice General.....	vi
Índice de Figuras.....	ix
Índice de Tablas.....	x
Resumen.....	xi
Abstract.....	xiii

### Capítulo I

#### EL PROBLEMA

Planteamiento del problema.....	1
Ubicación del problema en un contexto.....	2
Situación conflicto.....	2
Causas del problema y consecuencias... ..	3
Delimitación del Problema.....	4
Formulación del Problema.....	5
Variables de Investigación.....	5
Objetivos .....	6
Objetivos general. ....	6

Objetivos específicos .....	6
Justificación e importancia .....	6

## **Capítulo II**

### **MARCO TEÓRICO**

Antecedentes históricos .....	10
Antecedentes referenciales .....	13
Fundamentación teórica .....	15
Marco legal.....	18
Variables de investigación.....	19
Marco conceptual... ..	19
Operacionalización de las variables .....	22

## **Capítulo III**

### **METODOLOGÍA**

Marco metodológico .....	24
Tipo y diseño de investigación .....	27
Modalidad de la investigación.....	28
Método inductivo .....	28
Método deductivo .....	29
Método inductivo deductivo .....	29
Método hipotético deductivo.....	29
Método cuantitativo .....	29
Método cualitativo.....	29

Población y Muestra.....	30
Población.....	30
Muestra .....	30
Técnicas e instrumentos de la investigación .....	32
Procesamiento y análisis.....	36

## **Capítulo IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

Resultados de las encuestas realizadas al personal operativo .....	37
Resultados de las encuestas realizadas a los clientes.....	43
Plan de mejoras .....	49
Conclusiones.....	62
Recomendaciones.....	63
Bibliografía .....	64
Lincografía .....	66

#### Anexos

Anexo No. 1: Formato de la encuesta

Anexo No. 2: Formato de la entrevista

Anexo No. 2: Carta de Autorización

Anexo No. 3: Anexos Propios de cada Proyecto

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Contenidos</b>	<b>Páginas</b>
Figura No. 1: Organigrama Banco de Desarrollo sucursal Guayaquil área de crédito .....	26
Figuras No. 2: Proceso de crédito .....	37
Figura No. 3: Capacitación .....	38
Figura No. 4: Satisfacción laboral.....	39
Figura No. 5: Imagen institucional .....	40
Figuras No. 6: Quejas .....	41
Figura No. 7: Proceso repetitivo.....	42
Figura No. 8: Facilidad para el microcrédito .....	43
Figura No. 9: Atención .....	44
Figuras No. 10: Problemas.....	45
Figura No. 11: Evaluación .....	46
Figura No. 12: Tiempo de espera.....	47
Figura No. 13: Desistir del crédito .....	48
Figuras No. 14: Flujograma del proceso de crédito actual en el Banco de Desarrollo (parte 1) .....	51
Figura No. 15: Flujograma del proceso de crédito actual en el Banco de Desarrollo (parte 2) .....	52
Figura No. 16: Flujograma del proceso de crédito actual en el Banco de Desarrollo (parte 3) .....	53
Figura No. 17: Flujograma propuesto para el proceso de crédito .....	55

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Contenidos</b>	<b>Páginas</b>
Tabla No. 1: Niveles de confianza.....	31
Tablas No. 2: Proceso de crédito .....	37
Tabla No. 3: Capacitación .....	38
Tabla No. 4: Satisfacción laboral... ..	39
Tabla No. 5: Imagen institucional .....	40
Tablas No. 6: Quejas .....	41
Tabla No. 7: Proceso repetitivo.....	42
Tabla No. 8: Facilidad para el microcrédito.....	43
Tabla No. 9: Atención.....	44
Tablas No. 10: Problemas... ..	45
Tabla No. 11: Evaluación.....	46
Tabla No. 12: Tiempo de espera.....	47
Tabla No. 13: Desistir del crédito .....	48
Tablas No. 14: Comparativo de procesos.....	56
Tabla No. 15: Curso de servicio de calidad y trabajo en equipo.....	58



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO  
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

**TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**Proyecto previo a la obtención del título de: Tecnólogo en Administración de  
Empresas**

**Tema**

**Como mejorar el proceso de servicio en la concesión de los microcréditos para elevar la  
satisfacción al cliente en el Banco de Desarrollo**

**Autoras:** González Tapia Alicia Roxanna

**Asesor:** Eco. Carlos Luis Rivera Fuentes

Guayaquil, Abril 2016

**RESUMEN**

El trabajo realizado permitió evidenciar el problema existente en el área de crédito del Banco de Desarrollo en Guayaquil, el cual radica en un proceso interminable para la aprobación de un crédito lo que ha generado un ambiente laboral tenso entre el personal y una insatisfacción entre los clientes que recurren a esta institución en busca de una solución financiera. La información recopilada así como el análisis de los resultados obtenido de las herramientas de investigación han permitido identificar y corroborar que la problemática radica en el proceso de concesión de los créditos pero esto ha ocasionado un efecto dominó siendo así que se ha visto afectada la satisfacción laboral, clientes totalmente insatisfechos y una imagen debilitada no solo en el departamento en conflicto sino para toda la institución siendo así que el proceso desde su inicio va mal encaminado debido a la escueta información proporcionada por parte del personal otro factor es que la documentación iterativa cada uno de los evaluadores lo cual resulta tedioso para el cliente inclusive para el mismo personal pero el proceso actual así lo requiere lo que genera una existencia documental enorme mermado el espacio físico innecesariamente. Los usuarios están descontentos con la actitud inadecuada por parte de los funcionarios la

cual en ocasiones resulta tosca y sin tacto, pero, pese a ello ha sabido hacer frente a las constantes quejas de los usuarios calmando la incertidumbre en ellos solicitando un poco más de paciencia lo que les resulta casi imposible. Existió una buena predisposición por parte de los clientes internos y externos por colaborar con el trabajo de investigación exponiendo claramente su molestia por no lograr la consecución de sus objetivos. Las recomendaciones están direccionadas hacia la reducción del proceso y capacitación para el personal.

**Palabras claves:** Crédito, Clientes, Tiempo, Ambiente laboral



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO**

**BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

**TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**Proyecto previo a la obtención del título de: Tecnólogo en Administración de  
Empresas**

**Tema**

**Como mejorar el proceso de servicio en la concesión de los microcréditos para elevar la  
satisfacción al cliente en el Banco de Desarrollo**

**Autoras:** González Tapia Alicia Roxanna

**Asesor:** Eco. Carlos Luis Rivera Fuentes

Guayaquil, Abril 2016

## **ABSTRACT**

The work study showed an existing problem in the credit area Development Bank in Guayaquil, which lies in an endless process for approval of a loan which has generated a tense work environment between staff and dissatisfaction among customers who resort to this institution looking for a financial solution. The information thus collected as the analysis of the results obtained from research tools have enabled us to identify and confirm that the problem lies in the process of granting credits but this has caused a domino effect being so has seen affected satisfaction labor, totally dissatisfied customers and a weakened not only in the department in conflict but for the whole institution image being so the process since its inception is misguided because the brief information provided by staff other factor is that the iterative documentation each one of the evaluators which is tedious for the customer even for the same personnel but the current process so requires generating a huge documentary existence diminished physical space unnecessarily. Users are unhappy with the inadequate attitude on the part of officials which is sometimes rude and tactless but nevertheless has managed to cope with the constant complaints from users calming uncertainty in them asking for



a little more patience they find it almost impossible. There was a willingness by internal and external customers to collaborate with the research clearly stating their anger for failing to achieve its objectives. The recommendations are addressed to the reduction process and staff training.

**Keywords:** Credit, Customers, Time, Work Environment

# **CAPÍTULO I**

## **El problema**

### **Planteamiento del problema**

El Banco de Desarrollo desde el año 2007, ha tenido como gestión brindar un servicio a los pequeños empresarios que concurren a esta institución financiera con el objetivo de solicitar un crédito que les permita poner en marcha un negocio o para inyectarle capital para su desarrollo.

Sin embargo, los clientes enfrentan a diario el malestar de que una vez que han cumplido con los requisitos solicitados por la institución financiera, este el inicio de su “peregrinación”, porque estos concurren prácticamente todos los días de la semana para procurar impulsar su requerimiento a través de los oficiales de crédito que son los encargados de ingresar la solicitud, realizar los respectivos informes y presenten el expediente con el comité de crédito.

Existe un malestar generalizado entre los clientes del banco y esto se da porque los oficiales de crédito cometen el error de crearles una falta expectativa al indicarles que en una semana el dinero será desembolsado lo cual es totalmente falso la noticia que encontrarán es les hace falta algún documento u otra excusa, lo que ocasionan darle más largas y que este demore, obteniendo como resultado que el cliente desista de su requerimiento.

Esta situación se da porque los oficiales de microcrédito atienden a los clientes de una manera poca cortés su actitud no es la más adecuada para mostrar frente a un usuario, esto causa que la imagen institucional se vea afectada no solo la del área de crédito o del funcionario que mostró el mal servicio. Adicional a esto el proceso para la concesión de los

microcréditos los pocos clientes que se deciden en esperar a su crédito, tienen que soportar el tiempo que se va a demorar en que concluya todo el proceso para que el dinero prestado se encuentre depositado en la cuenta.

Es por esta situación que el banco pierde clientes ya que por la demora, estos recurren a la banca privada a pesar de que la tasa de interés es más alta que la que ofrece el Banco de Desarrollo, sin embargo en muchas ocasiones los clientes se han quejado de las corrupciones que se presentan para que los microcréditos puedan concederse de forma rápida.

### **Ubicación del problema en un contexto**

El problema radica en que existe varios procesos repetitivos, verificación de la documentación presentada por el cliente, información ingresada al sistema, confirmación de datos, donde si planteara suprimir dos o tres procesos los créditos serian desembolsados máximo en dos semanas, y con estos se obtendría excelentes resultados, tanto para el cliente como para la institución.

Como se presentó, el problema está centrado en la concesión de los microcréditos al usuario, en donde es necesario mejorar los procesos para que los clientes estén satisfechos con el servicio que se les brinda y a la vez genere un mayor interés por recurrir a esta institución para solicitar un crédito.

### **Situación conflicto**

El área de atención al cliente de microcrédito es atendida por el personal del front, que en muchas ocasiones no se le explica bien o en realidad no demuestran el interés suficiente para informar adecuadamente al cliente

sobre las diferentes actividades que pueden ser financiadas, así como los requisitos que debe cumplir para acceder a un préstamo de acuerdo a sus necesidades.

Los oficiales de microcrédito tienen la predisposición de ayudar al cliente para que el crédito sea desembolsado en el menos tiempo posible, pero en muchas ocasiones esto no es posible porque el personal que labora en el Centro de Operaciones Centrales obstaculiza esta gestión, en virtud que dentro la verificación de la información entregada por el cliente, realizan una serie de observaciones sin importancia.

Es por eso que es muy importante que el personal sea capacitado constantemente para que tenga conocimiento sobre cómo expresarse con los diferentes clientes que se acercan a solicitar este servicio ante esta situación se cita algunos de los inconvenientes por los cuales los clientes se sienten insatisfechos al momento de solicitar un microcrédito inclusive se tienen el deseo de desistir.

### **Causas del problema y consecuencias**

#### **Trámites engorrosos**

El cliente debe acercarse al banco para obtener una solicitud de crédito, luego una vez que cumpla con la documentación, regresar para realizar el ingreso de su carpeta, si después de una semana el oficial de crédito no ha realizado la visita al negocio el cliente debe regresar una vez más al banco a consultar porque la visita no ha sido realizada, luego de esta insistencia por parte del solicitante del crédito debe regresar varias veces al banco, a confirmar que la solicitud de crédito este ingresada y aprobada por el comité de crédito, luego de esto esperar que el expediente sea revisado por el oficial de servicios bancarios, para que luego sea analizada por el por el personal de recepción y control, donde si no hay

ninguna novedad el trámite pasará al área de captura y control para la confirmación de datos de los clientes y sus referencias, en esta etapa es donde por lo general se detienen los trámites, porque si los clientes y las referencias no contestaron cuando ellos realizaron las llamadas el trámite es devuelto, si no fuera el caso el expediente pasa a la siguiente etapa de liquidación que es volver a revisar toda la documentación que ya revisaron las tres áreas antes mencionadas para que al fin pase a la etapa final que es liquidación, claro en esta área también a veces se complica porque al momento de que el cliente y su garante firmen tal cual como esta en la cédula de ciudadanía, la cual prácticamente jamás va a estar idéntica a la que registra en esta identificación.

### **Requisitos que se le hacen difíciles de cumplir a los clientes**

Dentro los requisitos que exige el Banco para concederles un microcrédito a los clientes exigen que tanto el deudor principal como el garante tengan un buen historial crediticio, tenga bienes a su nombre, y que registre un ingreso mensual considerado, por lo que en muchas ocasiones desisten ante esta situación que les es imposible cumplirlas.

### **Delimitación del problema**

**País:** Ecuador  
**Región:** Costa  
**Provincia:** Guayas  
**Cantón:** Guayaquil  
**Lugar:** Panamá 704 y Roca  
**Campo:** Atención al cliente  
**Área:** Crédito  
**Aspectos:** Satisfacción al cliente  
**Tiempo:** Periodo año 2016.

### **Formulación del problema**

¿Cómo inciden los procesos de servicio en la concesión de los microcréditos para elevar la satisfacción al cliente en el Banco de Desarrollo?

### **Variables de investigación**

**Independiente:** Proceso actual de atención al cliente en la concesión de los microcréditos.

**Dependiente:** Satisfacción del cliente.

### **Evaluación del problema**

El problema presentado cumple con los siguientes aspectos:

#### **Delimitado**

Es delimitado porque el problema se encuentra en el área de microcrédito del Banco de Desarrollo en Guayaquil.

#### **Claro**

Es claro porque se van a determinar mejoras en los procesos que existen actualmente para la concesión de los microcréditos.

#### **Evidente**

Dentro de la investigación las observaciones serán determinantes donde se indicarán los errores que se ha cometido en la concesión de microcréditos.

#### **Concreto**

Se brindará una solución a un problema muy común y recurrente en los procesos de concesión de crédito afectando la credibilidad de la institución financiera.

### **Relevante**

Porque se busca identificar el origen de los retrasos en el proceso de los microcréditos.

### **Factible**

Se cuenta con el personal adecuado, además de recursos técnicos y tecnológicos que permitirán elevar la satisfacción al cliente al momento de otorgarle un microcrédito.

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

- Rediseñar los procesos para que permita que los trámites de concesión de los microcréditos sean oportunos para los clientes.

### **Objetivos específicos**

- Analizar los aspectos de los procesos para la concesión de los microcréditos.
- Diagnosticar el proceso actual de servicio en la concesión de los microcréditos.
- Proponer el rediseño del proceso de concesión de créditos para el Banco.

## **Justificación e importancia**

Este trabajo de investigación es importante porque está realizado con la finalidad de proponer un nuevo proceso de atención al cliente para elevar la satisfacción del cliente en el Banco de Desarrollo en Guayaquil para lo cual se debe de tener presente las siguientes justificaciones.

La conveniencia de este proceso va ayudar a que el Banco de Desarrollo empiece a mejorar su cartera de clientes que actualmente tiene y la seguridad de captar nuevos usuarios que confíen en el servicio que se les ofrece en base a los cambios que se va a realizar.

Los créditos solicitados serán desembolsados en el menor tiempo posible, porque se tendrá personal altamente profesional y capacitado dispuesto a comprender y dar solución a las necesidades por las cuales el cliente se ve en la necesidad de recurrir a un crédito bancario, pero, la celeridad no signifique se omitan requisitos que garanticen la recuperación del préstamo otorgado.

Tiene relevancia social porque la misión del Banco de Desarrollo es impulsar la participación de los sectores productivos, para alcanzar el desarrollo integral, donde los clientes pueden aplicar a un microcrédito sin afectar que en algunos casos ellos recién vayan a emprender su negocio existe una apertura hacia los emprendedores.

El trabajo tiene implicaciones prácticas porque se va a poder determinar en donde se va a poder confirmar la agilidad que se va a tener al momento de que el cliente solicite un microcrédito, con esto se logrará que el cliente por decir un agricultor no nos manifieste que por el proceso tan engorroso que se tiene el termine afectado ya que no puede invertir en sus cultivos en el momento que se le había dicho que el dinero estaría depositado en su cuenta en una semana. Lo que ocasiona que para el solicitante que recurra al chulquero para poder empezar con sus cultivos, y cuando el crédito le he es desembolsado lo que hacen es pagar lo que prestaron a altas tasas de interés, y el banco corriendo el riesgo de que el cliente cuando deba de cumplir con sus cuotas no las cancele, y se tenga que llegar en mucha veces hasta el proceso coactivo para la recuperación del crédito con esta actitud se terminan perjudicando ambas partes, cuando el objetivo de la institución es ser un ente que fomente el



desarrollo de los pequeños negocios y no perjudicar al cliente por los retrasos generados.

### **Valor teórico**

El desarrollo de la investigación permite poner en práctica lo aprendido en el aula de clases además de comprender y realizar de una mejor manera el trabajo a realizar dentro de la institución en el cual los clientes serán beneficiados. Los clientes son parte fundamental para cualquier negocio este participa en un intercambio para de esta forma satisfacer una necesidad (Carrasco, 2012). Cada día los clientes son más exigentes y de su satisfacción dependerá una publicidad positiva o negativa para el negocio estos son el motor de cualquier empresa y se les debe de dar la importancia que se merecen.

El cliente cuando es escuchado se siente conforme inclusive aliviado cuando se los orienta y se procura una solución a su requerimiento esto eleva su satisfacción porque considera que se le dio la importancia que se merece.

Decirle al cliente un **NO** rotundo es darle a entender que no se tiene el interés o capacidad por orientarlo frente a un requerimiento y esto genera un malestar en ellos lo que va a originar la pérdida del mismo así como el debilitamiento de la imagen institucional siempre existirá el tiempo y momento indicado para atenderlo.

La relevancia de esta propuesta radica en reducir un proceso de concesión de crédito que está resultado ineficiente y mejorar la satisfacción de los clientes los cuales se han visto afectados por esta problemática de esta forma será posible obtener un beneficio generalizado.

## **Utilidad metodológica**

Es el estudio del método que está comprendido por la serie la serie de pasos sucesivos e interrelacionados para llegar a un fin. Por lo tanto, existen tres tipos de investigación fundamental que son, descriptiva, correlacionar y explicativa.

## **CAPÍTULO II**

### **Marco teórico**

#### **Antecedentes históricos**

##### **El crédito en Latinoamérica**

La implementación de un sistema financiero ha permitido fomentar sentido del ahorro en las personas con la finalidad de un determinado objetivo sea el de producir o consumir lo que origina una actividad económica de un país.

Una institución financiera desempeña el papel de captar los depósitos y posteriormente concederlos en préstamo a una determinada tasa de interés es así como circula y todos salen beneficiados de este sistema financiero.

El Ecuador está conformado por varias instituciones financieras sean estas: bancos públicos y privados, cooperativas, mutualistas, etcétera todas estas bajo el control y supervisión de la Superintendencia de Bancos, promover el desarrollo económico es el principal objetivo de un sistema financiero.

En Latinoamérica el crecimiento financiero ha tenido un gran impacto en los países de la región a través de un crédito concedido a una persona por parte de una institución financiera permite la ejecución de un proyecto el cual beneficiará no solo al solicitante del crédito sino también a todo su país porque fortalecerá la actividad económica además de crear fuentes de empleos.

Los oficiales de crédito tienen la responsabilidad de analizar minuciosamente el valor del crédito solicitado y posteriormente cuanto se

les otorgará lo importante es que no existan intereses ocultos en su aprobación evitando así que la institución financiera se vea afectada imposibilitando que esta no pueda recuperar fácilmente el préstamo que se ha concedido debido a un análisis que ha sido inadecuado es decir superficial sin considerar la capacidad de pago del prestamista.

### **Concesión de créditos**

Consiste en el desembolso del dinero que ha sido solicitado por el cliente en calidad de préstamo con el objetivo de invertirlo para la creación de un negocio o como inyección de capital que permita ampliarlo para incursionar en otras regiones del país.

El objetivo de la concesión de un crédito radica en apoyar a los emprendedores que sean ingresar en el mercado empresarial con una propuesta que será presentada a la institución financiera y que deberá ser evaluada cuidadosamente para establecer la viabilidad del mismo que permita el desarrollo del país generando fuentes de empleos, así como ingresos económicos.

### **Expansión de los microcréditos en Latinoamérica y Europa**

Tuvo su origen para mitigar la pobreza y proporcionar recursos económicos a pequeños microempresarios, sin embargo, existe una inconformidad en estos porque afirman que las tasas de interés por el préstamo otorgado resultan inverosímiles por lo cual desisten de la intención de solicitar un crédito para su negocio.

En la actualidad los microcréditos son el principal servicio que ofrecen las instituciones financieras no solo en el Ecuador sino en toda Latinoamérica la finalidad es motivar a las personas a que sean emprendedores, es

decir, sean dueños de sus propios negocios esto ha incrementado el interés por acceder a un crédito.

El microcrédito en los países latinoamericanos tuvo su origen en la primera mitad del siglo XX, debido a la iniciativa de organizaciones religiosas y gubernamentales para brindar facilidades de créditos a los campesinos y pequeños comerciantes de zonas rurales de Perú y Bolivia por ser un sector vulnerable. Este tomó mayor impulso durante la década de los 80 y hasta los actuales momentos se ha expandido por toda la región latinoamericana beneficiando a una población excluida de la banca tradicional.

### **Microcréditos en el Ecuador**

El microcrédito fue creado para los sectores micro empresariales del país, quienes se esfuerzan día a día por mantener sus negocios indistintamente en el mercado que se desarrollen sean estos: comerciales, artesanales o agrícolas, actualmente se está fomentando el emprendimiento esto da origen a los negocios familiares.

En muchas ocasiones este tipo de clientes al momento de solicitar un microcrédito en una Institución Financiera, no cumplían con los requisitos solicitados por la entidad, es por esta situación que desde hace 20 años los estados de turno han promovido el desarrollo de los microcréditos por medio de las Instituciones como el Banco Nacional de Fomento y la Corporación Financiera Nacional.

### **¿Por qué solicitan microcréditos los clientes?**

El objetivo principal es lograr un desarrollo de su negocio cuando este ya está en funcionamiento o crear uno nuevo de acuerdo a lo que considere mejor según su experiencia o estudios realizados se ve en la necesidad

de abrirse camino por sí mismo y no estar en relación de dependencia de otra persona.

La concesión de estos créditos es más flexible pero aun así deben de cumplir ciertos requisitos para garantizar la recuperación del préstamo concedido además de que su proyecto se ajuste a los lineamientos establecidos y se compruebe que este sea viable y beneficioso para los intereses del país.

### **Antecedentes referenciales**

**Pazmiño, Antonio (2011)** “La Administración Financiera en la Coop. La Dolorosa Ltda”. La administración financiera se encarga de ciertos aspectos específicos de una institución que varían de acuerdo con la naturaleza de cada una de estas funciones, las funciones más básicas que desarrolla la Administración Financiera son: La Inversión, El financiamiento y las decisiones sobre los dividendos de una organización. La administración financiera es el área de la administración que cuida de los recursos financieros de la empresa. La administración financiera se centra en dos aspectos importantes de los recursos financieros como lo son la rentabilidad y la liquidez. Esto significa que la administración financiera busca hacer que los recursos financieros sean lucrativos y líquidos al mismo tiempo.

**SIC Desarrollo Manual de Crédito (2011)** *“los productos comercializados por la Sociedad Financiera de Objeto Múltiple, conteniendo una definición del grupo meta para el cual está diseñado el producto, requisitos básicos para acceder al mismo, destino del crédito, moneda en la cual podrá ser desembolsado, montos, plazos, tasa de interés aplicada, tipo de amortización disponible y garantías requeridas”*

Los Oficiales de Crédito deben de informar a los clientes sobre los diferentes productos que la Institución Financiera brinda, analizar las solicitudes que estos entregan para corroborar que la información que es entregada es verídica, porque es el Oficial de Crédito el primer responsable en que este crédito sea entregado de manera correcta, porque es quien va realizar la inspección a la actividad económica y puede verificar los ingresos que esta genera, es por eso que en todas las Instrucciones Públicas o Privadas constan de un manual y reglamento de crédito, donde constan reflejadas las políticas que deben de cumplir al momento que recomiendan un crédito, y no sean sujetos de llamados de atención por Auditoría interna o Externa.

**Baque Cedeño María Belén (2016) “Plan de mejora para el proceso del área de crédito en el Banco Nacional de Fomento en Guayaquil”**

*“El área de crédito del Banco Nacional de Fomento está pasando por una crisis interna la cual resulta poco favorable debido a los desatinos que se presentan por la infinidad de trámites que deben de realizar los usuarios, esto genera un malestar en ellos porque tienen que estar en un ir y venir permanente para llevar y traer documentación que resulta “iterativa”, la justificación es que si falta un documento o que el siguiente filtro para la concesión del préstamo requiere nuevamente toda la información que ya ha sido debidamente entregada.”*

Los clientes deben ser el eje principal en toda empresa e Institución donde él siempre debe estar satisfecho con nuestro servicio, esto también depende mucho del área de Talento Humano que debe capacitar constantemente al personal sobre todo el que está en atención al público, sobre las técnicas que este debe implementar cuando atiende a un usuario, se debe tener en consideración que un empleado que cuente con estos conocimientos se van a ver mejores resultados en todos los aspectos.

**Espinoza Jiménez Paúl Andrés (2012)** “Banco Solidario enfocada a reducir la pobreza, a través de satisfacer las necesidades de los segmentos de mercado que enfrentan barreras para acceder al sistema financiero tradicional, con productos y servicios financieros de calidad e innovadores que generen lealtad de nuestros clientes. Retribuimos, con rentabilidad financiera y social, la confianza de nuestros depositantes, inversionistas, accionistas y colaboradores, a través de la gestión competitiva de un equipo humano calificado y alegre, que hace de esta misión parte de su misión de vida. Es una filosofía de vida, una cultura institucional. Es Vivir con Alegría. La certeza de que nuestra actitud, trabajo y acciones personales tienen un valor nuevo”.

## **Fundamentación teórica**

### **Fundamentación del crédito**

Consiste en presentar el concepto de riesgo crediticio, enfatizando los aspectos claves que deben tenerse en cuenta para determinar los riesgos y ofreciendo un método que resulte práctico para realizar el análisis del crédito garantizando la recuperación del mismo de acuerdo a los tiempos pactados.

El oficial de crédito es quien tiene la responsabilidad de iniciar con el proceso de concesión del préstamo es decir, debe de seguir todo los protocolos establecidos porque de esta forma se podrá corroborar toda la información proporcionada por el solicitante.

### **¿Qué es el crédito?**

Es una operación financiera en la cual se otorga una determinada cantidad de dinero el cual deberá ser regresado de acuerdo a un período de tiempo determinado y acuerdos establecidos por las partes involucradas.



### **¿Cómo se originó el crédito?**

Tuvo su origen en la comunidad primitiva y se daba a partir de un excedente por ejemplo un productor puede producir más que otro lo que da origen al mismo lo que conlleva a generar una ayuda mutua para colaborar con los que menos tienen siendo así que el crédito surge como un medio de ayuda de los que producen excedentes a los que producen con déficit.

### **¿Qué son los procesos de créditos?**

Un proceso es el paso a paso a seguir y que se desarrolla dentro de la evaluación de una solicitud de crédito el cual puede resultar amplio y complejo según haya sido establecido para involucrar diferentes aspectos como:

#### **➤ Determinación de un mercado objetivo**

El mercado objetivo está dado por los diferentes sectores económicos sean estos: comerciales, servicios agrícolas, etcétera será el oficial de crédito quien posea la información necesaria para transmitirla al interesado por adquirir un microcrédito.

#### **➤ Evaluación del crédito**

El oficial de crédito es quien tiene la responsabilidad de realizar el respectivo análisis de la información proporcionada por el cliente de esta forma es posible determinar la viabilidad del proyecto, es decir, que si va a generar los ingresos necesarios que le permitan cumplir con los pagos mensuales.

#### **➤ Evaluación de condiciones en que se otorgan**

Si el requerimiento de crédito se fundamenta en adquirir una maquinaria agrícola aprobado el préstamo el oficial de crédito deberá monitorear el dinero por varias etapas: desembolso, compra de la maquinaria e inclusive rendimiento de la misma.

➤ **Aprobación del mismo**

Una vez revisada la información presentada por el cliente e ingresada al sistema por el Oficial de microcrédito, el Gerente Comercial debe realizar la respectiva aprobación o manifestar que no está de acuerdo con el monto que se le está recomendando o a su vez negar la solicitud de crédito.

➤ **Documentación y desembolso**

De acuerdo a la documentación presentada por el solicitante del préstamo y su respectiva aprobación del crédito se procede con el desembolso del dinero a la cuenta del cliente, con su firma es el pagaré y el contrato de mutuo.

### **Sistema financiero**

Está integrado por un conjunto de instituciones, mercados y medios de un país los cuales tienen objetivo canalizar el ahorro que generan los prestamistas hacia los prestatarios de esta forma se fomenta el desarrollo de las naciones.

Esta intermediación es ejecutada por las instituciones que integran el sistema financiero considerada como elemental para llevar a cabo la transformación de los activos financieros que emiten los inversores en activos financieros indirectos.

Los Bancos privados y públicos son parte de este sistema, estos están bajo la supervisión de organismos de control para salvaguardar los intereses de los clientes esta es una forma de garantizar el dinero de depositado dentro de estas instituciones financieras. El sistema financiero cumple un papel relevante en la economía de cualquier país porque este repercutirá positiva o negativamente dentro de cualquier nación porque involucra directamente en el mercado interno.

El sistema financiero es de suma importancia en las economías de mercado y esto se debe a que se enfocan en captar el ahorro de las personas para posteriormente derivarlo a inversiones concretas las cuales deberán impactar positivamente en la economía real de un país

### **Marco legal**

Dentro de la fundamentación legal se puede citar algunos artículos de las siguientes leyes y reglamentos que tienen relación con el tema de cómo mejorar el proceso de servicio en la concesión de los microcréditos para elevar la satisfacción al cliente en el Banco de Desarrollo a los pequeños microempresarios, las cuales se indican a continuación:

- Ley Orgánica del Banco Nacional de Fomento
- Convenios de apoyo financiero con instituciones públicas o privadas
- Reglamento General de Crédito 2013
- Manual de procesos de crédito, cartera y garantías 2010

El tema a desarrollar es sobre el área de crédito siendo así que se hará mayor énfasis al Reglamento General de Crédito algunos de los artículos que establece este cuerpo legal son los siguientes:

**Artículo 5.** Podrán ser sujetos de crédito las personas naturales o jurídicas capaces de ejercer derechos y contraer obligaciones calificadas por el Banco Nacional de Fomento.

**Artículo 60.** Los préstamos deben concederse dentro de los plazos fijados por la administración, para lo cual, los gerentes comerciales de las oficinas y los funcionarios responsables del trámite, tendrán la obligación de impulsarlos y agitarlos.

**Artículo 71.** Las gerencias de fomento y desarrollo, operaciones centrales, red de oficinas, riesgos y asesoría jurídica, en el ámbito de sus competencias, tendrán la obligación permanente de controlar el cumplimiento adecuado de todos los procedimientos inherentes al trámite, evaluación, concesión, seguimiento y recuperación de los préstamos otorgados.

El manual de funciones define cada una de las actividades a realizar por el personal del área de crédito en el mismo se establece que el proceso puede ser controlado y ser corregido si este no está cumpliendo su propósito que es la concesión de crédito en los tiempos establecidos.

**Numeral 7.** Los ingenieros de procesos asignados para estos módulos deberán evaluar los procesos de crédito, cartera y garantías para mantener un mejoramiento continuo.

### **Variables de la investigación**

**Independiente:** Proceso actual de atención al cliente en la concesión de los microcréditos.

**Dependiente:** Satisfacción del cliente.

### **Marco conceptual**

Para facilitar la comprensión de los diferentes términos utilizados y que forman parte esencial del trabajo de investigación son detallados a continuación:

➤ **Actividad financiera**

Está conformado por las diferentes operaciones que se realizan en el mercado de ofertantes y demandantes de recursos monetarios.

➤ **Análisis de crédito**

Encierra el proceso de evaluación para determinar si el solicitante del crédito cumple o no con las condiciones establecidas por la institución financiera.

➤ **Burocracia**

Cuando se trata de resolver los tramites que son de manera agiles, pero los funcionarios hacen que estos se tornen engorrosos, y que en ocasiones no se concluya con lo solicitado.

➤ **Buro de crédito**

Proporciona información crediticia sobre la persona que solicita el crédito, es decir, presenta un record de su nivel de endeudamiento y calificación de otras instituciones.

➤ **Democratización**

La democratización es un proceso de desarrollo de las instituciones sociales liberales que conducen al fortalecimiento de la sociedad civil, resguardo de los derechos humanos básicos y la disminución de las desigualdades socio-económicas.

➤ **Financiamiento**

Representa los recursos financieros necesarios para ejecutar una actividad económica por lo general consiste en adquirir una deuda para realizar una inversión.

➤ **Historial crediticio**

Comportamiento de pago ante el sistema financiero, lo cual es de mucha importancia para que sea analizado por otras Instituciones al momento de solicitar un crédito o tarjeta de crédito.

➤ **Microcrédito**

Destinado a los clientes que tienen pequeñas microempresas o para aquellos que recién va a emprender su negocio, y desean aumentar su capital de trabajo o compra de activos fijos. Los valores que son financiados van desde los \$ 500.00 hasta los \$ 15.000 con garantía quirografaria, y de \$ 15.001 hasta \$ 53.000 se solicitará al cliente una garantía real que puede ser hipotecaria o prendaria. Tanto para los diferentes sectores como comercio, servicio, artesanal, agrícola, etcétera.

➤ **Morosidad**

Es el retraso intencional o no en el cumplimiento del pago de una obligación que ha sido adquirida.

➤ **Proyecto**

Nace de una necesidad que se le debe dar solución para una mejora ya sea en los sectores de comercio, servicio, agrícola, etcétera.

➤ **Tasa de Interés**

Es el porcentaje que el Banco Central determina cual será la tasa de interés que se cobrará por créditos, depósitos fijos o a largo plazo.

➤ **Tasa de interés activa**

Es aquella que es a favor de la banca, consiste en el porcentaje establecido por las instituciones financieras de acuerdo a las

condiciones del mercado y lo que dispone el Banco Central del Ecuador.

➤ **Tasa de interés pasiva**

Es la que recibe la persona por sus depósitos en las diferentes instituciones financieras.

➤ **Viabilidad**

Determinar en el caso de que sea una concesión de crédito, si para la actividad que solicita el cliente va hacer exitoso.

### **Operacionalización de variables**

**Independiente:** Proceso actual de atención al cliente en la concesión de los microcréditos.

El cliente solicita los requisitos para aplicar a un microcrédito, una vez la documentación completa el cliente se acerca con el oficial de crédito para la revisión de los documentos que estén completos y se le indica que en ocho días se le hará la visita a su negocio, una vez realizada la inspección se procede con el ingreso de la solicitud al sistema, en el cual se realiza informe sobre la recomendación del crédito, el Gerente revisa y aprueba en base al informe del oficial, y después se irá a la etapa de visado inicial, luego de ser revisada la documentación el asistente de servicios bancarios ruteo del trámite para que recién llegue el expediente al centro de operaciones, y sea nuevamente revisada por cuatro aéreas más la misma información que ya fue revisada por el oficial de crédito, el Gerente y asistente de servicios bancarios.

Para que después de todo esto el cliente se lo pueda llamar e indicarle que se acerque a firmar los pagarés.

**Dependiente:** Satisfacción del cliente.

La satisfacción del cliente con todos los trámites que tiene que esperar termina totalmente molesto, fastidiado de ver tanta burocracia para que se le pueda otorgar el crédito solicitado.

Estas experiencias que la mayoría de los clientes la viven a diaria hacen que cada día se pierdan a los clientes, porque no se les da lo que se promociona en el Banco de Desarrollo.



## **CAPÍTULO III**

### **Metodología**

La década de los años en el país fue marcada por una crisis en el sistema financiero, pero esta tomó un rumbo diferente a la llegada de la misión Kemmerer que realizó grandes cambios en el manejo de la economía y del propio estado siendo así que creó el Banco Central del Ecuador además de entes reguladores como la Superintendencia de Bancos y la Contraloría General del Estado.

Estos cambios resultaron muy beneficiosos para los sectores comercial e industrial porque se les abrió un abanico de posibilidades para facilitar sus operaciones crediticias, sin embargo, existía un grupo vulnerable y relegado de recibir estos beneficios este era el sector campesino que veía mermada sus posibilidades de desarrollo debido a la falta de recursos.

Para dar solución al problema presentado en este grupo vulnerable en el gobierno del Doctor Isidro Ayora ejecutó el Decreto Ejecutivo del 27 de enero de 1928 siendo publicado en el Registro Oficial número 552 del mismo año, mediante el cual se disponía la creación del Banco Hipotecario del Ecuador.

Esta institución ha sufrido varias transiciones en pos de alcanzar mayores beneficios para la población siendo así que esta institución mantuvo su figura de sociedad anónima hasta 1937 año en que pasó a ser una institución privada la cual se rige bajo sus propias leyes, estatutos y personería jurídica la cual se mantiene actualmente.

Esta nueva ley permitió que el banco posea la capacidad para ejercer derechos y contraer obligaciones además de convertirse formalmente en una entidad financiera de desarrollo, autónoma con finalidad social y

pública su creación ha sido brindar apoyo económico al sector rural enfrentando grandes problemas hasta 1999 por no poder asumir su papel como banca de desarrollo originada por los bajos índices de recuperación de la cartera y un estancamiento crediticio.

### **Misión**

Impulsar con la participación de actores locales y nacionales, la inclusión, asociatividad y control social, mediante la prestación de servicios financieros que promuevan las actividades productivas y reproductivas del territorio, para alcanzar el desarrollo rural integral.

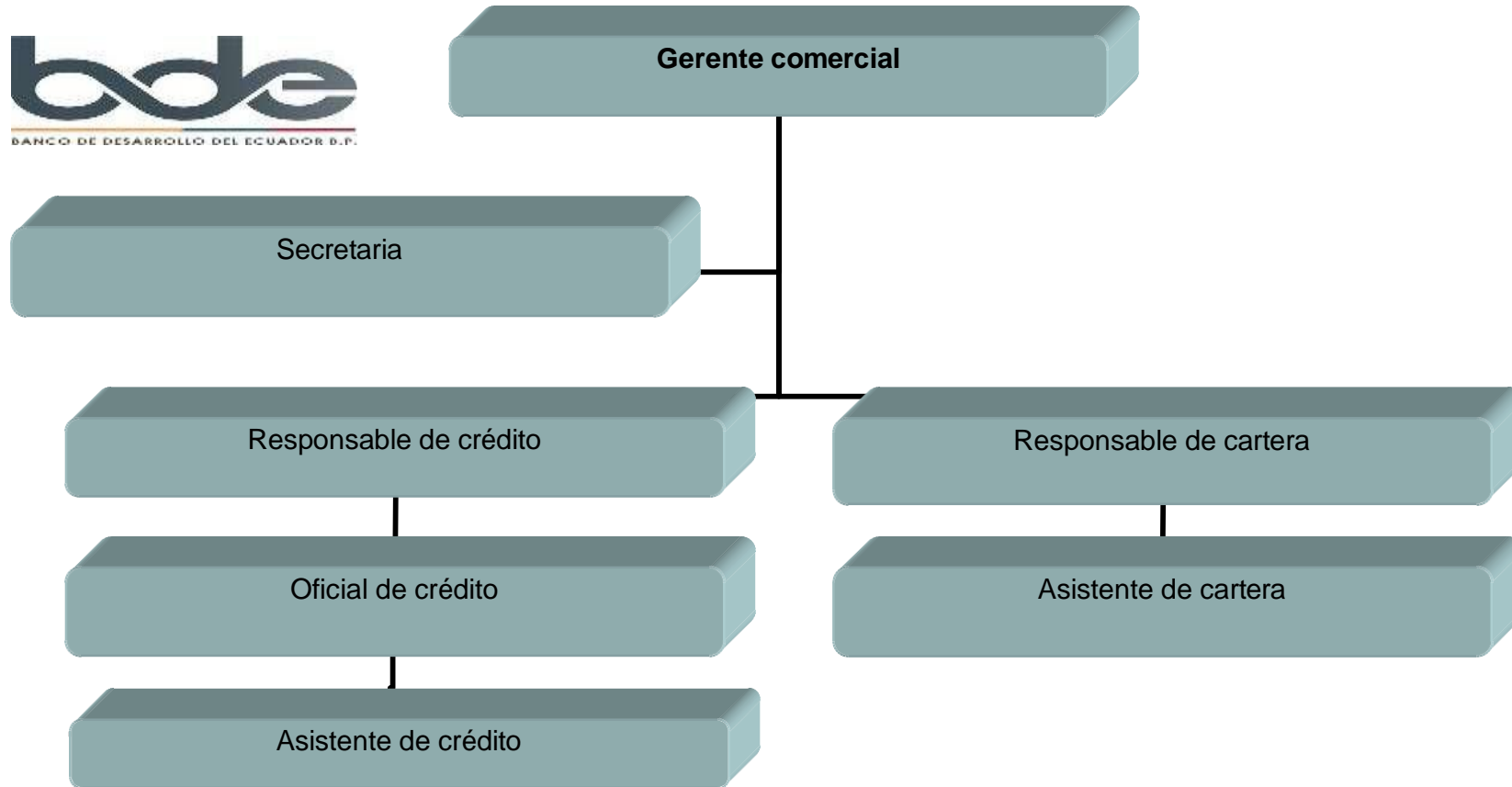
### **Visión**

Al 2017 consolidarse como la institución articuladora del desarrollo rural, mediante la provisión de servicios financieros confiables, eficientes y eficaces, que promuevan en el espacio rural el desarrollo de las familias, comunidades y sectores productivos estratégicos para el país.

### **Valores**

- Honestidad
- Innovación
- Proactividad
- Responsabilidad
- Calidad de servicio
- Trabajo en equipo
- Pertenencia

Figura 1 Organigrama Banco de Desarrollo sucursal Guayaquil área de crédito



Elaborado por: La autora de la investigación

## **Diseño de investigación**

### **Tipo de investigación**

La realización de esta propuesta se fundamentará en describir una determinada situación por lo cual esta será sustentada bajo el método descriptivo porque este permite recabar una vasta información mediante la cual se podrá identificar donde radica realmente el problema haciendo más factible detectar una alternativa que permita diluir esa problemática existente. La característica principal de este método radica en el razonamiento que posee la persona que va a realizar la investigación este realizará un bosquejo sobre los diferentes acontecimientos que envuelven el entorno que está analizando (Lara, 2011). La recopilación de información fidedigna (bibliográficas, revistas, etcétera), permitirá profundizar y conocer el tema que se está desarrollando de esta forma es posible llegar a una conclusión sobre la situación en estudio además de proporcionar una alternativa que sea viable.

El método cuantitativo formará parte del desarrollo de este trabajo de investigación porque su implementación permitirá analizar la información de forma numérica permitiendo que su interpretación sea más comprensible para cualquier persona que necesite recurrir a ella en un momento dado. Este método tiene como principal característica la representación numérica para presentar los resultados de una investigación, es decir, permite medirlos cuantificablemente (Díaz, Escalona, Castro, León y Ramírez, 2013). La información recopilada a través de las herramientas de investigación como la encuesta permitirá analizar y presentar los resultados de forma gráfica y numérica para facilitar la interpretación de los resultados obtenidos.

La realización de encuestas desempeñará una función relevante para recolectar información de los involucrados para conocer su percepción

sobre un determinado tema debido a las características que tiene la aplicación de esta herramienta de investigación se enfoca bajo el método cualitativo el cual no puede ser medido porque este se direcciona más hacia las emociones de la personal. El método cualitativo se encarga de conocer el origen o causa de una determinada situación, pero debido a su naturaleza no es cuantificable porque está orientado al criterio o punto de vista de la persona involucrada en la problemática en estudio (Díaz, et al, 2013). Los sentimientos de las personas son los que se vislumbran a través de este método por lo cual no puede ser medible se trata en sí de la propia personalidad que posee cada persona que lo hace único unos de otro y las apreciaciones variaran según su propio criterio.

La utilización de los diferentes métodos expuestos permitirá conocer donde radica el problema que está afectando actualmente el proceso de concesión de microcréditos en el Banco de Desarrollo la cual está menoscabando la satisfacción de los clientes que concurren a esta situación financiera por una solución económica y que por varias trabas se ven imposibilitados en concluir con el mismo.

### **Modalidad de la investigación**

La modalidad de la investigación dependerá exclusivamente de la persona encargada de realizarla, es decir, hasta donde desee llegar con la misma los resultados que espera obtener para ello se disponen de varios métodos a los cuales puede recurrir siendo estos:

#### ➤ **Método inductivo**

La característica de este método es el razonamiento, este parte desde acontecimientos particulares los cuales son aceptados como fehacientes dada su credibilidad permite establecer una conclusión sobre un determinado tema de estudio.

➤ **Método deductivo**

Las explicaciones generales se fundamentan del razonamiento a través del cual se ha llegado a varias conclusiones generales después de un profundo análisis de un tema en particular.

➤ **Método inductivo-deductivo**

La compilación de los dos métodos anteriores permite aplicar lo esencial de ellos este método parte de lo particular a lo general o viceversa.

➤ **Método hipotético-deductivo**

Se fundamenta en un supuesto que debe ser comprobado y para ello sus partes son separadas para estudiarlas individualmente y llegar de esta manera a una conclusión.

➤ **Método cuantitativo**

Es uno de los métodos más utilizados (tradicional), en el desarrollo de una investigación los resultados obtenidos se los puede cuantificar a través de su ejecución.

➤ **Método cualitativo**

Este método no generaliza más bien se enfoca en la percepción de las personas (sentimientos, percepciones, etcétera), que no pueden ser medidos (Lara, 2011). Son varios los métodos de investigación que se puede recurrir ninguno es mejor que otro, pero en sí este dependerá de los alcances que desee obtener con el desarrollo de su trabajo.

## **Población y muestra**

### **Población**

La población estará definida por el personal operativo y los clientes que concurren al área de crédito del Banco de Desarrollo en Guayaquil en busca de un préstamo estas son las dos partes involucradas dentro del proceso de crédito de esta forma es posible determinar la causa raíz del problema que está impidiendo que el proceso de concesión no se realice con efectividad. Delimitar a la población objetiva permite establecer al investigador el número adecuado de las personas que son necesarias para encuestar para obtener mejores resultados (Mas, 2012). La población debidamente definida permitirá indagar más sobre lo que se busca conocer y solucionar, sin embargo, cuando esta es muy amplia se requiere definir una muestra representativa de toda la población.

### **Muestra**

Las encuestas para el personal operativo no requieren de un establecimiento de muestra esto será realizado como un censo y esto se debe a que la población es mínima únicamente conformada por 45 funcionarios (hombres 15 y mujeres 30), indistintamente su edad o estudios.

Sin embargo, otro punto primordial a conocer es la percepción de los usuarios para ellos si se requiere definir una muestra representativa de la población total que concurre a esta institución financiera para solicitar un crédito. Establecer una muestra consiste en dividir la población total a una cantidad más pequeña que represente a la misma y de esta forma llegar al número de personas establecidos para conocer la apreciación que tienen sobre un determinado tema que se les consulte (Rivera y López, 2012). La minimización o reducción de la población no significa que altere

los resultados sus respuestas serán consideradas como el pensamiento y percepción de toda la población objetiva lo fundamental es optimizar el tiempo en su realización.

La muestra óptima para definir al número de usuarios a encuestar dada está dada por la cantidad de personas que asisten área de crédito del Banco de Desarrollo en Guayaquil de acuerdo a las estadísticas interna del departamento diariamente acuden 30 personas para establecer el total mensual esta cantidad se multiplicará por 24 (días laborables del mes), esta fácil operación refleja que cada mes concurren 720 personas.

Cuando se conoce el tamaño de la población

$$n = \frac{Z^2 pqN}{NE^2 + Z^2 pq}$$

Donde:

n es el tamaño de la muestra;

Z es el nivel de confianza;

p es la variabilidad positiva;

q es la variabilidad negativa;

N es el tamaño de la población

E es la precisión o error. (Al 2% 0,02; al 3% 0,03; al 4% 0,04; al 5% 0,05; al 6% 0,06; etc.) A mayor error probable menos tamaño de la muestra.

**Tabla 1. Niveles de confianza**

<b>0,90</b>	<b>1,645</b>
<b>0,95</b>	<b>1,96</b>
<b>0,99</b>	<b>2,575</b>

**Elaborado por:** La autora de la investigación

La aplicación de la fórmula seguirá los siguientes parámetros que son: margen de error aceptado 5%, nivel de confianza del



$$n = \frac{1,96^2 * 0,5 * 0,5 * 720}{720 * 0,05^2 + 1,96^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = \frac{691,488}{2,7604}$$

**n=251 CLIENTES A ENCUESTAR**

### **Técnicas e instrumentos de la investigación**

Los resultados esperados de esta propuesta dependerán únicamente de la correcta implementación de las técnicas e instrumentos de investigación para recolectar la mayor cantidad de información que sea útil para concluir una solución para ello se recurrirá a:

- Técnica documental se fundamenta en la recopilación de información fidedigna obtenida a través de fuentes bibliográficas, revistas, periódicos, etcétera.
- Técnica de campo se desarrolla directamente en el lugar del conflicto para recopilar información directamente de las personas involucradas en el mismo para ello se recurrirá a la entrevista, encuesta y observación:

#### ✓ **La entrevista**

Este instrumento permite recopilar información obtenida por medio de un diálogo amable entre el entrevistador y entrevistado haciendo posible obtener más datos que permitan aportar al desarrollo de la investigación, para ello se puede elegir varios tipos de entrevistas siendo estas:

- **Entrevista estructurada:** Esta se caracteriza por seguir un esquema preestablecido de preguntas ordenadas.

- **Entrevista semiestructurada:** Es relativamente flexible en su esquema, así como en su orden a seguir.

✓ **La encuesta**

Es una de las técnicas más utilizadas para conocer la opinión de un grupo de personas las preguntas que las conforma deben de ser desarrolladas con un lenguaje sencillo y de fácil comprensión.

**Modelo de encuesta a ser utilizado.**

**Empresa:** BANCO DE DESARROLLO DEL ECUADOR.

**Lugar:** Panamá # 704 y Roca

Cargo:	Directivo	<input type="checkbox"/>
	Administrativo	<input type="checkbox"/>
	Operativo	<input type="checkbox"/>

**Objetivo:** Recabar información en el Banco de Desarrollo para determinar los problemas existente en la concesión de los microcréditos. El aporte de sus inquietudes y sugerencias será luego evaluado y posteriormente referenciado en las recomendaciones del presente proyecto investigativo que está orientado a elevar la satisfacción del cliente en la concesión de los microcréditos.

**Instructivo:** Al ser anónima la encuesta se ruega contestarla con la mayor sinceridad. Coloque una “x” en la respuesta que crea conveniente.

## Cuestionario

1. ¿Le ha resultado fácil solicitar un microcrédito?

Sí  No

2. ¿Cómo califica la atención del personal del banco?

Buena  Regular  Mala

3. ¿Cuál es el principal problema para solicitar un microcrédito?

Requisitos  Desinformación  Trámite excesivo

4. ¿Considera que el tiempo de evaluación para conceder el microcrédito es el adecuado?

Sí  No

5. ¿Qué tiempo ha tenido que esperar para que su microcrédito sea aprobado?

30 días  60 días  90 días  Más de 90 días

6. ¿Ha sentido la necesidad de desistir de su solicitud de microcrédito?

Sí  No  A veces

## ENCUESTA PERSONAL OPERATIVO



### Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología Proyecto sobre Concesión de microcrédito

**Objetivo:** Conocer la percepción de los funcionarios y clientes del Banco de Desarrollo de Guayaquil sobre el proceso de concesión de los microcréditos.

1. **¿Considera usted que es necesario que el proceso de concesión de los microcréditos sea modificado?**

SÍ  NO

2. **¿Ha recibido algún tipo de capacitación por parte de la institución?**

SÍ  NO  A VECES

3. **¿Cómo califica su satisfacción laboral?**

BUENA  REGULAR  MALA

4. **¿Considera que la imagen institucional se ha visto afectada por los problemas de concesión de los microcréditos?**

SI  NO

5. **¿Ha tenido que hacer frente a las quejas de los clientes?**

SI  NO

6. **¿Considera que el proceso de concesión de los microcréditos es repetitivo?**

SI  NO

#### ✓ La Observación

Consiste en estar atento al entorno que rodea el lugar donde se realiza en trabajo de investigación es un apoyo para la recolección de información dentro del lugar de los hechos (Díaz, et al, 2013).

## **Procesamiento y análisis**

Una vez que ya se haya recabado toda la información necesaria se procederá a analizarla para ello se hará uso de los métodos estadísticos y la aplicación del programa SPSS, garantizando así que la información sea completa y correcta para poder reflejar los resultados de las encuestas mediante representaciones gráficas de las mismas.

## CAPÍTULO IV

### Análisis e interpretación de resultados

#### Resultados de las encuestas realizadas al personal operativo

##### PREGUNTA 1

¿Considera usted que es necesario que el proceso de concesión de los microcréditos sea modificado?

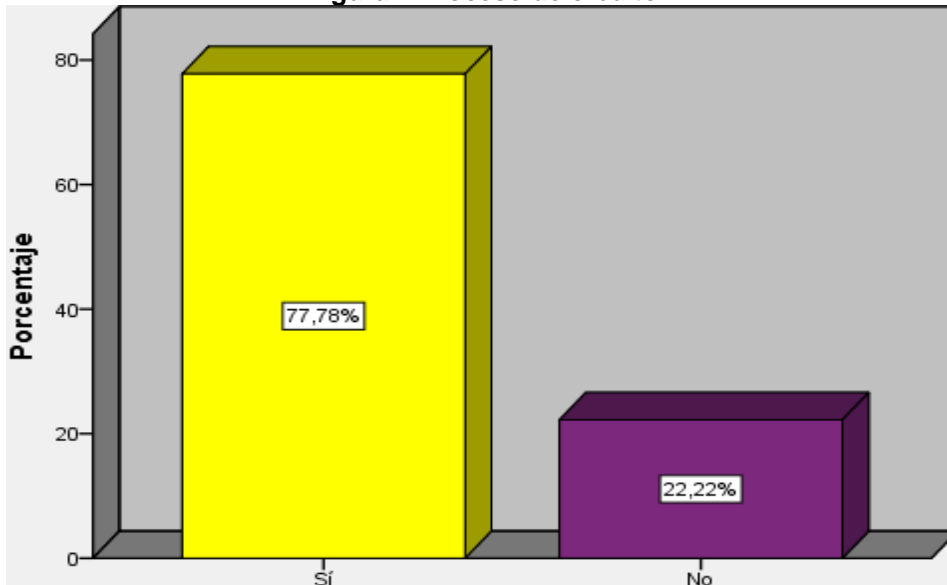
**Tabla 2. Proceso de crédito**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	35	77,8	77,8
	No	10	22,2	100,0
Total		45	100,0	100,0

Fuente: Las encuestas

Elaborado por: La autora de la investigación

**Figura 2 Proceso de crédito**



Fuente: Las encuestas

Elaborado por: La autora de la investigación

El 77,78% de los funcionarios del área de crédito considera que es necesario que el proceso de concesión de los microcréditos pase por un análisis porque cada vez es más complicado que este servicio sea otorgado a los clientes pese a que estos hacen su mejor esfuerzo por cumplir una y otra vez con los diferentes requerimientos solicitados.

## PREGUNTA 2

¿Ha recibido algún tipo de capacitación por parte de la institución?

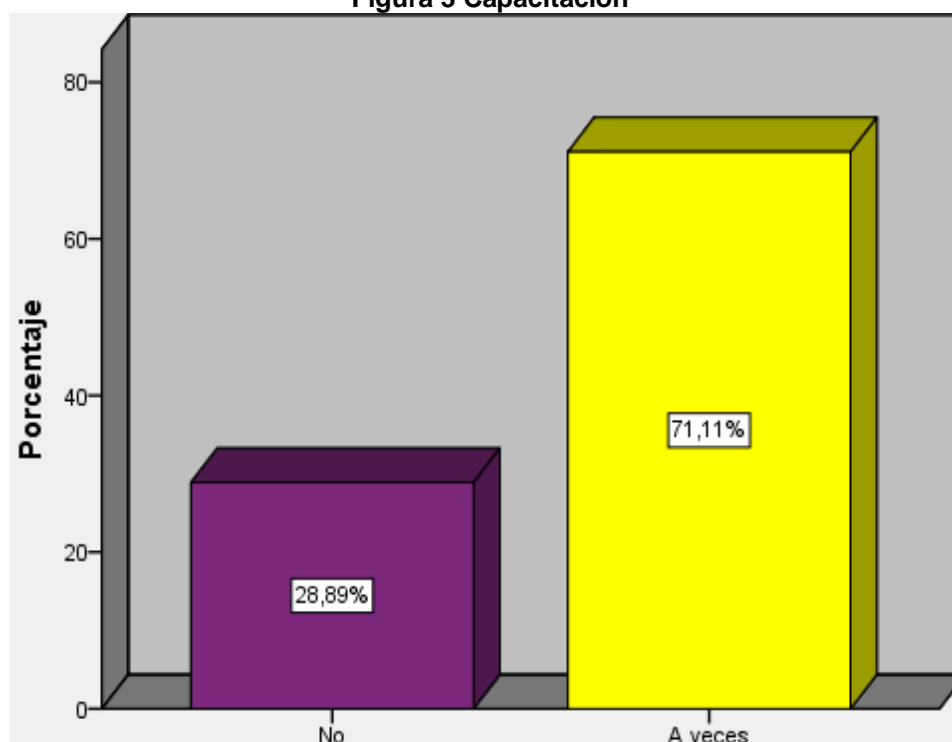
**Tabla 3. Capacitación**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	13	28,9	28,9	28,9
Válidos A veces	32	71,1	71,1	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Las encuestas

Elaborado por: La autora de la investigación

**Figura 3 Capacitación**



Fuente: Las encuestas

Elaborado por: La autora de la investigación

El 71,11% sostuvo que la capacitación se ha dado eventualmente pero que esto no se ha realizado en los últimos tiempos en necesario que este punto sea considerado por las autoridades porque impartir una capacitación direccionada no solo hacia las necesidades de la empresa sino también hacia la del personal para que estos desarrollen sus destrezas y habilidades aumentado su efectividad laboral.

### PREGUNTA 3

¿Cómo califica su satisfacción laboral?

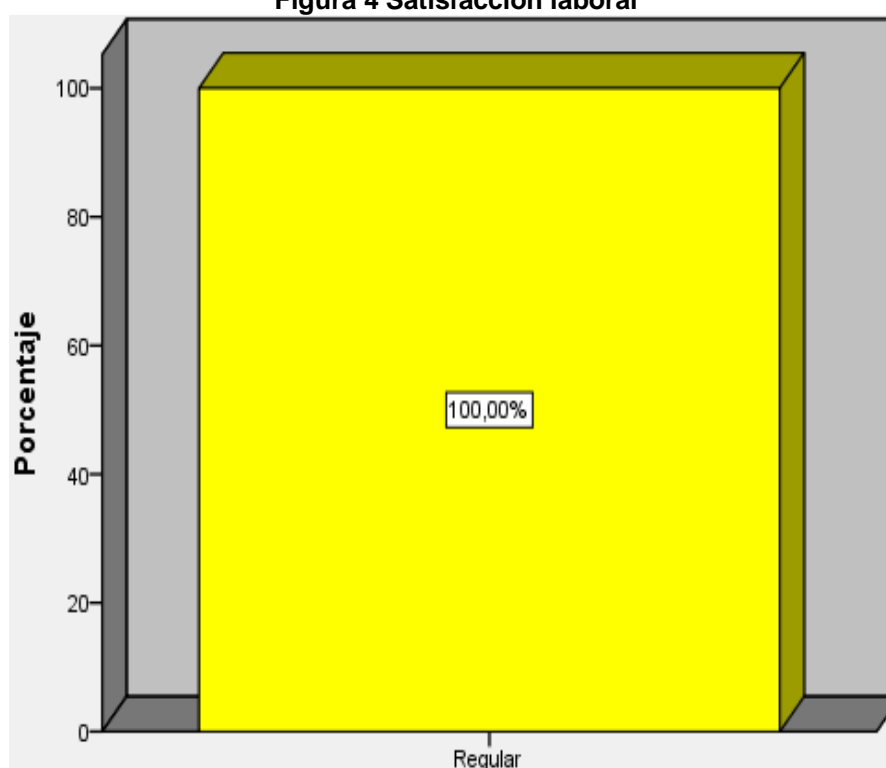
**Tabla 4. Satisfacción laboral**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Regular	45	100,0	100,0	100,0

Fuente: Las encuestas

Elaborado por: La autora de la investigación

**Figura 4 Satisfacción laboral**



Fuente: Las encuestas

Elaborado por: La autora de la investigación

Existe una gran precisión por las dificultades presentadas para realizar el proceso de concesión de los microcréditos esto genera un ambiente tenso en el personal que se ve imposibilitado por cumplir plenamente con su proceso siendo por esta razón que el 100% de los encuestados respondió con un regular esto es un reflejo que existe un problema que necesita ser resuelto.



#### PREGUNTA 4

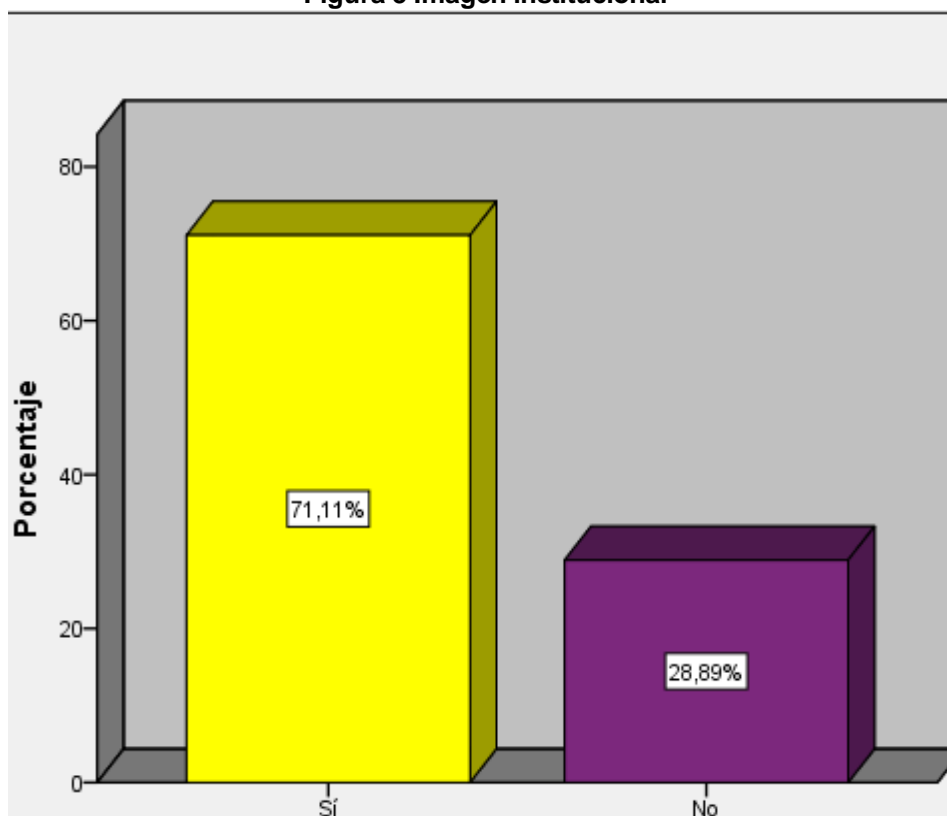
¿Considera que la imagen institucional se ha visto afectada por los problemas de concesión de los microcréditos?

**Tabla 5. Imagen institucional**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sí	32	71,1	71,1	71,1
Válidos No	13	28,9	28,9	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Las encuestas  
Elaborado por: La autora de la investigación

**Figura 5 Imagen institucional**



Fuente: Las encuestas  
Elaborado por: La autora de la investigación

Con un 71,11% estuvieron de acuerdo los encuestado en que la imagen institucional se ha visto afectada por este problema que ha profundizado al momento de conceder los microcréditos el malestar es generalizado no solo en los clientes internos sino también en los externos que muchas veces desisten en continuar con la aplicación de su solicitud.

## PREGUNTA 5

¿Ha tenido que hacer frente a las quejas de los clientes?

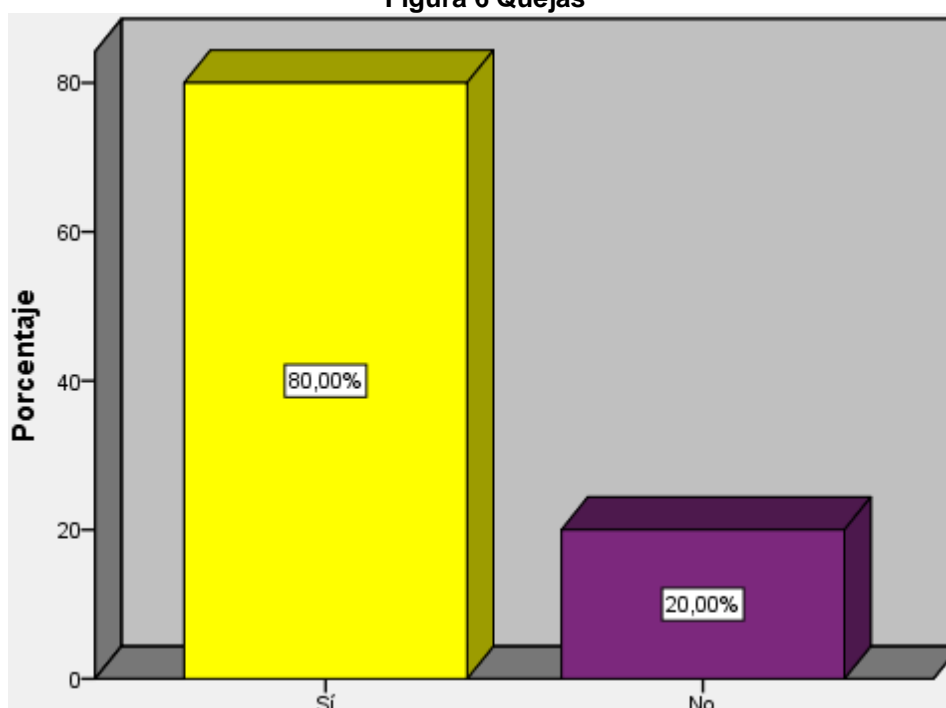
**Tabla 6. Quejas**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	36	80,0	80,0
	No	9	20,0	100,0
	Total	45	100,0	100,0

Fuente: Las encuestas

Elaborado por: La autora de la investigación

**Figura 6 Quejas**



Fuente: Las encuestas

Elaborado por: La autora de la investigación

La desesperación entre los clientes es agobiante entre ellos, por lo cual buscan donde se les dé una orientación o poder desahogar su frustración por lo cual el 80,00% de los encuestados deben de tratar de mediar de una manera u otra para calmar la situación que resulta incómoda para todos pero a la vez es comprensible porque los usuarios se sienten muchas veces burlados.

## PREGUNTA 6

¿Considera que el proceso de concesión de los microcréditos es repetitivo?

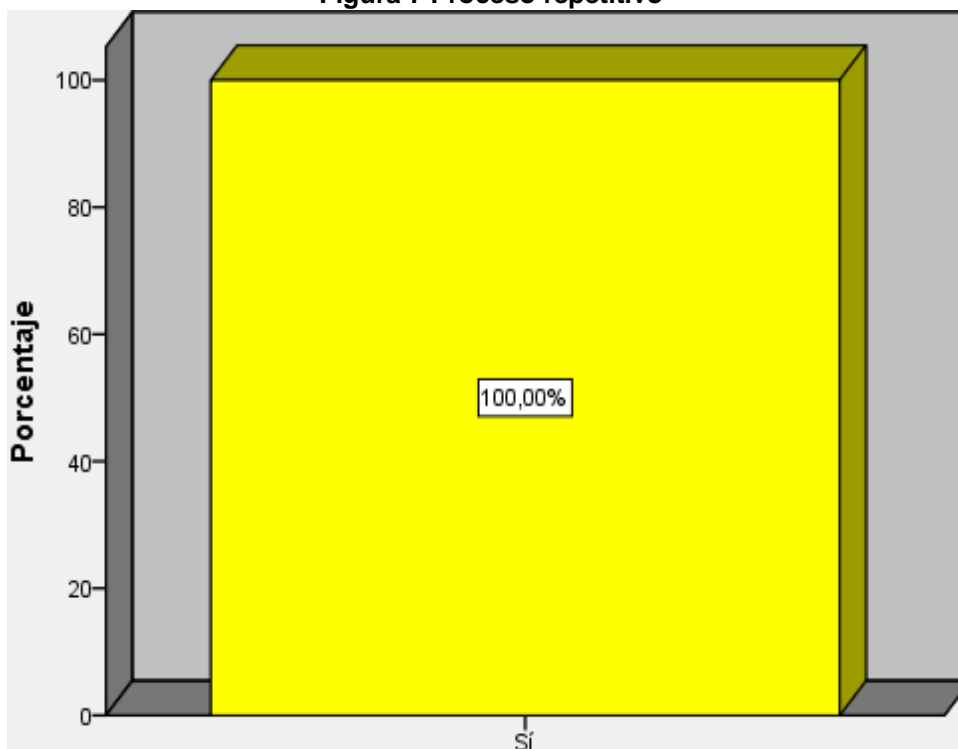
**Tabla 7. Proceso repetitivo**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	45	100,0	100,0	100,0

Fuente: Las encuestas

Elaborado por: La autora de la investigación

**Figura 7 Proceso repetitivo**



Fuente: Las encuestas

Elaborado por: La autora de la investigación

El 100% de los encuestados consideran que sí el proceso es sumamente repetitivo pasa de un filtro a otro y cada uno debe de ingresar una y otra vez la información que ya ha sido procesada con anticipación esto origina que el tiempo sea mal administrado por lo cual su progreso sea ejecutado lentamente.

## Resultados de las encuestas realizadas a los clientes

### PREGUNTA 1

¿Le ha resultado fácil solicitar un microcrédito?

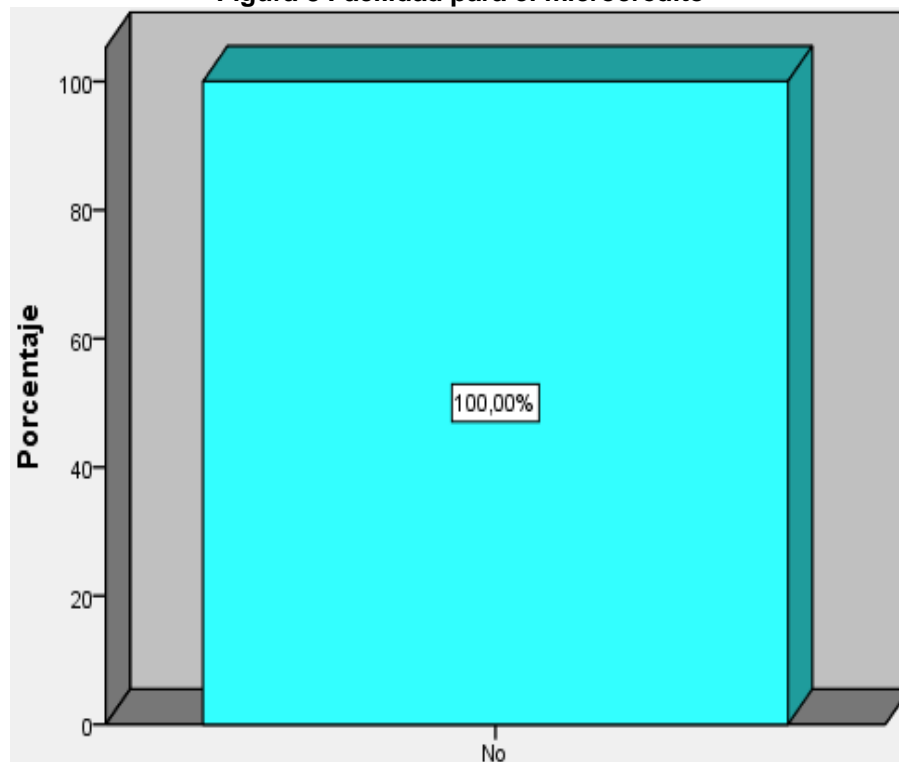
**Tabla 8. Facilidad para el microcrédito**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos No	251	100,0	100,0	100,0

Fuente: Las encuestas

Elaborado por: La autora de la investigación

**Figura 8 Facilidad para el microcrédito**



Fuente: Las encuestas

Elaborado por: La autora de la investigación

El 100% de los clientes consideran que no es fácil solicitar un microcrédito en esta institución financiera lo cual dificulta mucho la conclusión exitosa del mismo en un tiempo que no sea tan extenso que provoque una angustia y malestar entre los usuarios quienes a pesar de cumplir una y otra vez con los requisitos solicitados vez lejana la aprobación del préstamo.

## PREGUNTA 2

¿Cómo califica la atención del personal del banco?

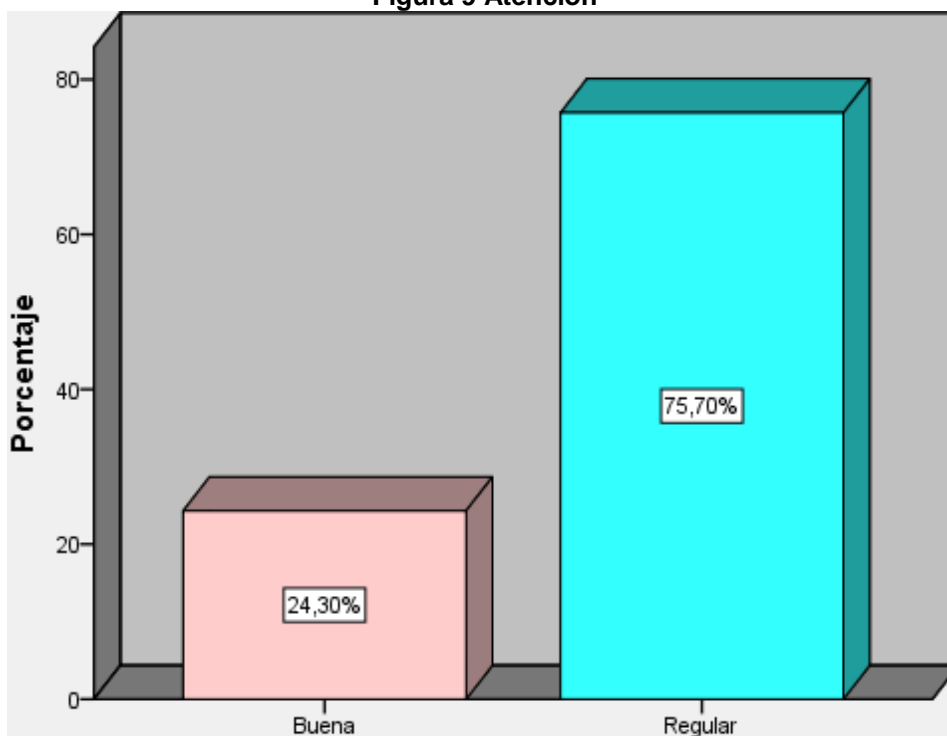
**Tabla 9. Atención**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Buena	61	24,3	24,3	24,3
Válidos Regular	190	75,7	75,7	100,0
Total	251	100,0	100,0	

Fuente: Las encuestas

Elaborado por: La autora de la investigación

**Figura 9 Atención**



Fuente: Las encuestas

Elaborado por: La autora de la investigación

Los usuarios con un 75,70% consideran que el trato de estos funcionarios es simplemente regular esto se debe a que muchas veces han recibido un trato poco cordial o los gestos de estos demuestran una molestia al tener que contestar sus preguntas esta conducta puede ser reflejada a su frustración por no poder cumplir adecuadamente con el proceso crediticio, pero deben de canalizar para de esta manera evitar transmitir una actitud negativa.

### PREGUNTA 3

¿Cuál es el principal problema para solicitar un microcrédito?

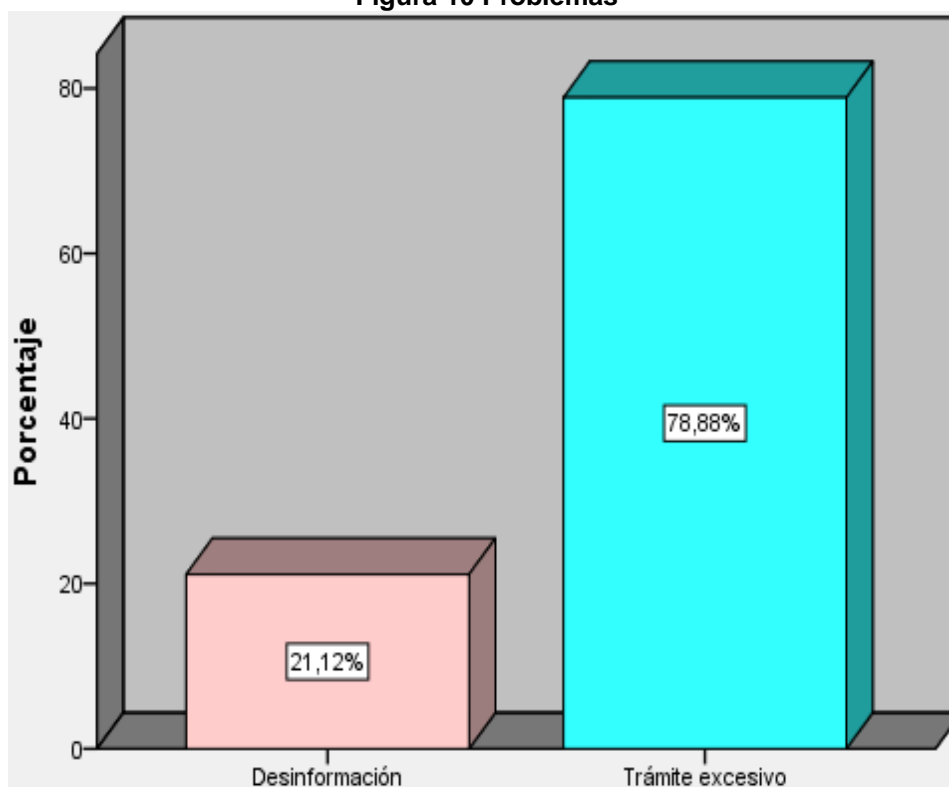
**Tabla 10. Problemas**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Desinformación	53	21,1	21,1	21,1
Válidos Trámite excesivo	198	78,9	78,9	100,0
Total	251	100,0	100,0	

Fuente: Las encuestas

Elaborado por: La autora de la investigación

**Figura 10 Problemas**



Fuente: Las encuestas

Elaborado por: La autora de la investigación

El 78,88% los encuestados consideran que el problema radica en el trámite engorroso porque deben de estar en un ir y venir para presentar los diferentes documentos que le son solicitados, pero pese a ello ven cada vez más lejano la aprobación de su préstamo, sin embargo, un 21,12% de ellos consideran que no existe una buena información sobre los diferentes requisitos lo que genera retrasos para el proceso de crédito.

#### PREGUNTA 4

¿Considera que el tiempo de evaluación para conceder el microcrédito es el adecuado?

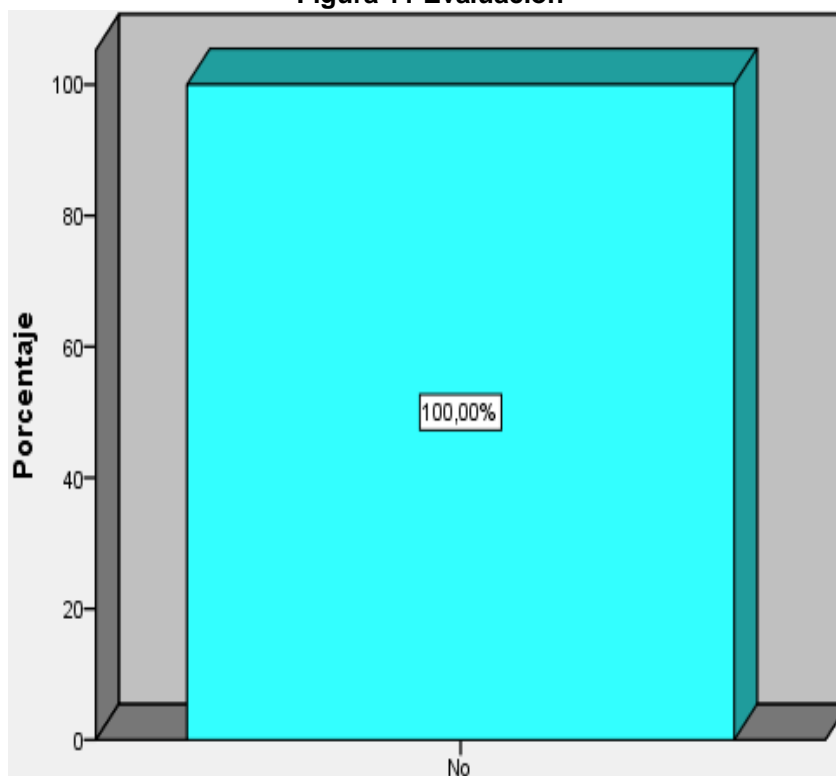
**Tabla 11. Evaluación**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos No	251	100,0	100,0	100,0

Fuente: Las encuestas

Elaborado por: La autora de la investigación

**Figura 11 Evaluación**



Fuente: Las encuestas

Elaborado por: La autora de la investigación

El 100% de los clientes consideran que el tiempo de evaluación de crédito es demasiado prologando con relación a otras instituciones financiera del país es necesario que el proceso sea revisado para procurar reducirlo, pero sin que afecte la objetividad de concesión del mismo para garantizar la recuperación del préstamo.

### PREGUNTA 5

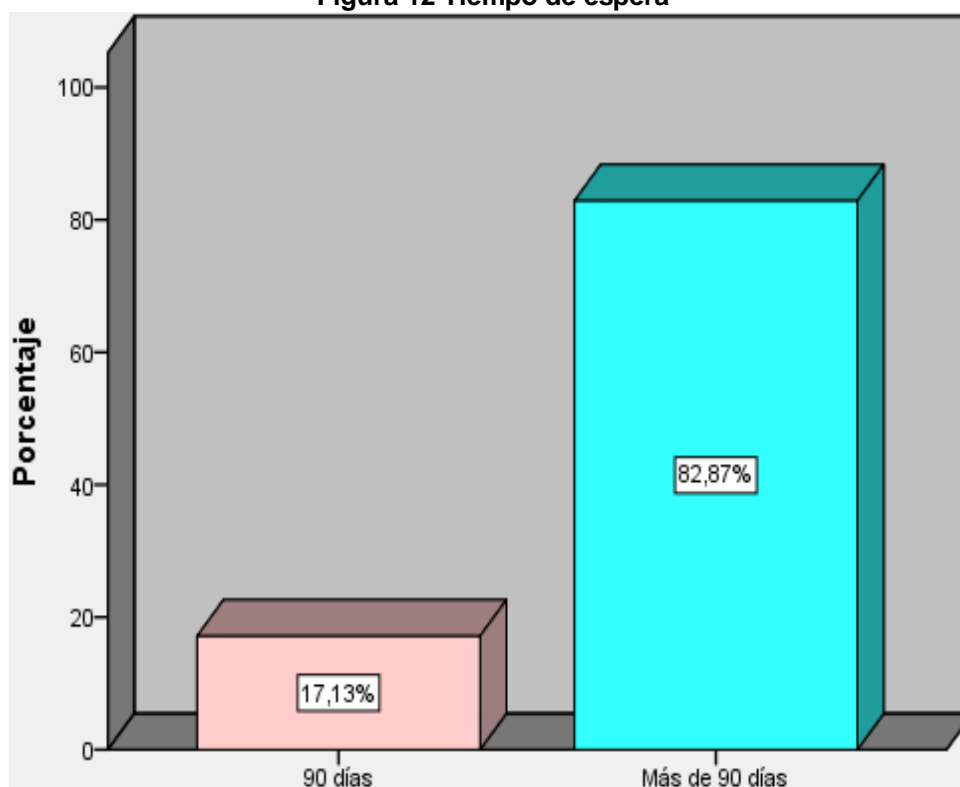
¿Qué tiempo ha tenido que esperar para que su microcrédito sea aprobado?

**Tabla 12. Tiempo de espera**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	90 días	43	17,1	17,1
	Más de 90 días	208	82,9	100,0
	Total	251	100,0	100,0

Fuente: Las encuestas  
Elaborado por: La autora de la investigación

**Figura 12 Tiempo de espera**



Fuente: Las encuestas  
Elaborado por: La autora de la investigación

Las respuestas a esta pregunta fluctúan entre el 82,87% y el 17,13% más de noventa días y noventa días respectivamente ninguna de las respuestas fue por debajo de estas dos opciones evidenciando claramente la lentitud del proceso de concesión de crédito y esto genera un malestar en los clientes.



## PREGUNTA 6

¿Ha sentido la necesidad de desistir de su solicitud de microcrédito?

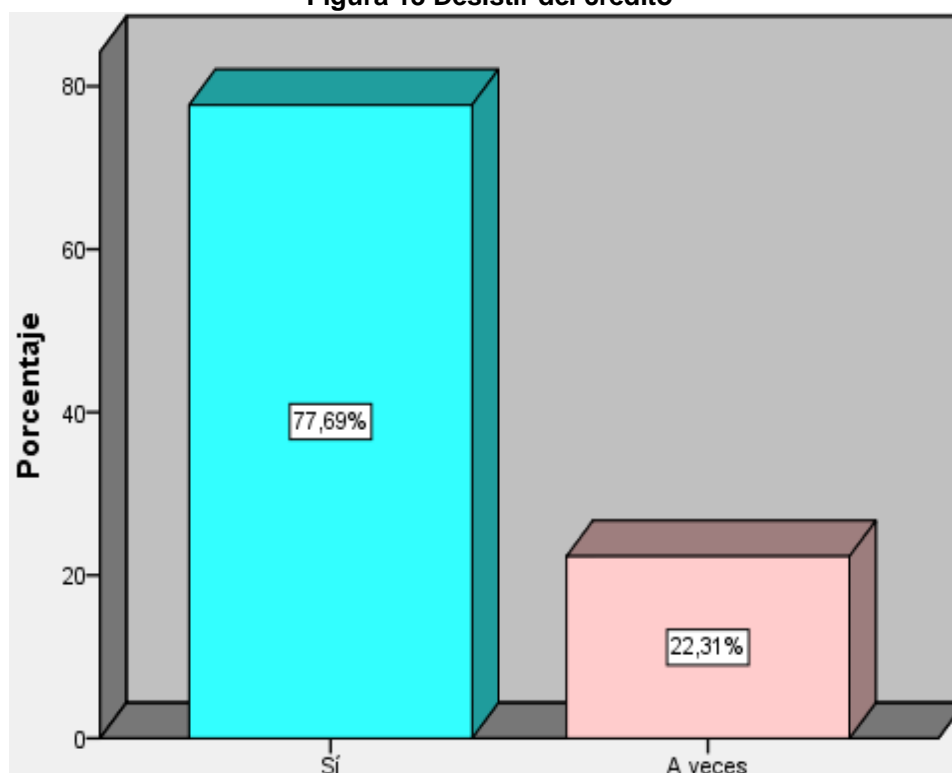
**Tabla 13. Desistir del crédito**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sí	195	77,7	77,7	77,7
Válidos A veces	56	22,3	22,3	100,0
Total	251	100,0	100,0	

Fuente: Las encuestas

Elaborado por: La autora de la investigación

**Figura 13 Desistir del crédito**



Fuente: Las encuestas

Elaborado por: La autora de la investigación

La respuesta a esta pregunta tiene relación con la anterior siendo así que el 77,69% de los clientes han sentido el impulso de desistir de su solicitud de crédito y esto se debe al proceso tan prolongado que se da para la concesión del mismo a pesar de sus esfuerzos por presentar los diferentes documentos que son requeridos para completar su carpeta esto crea una frustración y apatía en los usuarios.

## **Plan de mejoras**

El plan de mejora consiste en presentar una propuesta para resolver el problema que se ha identificado y que está ocasionando retrasos en el Banco de Desarrollo de Guayaquil en su departamento de crédito lo cual está afectando a los clientes interno y externos de esta institución financiera. La propuesta consiste en exponer una idea que permita cambiar una situación que resulta inadecuada para un determinado problema el cual ha sido debidamente investigado para llegar a una conclusión que sea viable para su resolución (Cisneros, 2012). Lo que se busca con la propuesta es dar una alternativa que sea sencilla pero que permita resolver la problemática identificada que está afectando el entorno y desarrollo normal de los procesos.

Es importante dejar plenamente establecidos los beneficios que se alcanzarán al resolver el problema en el proceso de crédito este es un beneficio ganar-ganar porque serán los funcionarios, así como los clientes de la institución los resultados de las encuestas han sido más que evidentes porque han permitido corroborar un malestar generalizado entre las partes involucradas por un proceso que resulta muy tedioso e infructífero porque los resultados esperados no se concretan.

Las encuestas realizadas al personal operativo, así como a los clientes del Banco de Desarrollo, han dejado en evidencia los principales problemas existentes en el área de crédito siendo estos:

1. Proceso tedioso, estas respuestas es un denominador común entre las partes encuestadas esto encierra factores como son el tiempo de espera, requisitos, evaluación, etcétera.
2. Satisfacción laboral no adecuada en el personal.
3. Capacitación intermitente.
4. Actitud no adecuada para los clientes.

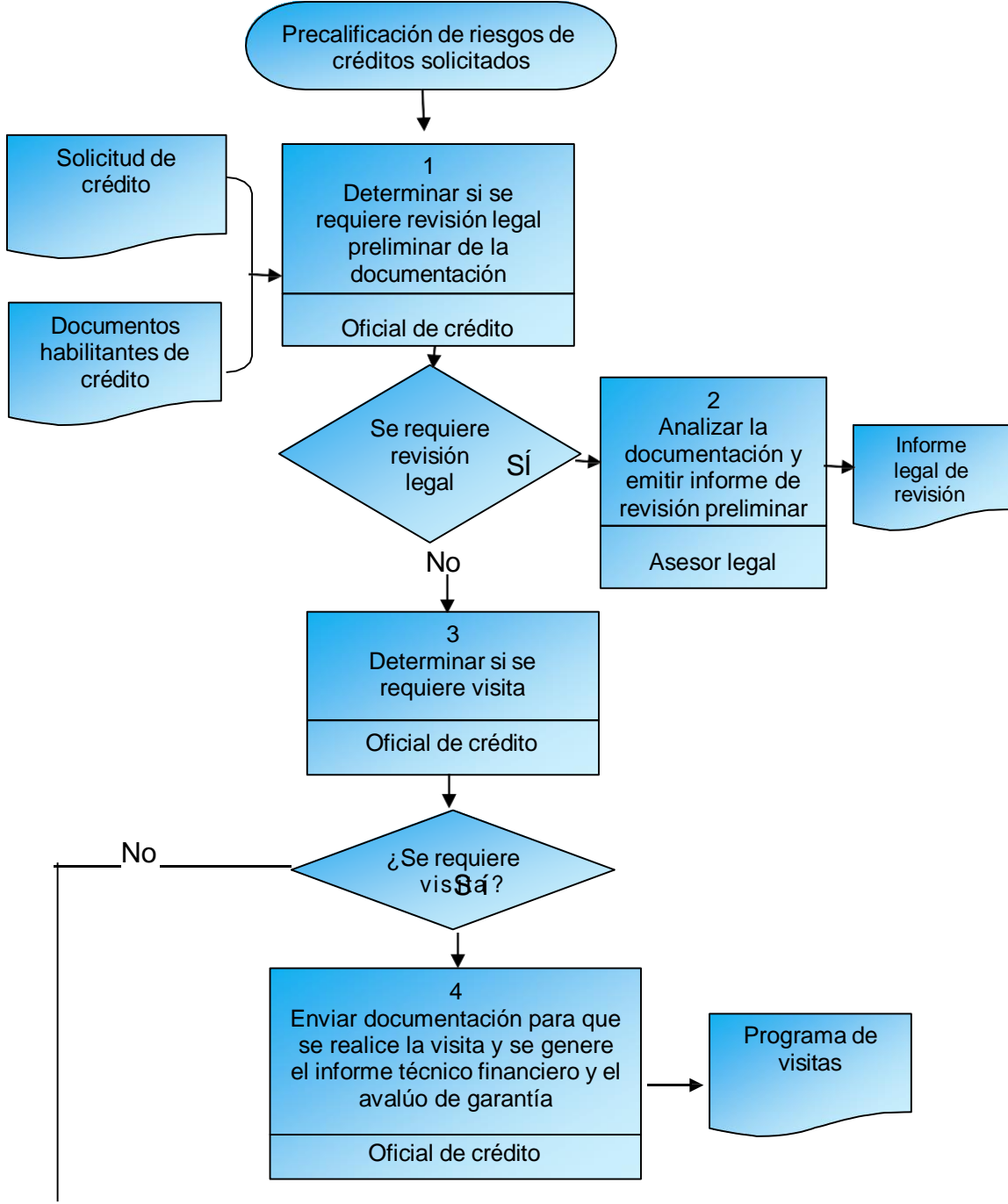
Los ítems expuestos son el resultado de las encuestas varios de ellos serán agrupados porque encierran una misma problemática que es un subproblema derivado del proceso excesivo para realizar los trámites de concesión de crédito y que está afectando la imagen de toda la institución no solo del departamento que se encuentra en conflicto a continuación se expondrá las posibles alternativas.

### **Proceso tedioso**

El principal problema y generador de otros, es el actual proceso de concesión de microcrédito existente porque este resulta muy extenso y sus resultados no son los esperados lo cual está creando una preocupación e insatisfacción por parte de los funcionarios y los clientes que recurren a esta institución financiera es busca de una solución que ven desaparecer como arena entre sus dedos.

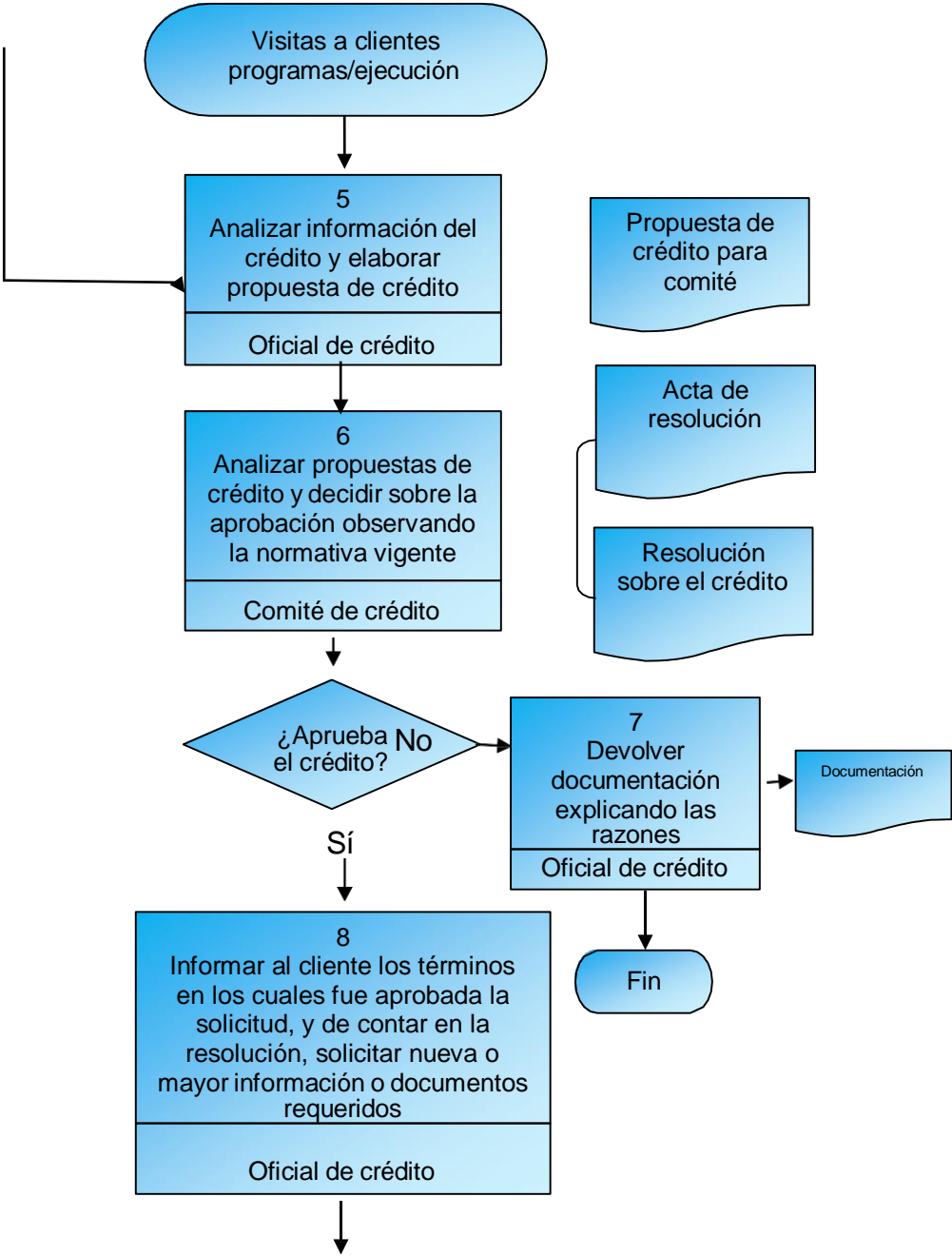
Para una mejor comprensión sobre este punto se expondrá un comparativo entre el proceso actual versus el que se propone para agilizar el mismo lo que se desea es brindar un medio que permita simplificarlo sin afectar las garantías necesarias para conceder un crédito, la optimización del tiempo permitirá que los clientes internos y externos se sientan satisfechos aumentado la imagen y efectividad laboral.

**Figura 14** Flujograma del proceso de crédito actual en el Banco de Desarrollo  
(parte 1)



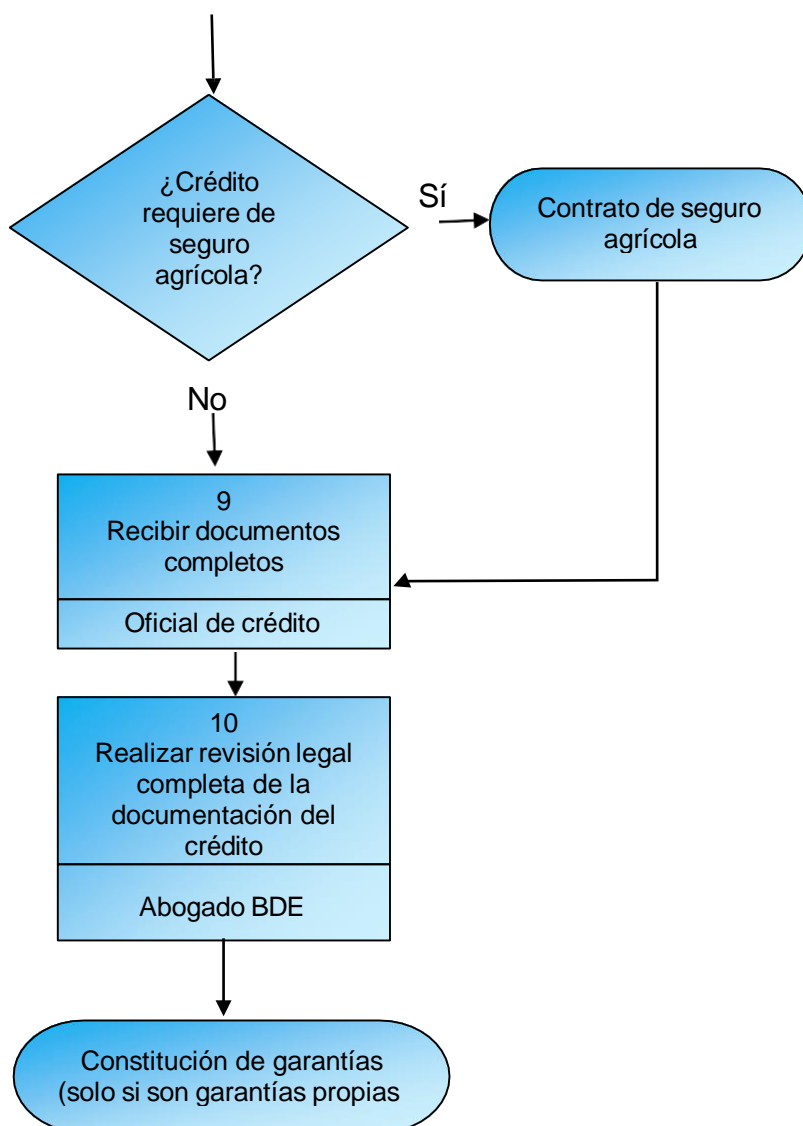
Fuente: Banco de Desarrollo  
Elaborado por: La autora de la investigación

**Figura 15** Flujograma del proceso de crédito actual en el Banco de Desarrollo  
(parte 2)



Fuente: Banco de Desarrollo  
Elaborado por: La autora de la investigación

**Figura 16** Flujograma del proceso de crédito actual en el Banco de Desarrollo  
(parte 3)



**Fuente:** Banco de Desarrollo  
**Elaborado por:** La autora de la investigación

Las figuras anteriores reflejan el flujo del proceso como se puede apreciar es muy amplio he ahí la razón de proponer que este sea optimizado para así agilizar el proceso de concesión de los préstamos, de esta forma será posible brindar un servicio que sea calidad para los clientes del banco que concurren a esta solución en busca de una solución. A continuación, se

representa el proceso reducido para ello se presenta en primer lugar el significado de cada uno de los símbolos utilizados en el mismo.



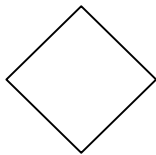
**Inicio.** - Esta imagen marca el inicio o fin del procedimiento.



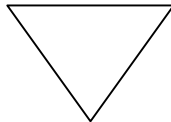
**Actividad.**- Todas las actividades realizadas en el procedimiento son brevemente explicadas.



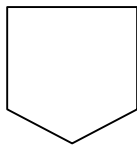
**Documento.**- Establece la entrada y salida de los documentos dentro del procedimiento



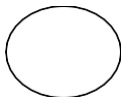
**Decisión.** - Parte fundamental que requiere de una toma de decisión



**Archivo permanente.** - Deja reflejada la permanencia de un documento dentro de un archivo por tiempo indefinido

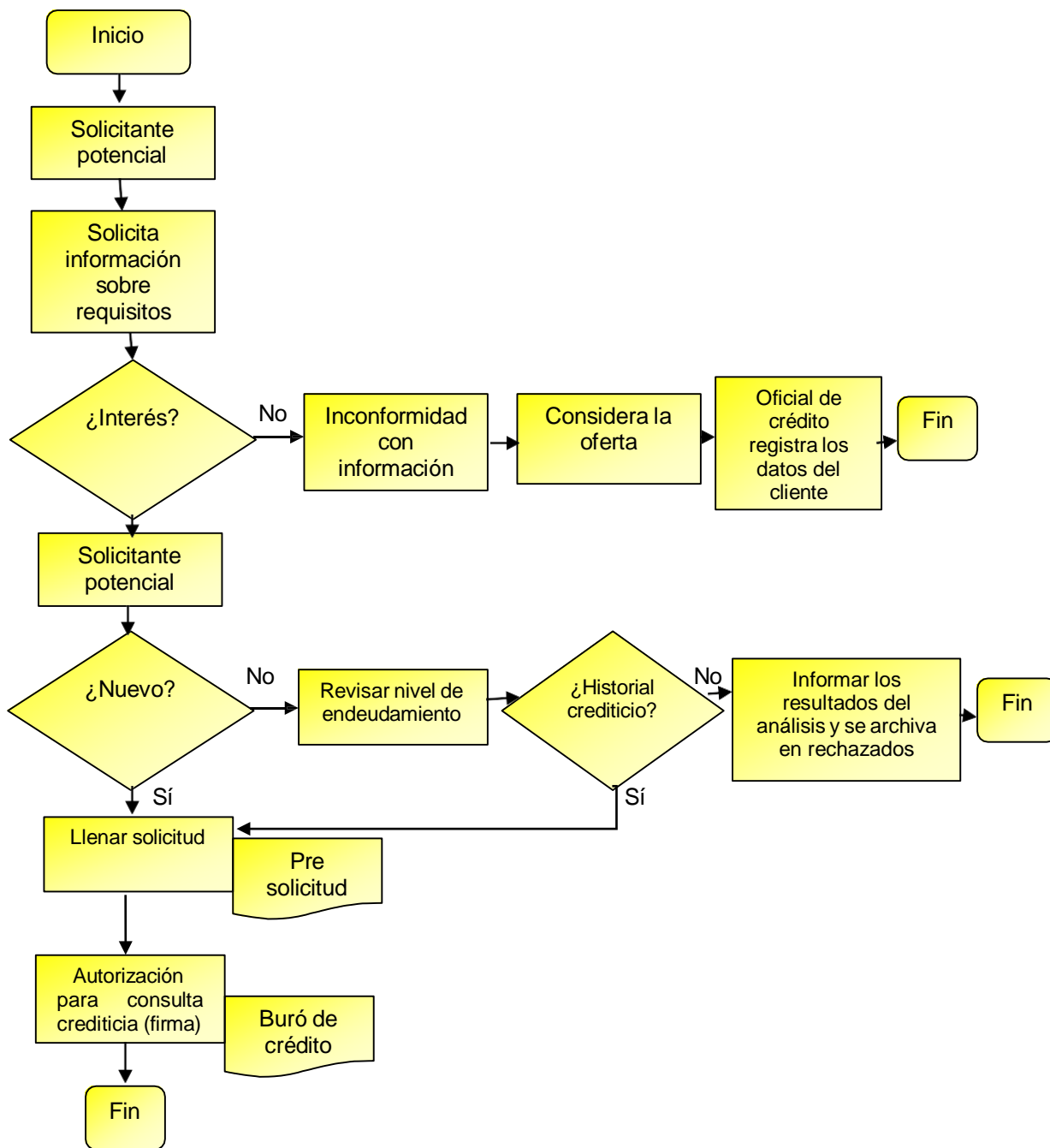


**Conector de página.**- Define el enlace con otra hoja diferente para dar continuidad al procedimiento



**Conector.**- Es un enlace de una parte lejana con otra del diagrama

**Figura 17 Flujograma propuesto para el proceso de crédito**



**Elaborado por: La autora de la investigación**



Es notoria la diferencia que existe entre un proceso y otro con el que se propone se está reduciendo el tiempo de espera porque inmediatamente se tienen los resultados sobre la capacidad económica del posible cliente para cumplir con la obligación de un préstamo.

El proceso actual expuesto en la Figura 14 refleja lo interminable y tedioso que resulta, información fundamental como las condiciones del crédito no son informadas plenamente hasta que el mismo ha sido aprobado esto es una pérdida de tiempo para las partes porque si el solicitante no está conforme va a desistir del préstamo solicitado.

**Tabla 14. Comparativo de procesos**

<b>Proceso actual</b>	<b>Proceso sugerido</b>
Escueta información sobre los requisitos para iniciar el proceso de crédito	Procurar que el solicitante conozca toda la información necesaria para evitar que su desconocimiento involuntario sea causa de retrasos en el proceso de evaluación
Los diferentes filtros solicitan información que ya ha sido requerida	Documentación compartida (no física), evita que esta sea solicitada en varias ocasiones lo que causa un malestar en los clientes
No existe optimización de tiempo en los procesos	Los tiempos de evaluación se verán reducidos desde el momento en que el solicitante acude por información

**Elaborado por: La autora investigación**

## Capacitación

La capacitación permitirá dar solución a los otros problemas identificados a través de las encuestas, siendo así que existe una insatisfacción laboral entre los clientes internos de la institución además que las quejas de los usuarios no radican solo en el proceso de concesión de crédito que les resulta tedioso sino también por la mala actitud que deben de sufrir por parte de los funcionarios del departamento de crédito. Lo que se logrará a través de la capacitación es que el personal esté más capacitado para su trabajo lo cual es beneficioso para la institución de esta forma será posible que adquieran nuevos conocimientos o fortalezcan los que ya posee (Chiavenato, 2011). Resulta ambiguo y errado que la capacitación es un gasto que no debe de ser realizado al contrario es totalmente positivo para la persona e institución a la cual pertenece, pero esto será posible de lograr cuando sea impartida periódicamente de acuerdo a los requerimientos de la empresa y su personal solo así será aprovechada.

A través de la capacitación se busca dar solución a los problemas identificados de baja satisfacción laboral e inadecuada actitud que demuestran los oficiales de crédito frente a los clientes, sin embargo, esto no es la garantía del éxito, pero si un primer escalón para mejorar el ambiente inadecuado.

**Tabla 15. Curso de Servicio de calidad y trabajo en equipo**

<b>Contenido del curso</b>	<b>Duración</b>	<b>Participantes</b>	<b>Costo unitario</b>	<b>Costo total</b>
1. La visión de un servicio de calidad	40 horas	45	\$150.00	\$6,750.00
2. Cómo desarrollar una actitud de servicio				
3. Cómo tratar a clientes difíciles y complacerlos				
4. Cómo atender los reclamos y resolver problemas				
5. La comunicación eficaz es persuasiva				
6. Cómo trabajar en equipo				
7. Las fortalezas de trabajar en conjunto				
8. El servicio interno y sus beneficios				
9. La satisfacción total del cliente interno				
10. Condiciones esenciales para trabajar en equipo				
<b>Subtotal</b>				<b>\$6,750.00</b>
<b>IVA 12%</b>				<b>\$810.00</b>
<b>Total</b>				<b>\$7,560.00</b>

Fuente: Cenecú

Elaborado por: La autora de la investigación

Este es un curso es recomendable que sea impartido en dos grupos, es el que más se ajusta para cambiar la actitud que tienen actualmente los funcionarios y de esta forma lograr que los clientes estén satisfechos con el servicio recibido por parte de los oficiales de crédito y que estos estén conscientes que los problemas laborales o personales no deben afectar su desempeño laboral y más aún mostrar una actitud inadecuada frente a los usuarios que requiere de su colaboración.

Por último, para el plan de mejora cumpla realmente su objetivo se requiere que exista un seguimiento permanente para de esta manera evitar que existan desvíos del orden original y así se realicen correcciones en el caso de ser necesario.

### **Seguimiento del proceso realizado dentro del área de crédito del Banco de Desarrollo en Guayaquil**

Es necesario un seguimiento para garantizar que los resultados esperados sean alcanzados para cumplir con este requerimiento se recurrirá a los indicadores de gestión estos son una gran herramienta administrativa para medir (cuantificar), los procesos que se deseen controlar debido a su sensibilidad de afectar a otros la prevención es la mejor estrategia a seguir.

Existe una vasta gama de indicadores que se puede utilizar para este fin además dada su facilidad de uso se los puede crear de acuerdo a los requerimientos institucionales a continuación se detallan que se utilizarán para realizar un control permanente, así como medir el impacto del plan de siendo estos:

#### **Atención al cliente**

$$\frac{\text{Número de clientes atendidos}}{\text{Número de clientes recibidos}}$$

#### **Solicitudes de crédito**

$$\frac{\text{Tiempo establecido en el reglamento}}{\text{Tiempo que toma la aprobación de un crédito}}$$

#### **Recuperación de cartera**

$$\frac{\text{Monto real}}{\text{Monto presupuestado}}$$

### **Satisfacción del cliente**

$$\frac{\text{Reclamos recibidos}}{\text{Población atendida}}$$

### **Capacitación**

$$\frac{\text{Número de personal capacitado}}{\text{Número total del personal del departamento}}$$

### **Evaluación impacto**

El impacto deseado es que con el proceso reducido se de un giro de 180<sup>0</sup> grados a la situación actual, que se ha podido evidenciar entre los empleados y clientes este cambio repercutirá en otros aspectos que se han visto afectados por la problemática existente entre lo que de destacan los siguientes puntos:

- Brindar un servicio que sea de calidad lo cual permitirá fortalecer no solo la imagen del departamento sino también de toda la institución la cual se ha visto afectada por esta situación.
- Compartir la información a través de los diferentes programas que dispone la institución, esto permitirá evitar que exista un exceso de documentación física además de una pérdida de tiempo innecesaria al tener que volver a revisar una y otra vez lo que ha pasado por una observación anterior.
- Elevar la satisfacción laboral porque con un proceso más adecuada podrá cumplir con las metas departamentales logrando así trabajar con eficiencia y eficacia.
- El ambiente laboral será más adecuado para todos quienes forman parte del departamento de crédito haciendo más ameno su trabajo

y esto se verá reflejado también hacia los clientes a través de un trato cordial y atento.

Estos son los puntos que conforman el plan de mejora de acuerdo a los resultados obtenidos de las diferentes herramientas de investigación utilizadas en el desarrollo del trabajo realizado no está solo direccionado solo hacia reducir el proceso de concesión de microcrédito sino también, a tomar en consideración la capacitación permanente por de esta manera se podrá lograr un personal que sea productivo y capaz de enfrentar y resolver una determinada situación es decir, tendrá una mayor capacidad de discernimiento este es un beneficio para quienes forman parte del Banco de Desarrollo en Guayaquil.

El costo para ejecutar la propuesta asciende a \$7,560.00 el cual corresponde únicamente a la capacitación, respecto al proceso es una cuestión de análisis por parte de los directivos de la institución que consideren el proceso propuesto para agilizar la concesión de los microcréditos con efectividad sin afectar las garantías necesarias que deben de poseer cada solicitante.

## **Conclusiones**

Se ha evidenciado que existe un problema en el proceso de concesión de microcrédito, lo que ha generado una insatisfacción en los clientes porque su requerimiento no es atendido oportunamente a pesar de cumplir con cada uno de los requisitos el personal del área de crédito no está exento de un ambiente tenso por no poder cumplir adecuadamente con sus funciones específicas.

Los requisitos para ingresar una solicitud de crédito resultan deficientes por parte de los empleados, esto origina que desde el inicio el proceso presente vicios por la inconformidad de la documentación además que existe una recurrencia por solicitar repetitivamente algo que ha sido requerida por el antecesor lo que ocasiona un retraso e inconvenientes para el cliente.

El proceso de crédito es prácticamente interminable lo que origina que se dilate la evaluación de la solicitud y esto es una causa para que los clientes estén en un ir y venir constante a las instalaciones para realizar el seguimiento de su trámite con la esperanza de así agilizarlo.

Durante el desarrollo del trabajo se evidenció que no ha existido un mayor análisis por reconsiderar el actual proceso de concesión de créditos pese a las quejas que han existido no solo por los clientes sino por el personal que está involucrado en el área en conflicto.

## **Recomendaciones**

Se recomienda que exista un monitoreo al proceso actual de esta forma será posible seguirlo paso a paso para controlar de esta manera el tiempo invertido para su análisis y concesión.

La información para iniciar el proceso de crédito debe de ser transmitida de la mejor forma posible evitando un léxico rebuscado que produzca confusión en el receptor el lenguaje debe de ajustarse de acuerdo al cliente además una vez que el usuario ha cumplido con toda la documentación debe de ser debidamente revisada evitando de esta manera la duplicidad de la misma.

Se recomienda que la información recibida sea ingresada al sistema y que este permita que sea compartida con los diferentes filtros verificadores esto evitará el exceso de documentación física y optimizar el tiempo evitando el ingreso repetitivo de la misma información.

Se sugiere analizar e implementar la propuesta del proceso simplificado para de esta forma optimizar el tiempo y brindar una calidad de servicio a los clientes internos además de incrementar la satisfacción laboral.

Implementado el plan de mejoras es recomendable su seguimiento para medir sus resultados o en su caso tomar medidas correctivas en el caso de ser necesario.

El proceso de crédito por su complejidad es necesario que sea controlado permanente para evitar que sufra retrasos afectando a los clientes y personal del área.



## BIBLIOGRAFÍA

- Baque, M. (2016). Plan de mejora para el proceso del área de crédito en el Banco Nacional de Fomento en Guayaquil (tesis de pregrado). Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador
- Carrasco, S. (2012). Atención al cliente en el proceso comercial. España. Ediciones Paraninfo. pág. 12
- Chiavenato, A. (2011). Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones. (9na. ED.), México. Mc Graw Hill. p. 23, 322
- Cisneros, M. (2012). Cómo elaborar trabajos de grado. (2da. ED.), Bogotá. Ecoe Ediciones. p. 52
- Convenios de apoyo financiero con instituciones Públicas o privadas, 2011
- Díaz, Escalona, Castro, León y Ramírez. (2013). Metodología de la investigación. (1era. ED). México. Trillas. P. 77, 84, 110, 120
- Espinosa, P. (2012). Evaluación del programa de microcrédito del Banco Solidario en la ciudad de Quito en el periodo 2005-2009 (tesis de pregrado). Universidad Central del Ecuador, Quito, Ecuador
- Lara, E. (2011). Fundamentos de investigación un enfoque por competencias. (1era. ED.), México. Alfaomega. p. 60, 61
- Ley Orgánica del Banco Nacional de Fomento, 2011

- Manual de procesos de crédito, cartera y garantías 2010
- Martínez, A., Cegarra, J. (2014). Gestión por procesos de negocio: Organización horizontal. España. Ecobook. p. 3
- Mas, F. (2012). Temas de investigación comercial. (6ta. ED.), España. Editorial Club Universitario. p. 26
- Pérez, J. (2010). Gestión por procesos. (4ta. ED.), Madrid-España. Esic Editorial. p. 54, 108, 110
- Plúas, J. (2015). Incidencias de los créditos otorgados por el Banco Nacional de Fomento a pequeños agricultores para la producción de la caña de azúcar en el cantón Milagro (tesis de pregrado). Universidad Católica Santiago de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador
- Reglamento General de Crédito, 2013
- Rivera, J. y López, M (2012). Dirección de marketing. Fundamentos y aplicaciones. (3era. ED.), Madrid. Esic Editorial. p. 199
- Ruíz, J. (2012). Teoría y práctica de la investigación cualitativa, Bilbao. Universidad de Deusto. p. 44
- Sánchez, J. (2013). Indicadores de gestión empresarial. Estados Unidos. p. 9, 69, 70

## LINCOGRAFÍA

- Banco de Desarrollo  
<http://www.bde.fin.ec/> CONSULTADO 07 DE ABRIL DEL 2016
  
- Banco Nacional del Fomento  
<https://www.bnf.fin.ec/> CONSULTADO 12 DE ABRIL DEL 2016
  
- Cenecú  
<http://cenecu.com/website/> CONSULTADO 16 DE ABRIL DEL 2016
  
- Diario El Universo  
<http://www.eluniverso.com/noticias/2015/05/13/nota/4869736/presidente-correa-crea-banco-publico-banecuador> CONSULTADO 13 DE ABRIL DEL 2016
  
- Reyes Estadística Blog  
<http://reyesestadistica.blogspot.com/2011/07/muestreo-simple-aleatorio.html> CONSULTADO 10 DE ABRIL DEL 2016

# **ANEXOS**

# **ANEXO No. 1: FORMATO DE LA ENCUESTA**

## ENCUESTA CLIENTES



### Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología Proyecto sobre Concesión de microcrédito

**Objetivo:** Conocer la percepción de los funcionarios y clientes del Banco de Desarrollo de Guayaquil sobre el proceso de concesión de los microcréditos.

1. ¿Le ha resultado fácil solicitar un microcrédito?

Sí  No

2. ¿Cómo califica la atención del personal del banco?

Buena  Regular  Mala

3. ¿Cuál es el principal problema para solicitar un microcrédito?

Requisitos  Desinformación  Trámite excesivo

4. ¿Considera que el tiempo de evaluación para conceder el microcrédito es el adecuado?

Sí  No

5. ¿Qué tiempo ha tenido que esperar para que su microcrédito sea aprobado?

30 días  60 días  90 días  Más de 90 días

6. ¿Ha sentido la necesidad de desistir de su solicitud de microcrédito?

Sí  No  A veces

**Especificaciones de la encuesta:** Marcar con una (X) su respuesta, no realizar tachadura o enmendadura caso contrario esta perderá su valor, ser lo más sincero posible, la información será de uso interno manteniendo la confiabilidad del encuestado (a) **Encuesta elaborada por:** González Tapia Alicia Roxana

## ENCUESTA PERSONAL OPERATIVO



### Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología Proyecto sobre Concesión de microcrédito

**Objetivo:** Conocer la percepción de los funcionarios y clientes del Banco de Desarrollo de Guayaquil sobre el proceso de concesión de los microcréditos.

1. **¿Considera usted que es necesario que el proceso de concesión de los microcréditos sea modificado?**

SÍ  NO

2. **¿Ha recibido algún tipo de capacitación por parte de la institución?**

SÍ  NO  A VECES

3. **¿Cómo califica su satisfacción laboral?**

BUENA  REGULAR  MALA

4. **¿Considera que la imagen institucional se ha visto afectada por los problemas de concesión de los microcréditos?**

SI  NO

5. **¿Ha tenido que hacer frente a las quejas de los clientes?**

SI  NO

6. **¿Cree usted que el proceso de análisis para la concesión de los microcréditos es monótono?**

SI  NO

**Especificaciones de la encuesta:** Marcar con una (X) su respuesta, no realizar tachadura o enmendadura caso contrario esta perderá su valor, ser lo más sincero posible, la información será de uso interno manteniendo la confiabilidad del encuestado (a) **Encuesta elaborada por:** González Tapia Alicia Roxana

ID	P. 1	P. 2	P. 3	P. 4	P. 5	P. 6
1	2	2	2	2	3	1
2	2	2	2	2	3	3
3	2	2	3	2	4	3
4	2	1	2	2	3	3
5	2	2	3	2	4	1
6	2	1	3	2	4	3
7	2	1	3	2	4	3
8	2	1	3	2	4	3
9	2	2	2	2	4	3
10	2	1	3	2	3	1
11	2	2	3	2	4	3
12	2	1	3	2	4	1
13	2	2	3	2	4	1
14	2	1	2	2	4	1
15	2	2	3	2	4	1
16	2	1	2	2	3	3
17	2	2	3	2	4	3
18	2	1	2	2	4	3
19	2	2	3	2	4	3
20	2	1	3	2	4	3
21	2	2	3	2	4	3
22	2	2	3	2	3	3
23	2	2	3	2	4	3
24	2	2	2	2	4	1
25	2	1	3	2	4	1
26	2	2	3	2	4	1
27	2	1	3	2	4	1
28	2	2	3	2	3	1
29	2	2	3	2	4	1
30	2	2	3	2	4	1
31	2	2	2	2	4	1
32	2	2	3	2	4	1
33	2	1	2	2	4	1
34	2	2	3	2	4	1
35	2	1	2	2	3	1
36	2	2	3	2	3	1
37	2	2	3	2	4	1
38	2	1	2	2	4	1
39	2	2	3	2	4	1
40	2	1	2	2	4	1
41	2	2	3	2	4	1
42	2	2	3	2	4	1
43	2	2	3	2	4	1
44	2	2	3	2	4	1
45	2	2	3	2	4	1



46	2	2	3	2	3	1
47	2	2	3	2	4	3
48	2	1	3	2	4	3
49	2	2	3	2	4	3
50	2	2	2	2	4	3
51	2	2	3	2	4	1
52	2	2	3	2	4	3
53	2	2	3	2	3	1
54	2	1	3	2	4	3
55	2	2	3	2	4	1
56	2	1	3	2	4	3
57	2	2	3	2	4	1
58	2	2	2	2	4	1
59	2	2	3	2	4	1
60	2	2	3	2	4	1
61	2	2	3	2	4	1
62	2	2	3	2	4	1
63	2	2	3	2	4	1
64	2	1	3	2	3	1
65	2	2	2	2	4	1
66	2	2	3	2	3	3
67	2	2	2	2	4	1
68	2	2	2	2	4	3
69	2	2	2	2	4	1
70	2	2	3	2	4	3
71	2	1	3	2	4	3
72	2	2	3	2	4	3
73	2	1	3	2	4	3
74	2	2	3	2	4	1
75	2	2	3	2	4	1
76	2	2	3	2	4	1
77	2	2	3	2	4	1
78	2	2	3	2	4	1
79	2	2	3	2	4	1
80	2	2	3	2	4	3
81	2	1	3	2	4	1
82	2	2	2	2	3	1
83	2	2	3	2	4	1
84	2	2	2	2	4	1
85	2	2	3	2	4	1
86	2	1	2	2	4	1
87	2	2	3	2	4	1
88	2	1	2	2	4	1
89	2	2	3	2	3	3
90	2	1	3	2	4	1
91	2	1	3	2	4	1

92	2	1	3	2	4	1
93	2	1	3	2	3	1
94	2	1	3	2	4	1
95	2	2	3	2	3	3
96	2	1	3	2	4	1
97	2	2	3	2	3	3
98	2	2	3	2	4	1
99	2	2	3	2	3	3
100	2	2	3	2	4	3
101	2	2	3	2	4	3
102	2	2	3	2	4	3
103	2	1	2	2	4	3
104	2	2	3	2	4	3
105	2	1	2	2	4	3
106	2	2	3	2	4	3
107	2	2	2	2	4	3
108	2	2	3	2	4	1
109	2	2	3	2	4	3
110	2	2	3	2	4	1
111	2	2	3	2	4	1
112	2	2	3	2	3	1
113	2	1	3	2	4	1
114	2	2	3	2	3	1
115	2	1	3	2	4	1
116	2	2	3	2	4	1
117	2	1	3	2	4	1
118	2	2	3	2	4	1
119	2	1	2	2	4	1
120	2	2	3	2	4	1
121	2	2	2	2	4	1
122	2	2	2	2	3	1
123	2	2	2	2	4	1
124	2	2	3	2	4	1
125	2	2	3	2	4	1
126	2	2	3	2	4	1
127	2	2	3	2	3	1
128	2	2	3	2	4	1
129	2	2	3	2	4	1
130	2	2	3	2	4	1
131	2	2	3	2	4	1
132	2	2	3	2	4	1
133	2	2	3	2	3	1
134	2	2	2	2	4	1
135	2	2	3	2	4	1
136	2	1	3	2	4	1
137	2	2	2	2	4	1

138	2	2	3	2	4	1
139	2	2	2	2	4	1
140	2	2	2	2	3	1
141	2	2	3	2	4	1
142	2	2	3	2	3	1
143	2	1	3	2	4	1
144	2	2	3	2	4	1
145	2	2	3	2	4	1
146	2	2	3	2	4	1
147	2	2	3	2	4	1
148	2	1	3	2	4	3
149	2	2	3	2	4	1
150	2	1	2	2	4	1
151	2	2	3	2	4	1
152	2	2	2	2	4	1
153	2	2	3	2	4	1
154	2	2	3	2	4	1
155	2	2	3	2	3	1
156	2	2	3	2	4	1
157	2	2	3	2	4	1
158	2	1	3	2	4	1
159	2	2	2	2	4	1
160	2	2	3	2	4	1
161	2	2	3	2	3	3
162	2	2	3	2	3	3
163	2	2	3	2	4	1
164	2	2	3	2	3	1
165	2	2	3	2	4	1
166	2	2	2	2	4	1
167	2	1	3	2	4	1
168	2	2	2	2	4	1
169	2	2	3	2	4	1
170	2	2	3	2	4	1
171	2	2	3	2	4	1
172	2	2	3	2	4	1
173	2	2	3	2	4	1
174	2	2	3	2	4	1
175	2	2	3	2	4	1
176	2	1	2	2	4	1
177	2	2	3	2	4	1
178	2	2	3	2	4	3
179	2	2	3	2	4	1
180	2	2	3	2	4	1
181	2	2	3	2	4	1
182	2	2	3	2	4	1
183	2	1	2	2	4	1

184	2	2	3	2	4	1
185	2	2	2	2	3	1
186	2	2	3	2	4	1
187	2	2	2	2	3	1
188	2	2	3	2	4	1
189	2	1	3	2	3	1
190	2	2	3	2	4	1
191	2	2	3	2	3	1
192	2	2	2	2	4	1
193	2	2	3	2	4	1
194	2	1	2	2	4	1
195	2	2	3	2	4	3
196	2	1	2	2	4	1
197	2	2	3	2	4	3
198	2	1	3	2	4	1
199	2	2	3	2	4	1
200	2	2	3	2	4	1
201	2	2	2	2	3	1
202	2	2	3	2	3	1
203	2	2	3	2	3	1
204	2	2	3	2	4	1
205	2	2	2	2	4	1
206	2	2	3	2	4	1
207	2	2	3	2	4	3
208	2	2	3	2	4	1
209	2	2	3	2	4	1
210	2	2	3	2	4	1
211	2	1	3	2	4	1
212	2	2	2	2	3	1
213	2	2	3	2	4	1
214	2	1	2	2	3	3
215	2	2	3	2	4	1
216	2	1	2	2	4	1
217	2	2	3	2	4	1
218	2	1	3	2	4	1
219	2	1	3	2	4	1
220	2	1	3	2	4	1
221	2	1	3	2	4	3
222	2	2	3	2	4	1
223	2	2	3	2	4	1
224	2	2	3	2	4	1
225	2	2	3	2	4	1
226	2	2	3	2	4	1
227	2	2	2	2	4	1
228	2	2	3	2	4	1
229	2	2	3	2	4	1

230	2	1	3	2	4	1
231	2	2	3	2	4	3
232	2	1	3	2	4	3
233	2	2	3	2	4	1
234	2	1	3	2	4	1
235	2	2	2	2	3	1
236	2	2	3	2	4	1
237	2	2	3	2	4	1
238	2	2	3	2	3	1
239	2	2	3	2	4	1
240	2	2	3	2	3	1
241	2	2	3	2	4	1
242	2	1	3	2	4	1
243	2	2	3	2	4	1
244	2	2	3	2	4	3
245	2	2	3	2	3	1
246	2	2	3	2	4	1
247	2	2	3	2	4	1
248	2	2	3	2	4	1
249	2	2	3	2	4	1
250	2	2	3	2	4	1
251	2	1	3	2	4	3

ID	P. 1	P. 2	P. 3	P. 4	P. 5	P. 6
1	2	3	2	1	2	1
2	2	3	2	1	1	1
3	1	3	2	2	1	1
4	1	3	2	1	1	1
5	1	2	2	2	2	1
6	1	3	2	1	1	1
7	2	2	2	2	2	1
8	1	3	2	1	1	1
9	1	3	2	2	2	1
10	2	2	2	1	1	1
11	1	3	2	2	1	1
12	1	2	2	1	1	1
13	1	3	2	1	1	1
14	1	2	2	1	1	1
15	2	3	2	1	1	1
16	1	3	2	2	1	1
17	1	3	2	1	1	1
18	1	3	2	2	2	1
19	1	2	2	1	1	1
20	1	3	2	2	1	1
21	1	2	2	1	1	1
22	1	3	2	1	1	1
23	1	2	2	1	2	1
24	1	3	2	1	1	1
25	1	3	2	1	1	1
26	2	3	2	2	1	1
27	1	2	2	1	1	1
28	1	3	2	1	2	1
29	1	3	2	1	1	1
30	2	3	2	2	1	1
31	1	3	2	1	1	1
32	1	2	2	1	1	1
33	1	3	2	1	1	1
34	1	3	2	2	1	1
35	2	3	2	1	2	1
36	1	2	2	1	1	1
37	1	3	2	1	1	1
38	1	2	2	1	1	1
39	2	3	2	2	2	1
40	1	3	2	1	1	1
41	1	3	2	1	1	1
42	1	3	2	1	1	1
43	1	2	2	2	1	1
44	2	3	2	1	1	1
45	1	3	2	1	1	1

# **ANEXO No.2: FORMATO DE LA ENTREVISTA**

## ENTREVISTA



### **Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología Proyecto sobre El Sistema de Selección de Personal**

**Objetivo:** Establecer el punto de vista de quienes ocupan cargos de gerencia o responsabilidad dentro del Banco de Desarrollo de Guayaquil sobre la concesión de los microcréditos.

1. **¿Cuáles son los principales motivos por lo que los microcréditos son concedidos después de un largo periodo de tiempo?**
2. **¿Qué tipo de mejora o modificaciones se requiere para acelerar el proceso de concesión de créditos sin que esto afecte la recuperación del préstamo?**
3. **¿Cuáles son los principales reclamos que ha debido de mediar frente a los clientes?**
4. **Considera que es necesario capacitar al personal para que ejerza mejor sus funciones ¿Por qué?**
5. **El proceso actual dada su complejidad permite recuperar fácilmente el dinero concedido ¿Por qué?**

**Entrevistado (a): Pablo Sotomayor Morán**

**Empresa: Banco de Desarrollo**

**Área: Crédito**

**Cargo: Gerente de Crédito**



## ENTREVISTA



### **Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología Proyecto sobre El Sistema de Selección de Personal**

**Objetivo:** Establecer el punto de vista de quienes ocupan cargos de gerencia o responsabilidad dentro del Banco de Desarrollo de Guayaquil sobre la concesión de los microcréditos.

**1. ¿Cuáles son los principales motivos por lo que los microcréditos son concedidos después de un largo periodo de tiempo?**

La verdad es que el proceso actual así lo exige pasa por los diferentes filtros los cuales solicitan más documentación e inclusive en muchos caso los informes o verificación de la información no es presentada en los tiempos establecidos.

**2. ¿Qué tipo de mejora o modificaciones se requiere para acelerar el proceso de concesión de créditos sin que esto afecte la recuperación del préstamo?**

El primer paso debe de ser controlar minuciosamente el proceso para identificar los cuellos de botella que están impidiendo el desarrollo normal porque esta situación está afectando gravemente a los clientes que recurren a esta institución en busca de una solución financiera y en vista a los retrasos generados desisten de su préstamo lo cual es negativo para el banco.

**3. ¿Cuáles son los principales reclamos que ha debido de mediar frente a los clientes?**

El principal es el retraso en la concesión del préstamo aunque de acuerdo a lo expuesto por los clientes su molestia inicia por una información infundada de los oficiales de crédito que han cometido el error de indicar que en una semana el dinero concedido estará depositado en su cuenta lo que crea una falsa expectativa en ellos.

Otro problema además del tiempo prolongado de evaluación de los créditos han existido quejas por parte de los clientes por una inadecuada actitud del personal, la cual no puede ser intencional pero desde luego debe de ser corregido para garantizar la calidad de servicio.

**4. Considera que es necesario capacitar al personal para que ejerza mejor sus funciones ¿Por qué?**

Sí, anteriormente se realizaban capacitaciones por lo menos cada trimestre pero actualmente esto se ha dejado al olvido y reconozco que es un error que se está pensando enmendar porque de esta forma se puede lograr que el personal trabaje con efectividad es un beneficio para todos quienes conformamos el Banco de Desarrollo.

**5. El proceso actual dada su complejidad permite recuperar fácilmente el dinero concedido ¿Por qué?**

No, pese a que el proceso es complejo y se toman todas las medidas necesarias para evitar que exista un porcentaje elevado de cartera vencida pero otros factores también pueden incidir como es en el caso de un agricultor que no puede cumplir con su pago debido a que su cosecha se ha visto afectada por desastres naturales cuando ocurre esto hay que llegar a un acuerdo para recuperar el préstamo.

**Entrevistado (a):**

**Empresa:**

**Área:**

**Cargo:**

# **ANEXO No.3: CARTA DE AUTORIZACIÓN**



Guayaquil, 15 de Febrero del 2016

Señores

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**  
Ciudad.

De mis consideraciones:

Yo, Pablo Sotomayor Morán en mi calidad de gerente del área de crédito del Banco de Desarrollo del Ecuador, autorizo la realización de la propuesta del trabajo de investigación cuyo tema es: **“Como mejorar el proceso de servicio en la concesión de los microcréditos para elevar la satisfacción al cliente en el banco de desarrollo”**, en las instalaciones de esta institución ubicada en la ciudad de Guayaquil, provincia del Guayas, el cual será ejecutado por la egresada Alicia Roxana González Tapia con la finalidad de obtener el título de **TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.**

De acuerdo a lo expuesto el trabajo a desarrollar será durante los meses de Febrero a Mayo del 2016, por esta razón se han tomado las medidas necesarias para otorgarle todas las facilidades necesarias para la ejecución de su propuesta.

Atentamente,

Pablo Sotomayor Morán  
Gerente de Crédito  
Banco de Desarrollo

# **ANEXO No. 4: CARTA DE AUTORIZACIÓN**

Guayaquil, 10 de Febrero del 2016

Señor Ingeniero  
Pablo Sotomayor Morán  
**GERENTE DEL ÁREA DE CRÉDITO DEL BANCO DE DESARROLLO DE  
GUAYAQUIL**  
Ciudad.

De mis consideraciones:

Yo, Alicia Roxana González Tapia portadora de la cédula de ciudadanía número 1205306200, egresada del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología con la finalidad de obtener el título de **TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**, solicito a usted se me autorice realizar la propuesta de investigación cuyo tema es: **“Como mejorar el proceso de servicio en la concesión de los microcréditos para elevar la satisfacción al cliente en el banco de desarrollo”**.

La propuesta tendrá un tiempo de duración tres (3) meses es decir de Marzo a Mayo del año en curso, tiempo requerido para observar la situación del área de crédito para determinar las falencias de la misma y proporcionar soluciones que permitan mejorar la satisfacción de los clientes.

Atentamente,

Alicia González Tapia  
C.I. 1205306200