



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO  
DE TECNOLOGÍA**

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TEMA:

**ESTUDIO DE LAS VARIACIONES DE LA TASA DE INTERES Y SU  
IMPACTO EN LOS PRESTAMOS HIPOTECARIOS DEL BIESS EN LA  
CIUDAD DE GUAYAQUIL ENTRE 2014 - 2015.**

Autora:

**Nory Azucena Villon De los Ángeles**

Tutor:

**Msc. Jorge Andrade Domínguez.**

Guayaquil, Ecuador  
2016

## ÍNDICE GENERAL

<b>Contenidos:</b>	<b>Páginas:</b>
Carátula.....	i
Certificación de la aceptación del tutor.....	ii
Autoría notariada.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice general.....	vi
Índice de gráficos.....	vii
Índice de cuadros.....	viii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x

### CAPÍTULO I

#### EL PROBLEMA

Planteamiento del problema.....	1
Ubicación del problema en un contexto.....	1
Situación conflicto.....	5
Variables de investigación.....	6
Formulación del problema.....	6
Determinación del tema.....	6
Objetivos.....	7
Objetivos generales.....	7
Objetivos específicos.....	7
Justificación e importancia.....	7
Viabilidad técnica.....	8
Viabilidad económica.....	8
Viabilidad financiera.....	8
Viabilidad Institucional y de gestión.....	8

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

Antecedentes históricos.....	9
Antecedentes referenciales.....	18
Fundamentación legal.....	21
Antecedente legal.....	25
Antecedentes teóricos.....	54
Variables de la investigación.....	55

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

Marco metodológico.....	55
Tipo y diseño de investigación.....	60
Investigación descriptiva.....	60
Correlaciónala o explicativa.....	60
La población y la muestra.....	60
Característica de la población.....	61
Técnicas de la Investigación.....	61
Procedimientos de la Investigación.....	62

## **CAPÍTULO IV**

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

Aplicación a las técnicas de instrumentos.....	63
Cuadros y gráficos.....	63
Plan Mejora.....	73
Conclusiones y recomendaciones.....	77

<b>Bibliografía</b> .....	78
<b>Anexos</b> .....	79
Anexo 1 Encuesta.....	80
Anexo 2 Organigrama de la empresa.....	82
Anexo 3 Logotipo de la empresa	82

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Contenidos:</b>	<b>Páginas:</b>
Gráfico 1 Variación de Prestamos.....	58
Gráfico 2 Evolución de créditos.....	58

## ÍNDICE DE CUADROS

<b>Contenidos:</b>	<b>Páginas:</b>
Cuadro 1 Comparativo del Biess y banca privada.....	59
Cuadro 2 Biess y banca privada.....	59



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO  
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA  
TECNOLOGÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

Proyecto previo a la obtención del título de: Tecnóloga en Contabilidad y Auditoría.

**Tema**

“Estudio de las variaciones de la tasa de interés y su impacto en los préstamos hipotecarios del Biess en la ciudad de Guayaquil. ”

**Autora:** Villon De los Ángeles Nory Azucena  
**Tutor:** Jorge Andrade Domínguez.

**RESUMEN**

La presente tesis está enfocada al estudio de variaciones en la tasa de interés que se ha producido en la ciudad de Guayaquil como consecuencia de los préstamos hipotecarios concedidos por el Biess y la banca privada, con el principal objetivo de verificar cual ha sido el efecto que ha provocado esta variación y los encadenamientos que surgen como resultados de los créditos para vivienda en esta ciudad objeto de estudio.

Para poder conocer el estudio de variaciones de interés en la ciudad de Guayaquil se procedió a realizar una encuesta a los afiliados del Biess quienes dieron a conocer cuál es su punto de vista a los diferentes efectos producidos por los préstamos hipotecarios a las familias.

Con este estudio que se ha realizado se pretende proponer un plan donde los beneficiarios del presente estudio, son los afiliados y el Biess.

Préstamos Hipotecarios	Afiliados	Adquisición de Vivienda	BIESS
------------------------	-----------	-------------------------	-------



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO  
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

**TECNOLOGÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

Proyecto previo a la obtención del título de: Tecnóloga en Contabilidad y Auditoría.

**Tema**

“Estudio de las variaciones de la tasa de interés y su impacto en los préstamos hipotecarios del Biess en la ciudad de Guayaquil del 2015. ”

**Autora:** Villon De los Ángeles Nory Azucena

**Tutor:** Jorge Andrade D.

**Abstract**

This thesis is focused on the study of changes in interest rates that has occurred in the city of Guayaquil as a result of mortgage loans granted by the Biess and private banks, with the primary aim of verifying what has been the effect it has caused this variation and chains that arise as a result of housing loans in this city under study. In order to meet the study of variations of interest in the city of Guayaquil we proceeded to conduct a survey to members of Biess who unveiled what is your view of the different effects of mortgage loans to households. This study has been done is to propose a plan where the beneficiaries of this study are affiliates and Biess.

Préstamos Hipotecarios	Afiliados	Adquisición de Vivienda	BIESS
---------------------------	-----------	----------------------------	-------

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

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

El 13 de marzo de 1928 en el gobierno del Dr. Isidro Ayora Cueva se creó la Caja de Jubilaciones y Montepío Civil, Retiro y Montepío Militares, Ahorro y Cooperativa institución de crédito, en el cual queda organizado que de conformidad con la Ley se denominó Caja de pensiones en dicho año.

La ley consagro a la caja de pensiones como una entidad aseguradora con un patrimonio propio, y con una aplicación en el sector laboral público y privado. Su objetivo es de conceder a los empleados públicos, civiles y militares, los beneficios de Jubilación y Fondo Mortuario, en octubre del mismo año se extendieron beneficios a los empleados bancarios.

En octubre del año 1935 se dictó la Ley del Seguro Social Obligatorio y se crea el Instituto Nacional de Previsión, que comenzó a desarrollar sus actividades el 1 de mayo de 1936. Su finalidad es establecer la práctica del Seguro Obligatorio y fomentar el Seguro Voluntario y fortalecer el Patronato del Indio y del Montubio.

En el año de 1937 se reformo la Ley del Seguro Social Obligatorio y se incorporó el seguro de enfermedad entre los beneficios para los afiliados. En julio de este mismo año se creó el Departamento Medico.

En marzo de este año se aprobó los Estatutos de la Caja del Seguro de Empleados Privados y Obreros y fue así que nació la Caja del Seguro

Social, cuyo funcionamiento administrativo comenzó con carácter autónomo desde el 10 de julio de 1937.

El 14 de julio de 1942 se expidió la Ley del Seguro Social Obligatorio, los estatutos de la caja del seguro se promulgaron en enero de 1944 con lo que se afianza el sistema del Seguro Social en el país.

Por resolución del Instituto Nacional de Prevención, se dotó de autonomía al Departamento Médico pero esto se mantuvo bajo la dirección del Consejo de administración de la Caja del Seguro, con financiamiento, contabilidad, inversiones y gastos administrativos propios.

En 1986 se estableció el Seguro Obligatorio de Trabajador Agrícola, el Seguro Voluntarios y el Fondo de Seguridad Social a favor de la población con ingresos inferiores al salario mínimo vital.

En 1987 se integró el consejo Superior con representaciones del Ejecutivo, empleadoras y aseguradas; se estableció la obligación de que consten en el Presupuesto General del Estado las partidas correspondientes al pago de las obligaciones del Estado.

En el año 1991 el Banco Interamericano de Desarrollo propuso la separación de los seguros de salud y de pensiones y el manejo privado de los fondos. Los resultados de la Consulta Popular en el 1995 negaron la participación del sector privado en el Seguro Social y de cualquier otra institución en la administración de sus recursos.

La Asamblea Nacional consagró en el año 1998 la permanencia del IESS como única institución autónoma, responsable de la aplicación del Seguro General Obligatorio.

La seguridad social en el Ecuador ha tenido una compleja evolución institucional, con una variedad de denominaciones que adoptaron a lo largo del tiempo, las entidades encargadas de su ejecución: Caja de Pensiones, Caja del Seguro, Caja Nacional del Seguro Social, Institución Nacional de Previsión e Institución Ecuatoriano de Seguridad Social. La

Caja de Pensiones se mantiene como institución ejecutora y bajo la dependencia jurídica del creado Instituto Nacional de Previsión.

El organismo de control emitió que el less carece de la infraestructura tecnológica suficiente para cumplir con el proceso de operación de descuento de cartera con garantía hipotecaria ya que los bancos se negaron a trabajar con el less y los afiliados no pudieron acceder a los préstamos.

Después los préstamos hipotecarios tanto como los quirografarios se pudieron contratar vía internet una vez con todos los requisitos, en especial lo referente al número de aportaciones mínimo.

De esta forma se estaría cumpliendo con lo dictaminado por la ley de Seguridad Social, como una alternativa a los fondos de reserva que desde el año 2001 no se entregaron más. El 14 de enero del 2004 comenzó la actividad activa de los préstamos hipotecarios.

Desde la salida de la recesión del año 2009, los préstamos hipotecarios están creciendo a una tasa interanual sensiblemente menor a la del total de préstamos al sector privado, que ya vuelve a alcanzar niveles cercanos al 40% si bien apenas supera el crecimiento del PBI nominal.

Luego de un año de las caídas nominales, los préstamos para la vivienda apenas retomaron levemente el crecimiento desde mediados del año 2010, alcanzando en octubre un incremento nominal interanual de solo 2,4%.

Como sucede en otros países latinoamericanos, el sector bancario tradicional comparte mercado con otras instituciones financieras ecuatorianas, particularmente las cooperativas, que en los últimos años han adquirido gran protagonismo por ofrecer condiciones y tasas muy competitivas. En Ecuador la mayor cantidad de créditos hipotecarios no están en manos de la banca privada sino del Estado. El Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (BIESS) es la entidad financiera

que domina el mercado de los créditos hipotecarios pues ha otorgado por lo menos el 60% de los préstamos de esta naturaleza en el país.

Las funciones de la Ley del BIESS son entre otras brindar los distintos servicios financieros como créditos hipotecario, prendarios y quirografarios, operaciones de redescuento de cartera hipotecaria de instituciones financieras y otros servicios financieros a favor de los afiliados y jubilados del IESS, mediante operaciones directas o a través del sistema financiero nacional.

En el análisis del perfil de cada solicitante se hacen cálculos para establecer si es viable asumir la deuda y se ha establecido, de forma general, que deben estar disponibles al menos el 20% de las rentas familiares (salarios, ingresos por negocios, etc.) para que mantengan un margen controlado el riesgo de insolvencia.

Los porcentajes de financiación son muy variables y es posible encontrar algunas opciones que cubren el 100% del valor de la vivienda, aunque es necesario para tal cobertura pagar altos intereses.

Aunque obtener las mejores opciones de crédito depende en buena medida de un buen análisis de las condiciones particulares de cada cliente, una de las instituciones financieras que ofrecen condiciones muy favorables a la hora de tramitar el crédito Hipotecario:

**BIESS:** Este banco estatal, respaldado por la solidez que le brinda el IESS no solo es la institución que domina el mercado sino también la que maneja una de las mejores tasas de interés para la colocación de créditos. Puede financiar hasta el 100% del valor de la vivienda.

La constitución de la República del Ecuador establece la instauración de una entidad financiera de propiedad del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social la cual será responsable de canalizar sus inversiones y administrar los fondos previsionales públicos, inversiones privadas y no

privativas; que su gestión se sujetara a los principios de seguridad, solvencia, eficiencia, rentabilidad y al control del órgano competente.

Acorde a este mandato constitucional, fue aprobada la creación del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (BIESS) el 11 de mayo del 2009 Suplemento Ley de Creación del Biess. El 8 de diciembre del 2009 nació el Banco del IESS con su primera sesión de Directorio y se reinicia en el año 2014.

Se estableció como una institución pública, técnica y financiera, con finalidad social y de servicio público y domicilio principal, el Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (BIESS) abrió las puertas a los afiliados y jubilados el 18 de octubre del año 2010.

Uno de sus principales objetivos es convertirse en la Institución Financiera más grande del país que apoye equitativamente proyectos de inversión los sectores productivos y estratégicos de la economía ecuatoriana con el fin de fomentar la generación de empleo y valor agregado.

### **Situación conflicto**

La tasa de interés de referencia del banco central, por lo cual los intereses tenderían a aumentar si la tasa del crédito es variable. Si bien actualmente pocos créditos cuentan con este tipo de tasas, es importante considerar este hecho previo a hacerse de financiamiento.

Esta variaciones en las tasa de interés serian consecuencia de la situación económica mundial o de conflictos internacionales, los cuales pueden provocar volatilidad e incertidumbre en los mercados financieros.

Aunque un repunte en las tasas de interés de interés será una noticia positiva para las personas que ahorran e invierten sus recursos al incrementarse los rendimientos, para quienes cuentan con financiamiento el resultado se torna negativo porque se elevaran los intereses a pagar.

Para algunos afiliados o jubilados se les hace difícil en el momento de solicitar la tabla de amortización se confunde con las dos tablas que hay, por eso la sugerencia de ellos es que solo haya una tabla de amortización que sean beneficiarios para ambos.

**Tema:** Estudio de las variaciones de la tasa de interés y su impacto en los préstamos hipotecarios del BIESS en la ciudad de Guayaquil.

### **Variables de Investigación**

**Variable Independiente:** Variaciones de la tasa de interés.

**Variable Dependiente:** Impacto en los préstamos hipotecarios del Biess

### **Formulación del Problema**

¿Qué impacto tiene las variaciones de la tasa de interés en los montos de las alícuotas a pagar por los clientes de los préstamos hipotecarios que otorga el BIESS, de la ciudad de Guayaquil, en el periodo 2015?

### **Determinación del tema**

Estudio de las variaciones de la tasa de interés y su impacto en los préstamos hipotecarios del Biess en la ciudad de Guayaquil.

## Evaluación del Problema

- **Delimitado.-** La población está conformada por el personal del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (Biess)
- **Factible.-** Es un proyecto factible de realizar porque cuenta con el apoyo del personal de dicha Institución Bancaria.
- **Claro.-** El problema planteado es de fácil comprensión e identificación de ideas concisas, redactado de forma precisa.
- **Evidente.-** En la problematización se identifica la variación de la tasa de interés en el monto a pagar.
- **Original.-** Dentro del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (Biess) es por primera vez que se realiza un estudio de la variación de las tasas de interés en el monto a pagar.
- **Relevante.-** Es de suma importancia analizar la variación de la tasa de interés para proponer alternativas de solución ante la problemática

## Objetivos

### Objetivos generales

Analizar las variaciones de las tasas de interés de los préstamos hipotecarios del Biess para establecer el impacto en el monto a pagar.

## **Objetivos específicos.**

1. Fundamentar los aspectos teóricos sobre las variaciones de las tasas de interés.
2. Diagnosticar el proceso actual de los préstamos hipotecarios que otorga el BIESS en la ciudad Guayaquil, 2015.
3. Proponer un plan de mejoras para los afiliados de la ciudad de Guayaquil.

## **Justificación e Importancia**

El clamor de varios años de los afiliados y jubilados del país del que el IESS tenga un banco que maneja los recursos recaudados de sus aportaciones se vino a cristalizar en el gobierno del Consejo Directivo del IESS y del Directorio del Biess, Richard Espinosa, anunció en la rueda de prensa sobre la nueva Política Financiera para Vivienda, que el banco de los asegurados bajará su tasa de interés del 8,5% al 6%, para los préstamos hipotecarios de viviendas de hasta 70.000 dólares, a un plazo de 25 años.

El BIESS, es la institución que facilita préstamos hipotecarios a los afiliados del IESS, sin tener que completar tantos requisitos y garantías como lo exige la Banca Privada, pero esta acción a futuro puede ser el causal de la quiebra inmediata de estas Instituciones.

Es necesario garantizar el pago de las deudas adquiridas, y siendo este un segmento de mercado que en términos generales no posee estabilidad laboral o ingresos que sirvan para cumplir las obligaciones, la manera óptima de garantizar el pago de la deuda es proveer de fuentes de trabajo.

**Viabilidad técnica:**

En este estudio influye la toma de decisiones de los clientes analizando la tasa de interés en el monto a pagar.

**Viabilidad Económica:**

La presente investigación es factible económicamente lo que significa que se analiza la variación de la tasa de interés en el monto a pagar del préstamo.

**Viabilidad Financiera:**

Para realizar la siguiente investigación se realizó un presupuesto de los recursos económicos y materiales que se van a utilizar para el desarrollo del presente estudio.

**Viabilidad Institucional y de gestión:**

Una de las debilidades de la empresa es la insatisfacción del cliente y de la manera que esto afecta en la productividad de la empresa.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEORICO**

#### **Antecedentes históricos**

##### **Teoría neoclásica**

En la teoría neoclásica la tasa de interés tiene un papel central en la determinación del gasto de inversión y el ahorro, con una relación inversa entre la tasa de interés y la inversión, con base en lo cual se aspira que el Ahorro preceda la inversión, el dinero es neutro y, la elasticidad de la tasa de interés garantiza el equilibrio entre el ahorro y la inversión.

Una visión más específica que analiza el funcionamiento del mercado de capitales se encuentra en la Hipótesis de Mercado Eficiente. Entre otros, Fama (1992, 1970) supone que el mercado de capitales es un espacio que garantiza el libre movimiento de capitales, la información existente está disponible para todos los agentes y es gratuita.

El principal espacio de intermediación financiera tiene lugar en el mercado de capitales, cuya función es distribuir los escasos recursos financieros existentes, denominados ahorro entre los proyecto de inversión en un nivel que maximiza el crecimiento económico, dados los recursos disponibles.

Ello implica que los cambios sucesivos de los precios de los títulos financieros son independientes a lo largo del tiempo y entre los activos, los precios actuales no están determinados por el pasado.

Una segunda visión se postula por el nuevo consenso clásico. Sus antecedentes se encuentra en Wicksell (1970), retomado por John Taylor (1993), y los modelos de relacionados a las políticas de objetivos inflacionarios. Knut Wicksell argumento que el Banco Central una tasa de interés monetaria que oscila, alrededor de la tasa de interés natural. Ello implica que las fuerzas de mercado garantizan la coincidencia de la tasa

de interés monetaria y natural. Desequilibrios entre la tasa interés monetaria y natural incrementan la demanda de los créditos, la cual provoca procesos acumulativos de precios, que el banco central toman en cuenta en la determinación de la tasa de interés.

Taylor (1903) formaliza una función de reacción del banco central. La tasa de interés monetario, es función de la inflación la tasa natural, donde se logra el pleno empleo de los factores productivos, dada los recursos existentes; la brecha inflacionaria que diferencia entre la inflación observada y un objetivo inflacionario, y la brecha entre el producto observado y potencial. Este planteamiento se formaliza de la siguiente manera:

$$(1) i_t = \pi_t + r_t^* + \alpha\pi(\pi_t - \pi_t^*) + \alpha_y(Y_t - Y_t^*), \text{ donde } \alpha, \alpha_y > 0$$

Si

$$(1.1) \pi_t - \pi_t^* = 0 ; y,$$

$$(1.2) Y_t - Y_t^* = 0;$$

Entonces,

$$(1.3) i_t - \pi_t = r_t^*$$

Se supone que hay una correlación entre precios estables y crecimiento económico robusto; esto siendo sus principales limitaciones la explicación del nivel de la inflación objetivo, sin existir ninguna justificación teórica para esta aseveración y se desconoce el nivel de la tasa de interés natural y del producto potencial. Según (Seccareccia, 2003, pág. 102), se supone que el déficit fiscal debe ser igual a cero, para limitar las presiones inflacionarias.

Finalmente la tasa de interés a partir de las anteriores consideraciones se resalta que las políticas monetarias restrictivas afectan negativamente a la brecha entre ingreso observado y potencial en el siguiente periodo y,

dicha variable afecta negativamente a la inflación con dos periodos de rezago.

El tipo de cambio aparece cuando se realiza un análisis de economía abiertas. Es particularmente relevante para los países en desarrollo, con estructuras productivas altamente expuestas al sector externo, en tanto determinan el efecto traspaso de la inflación internacional hasta los precios domésticos. Una es la vía directa, que relaciona las variaciones del tipo de cambio (devaluaciones) con mayores precios de bienes importados intermedios y finales, los cuales, incrementan el índice de precios al consumidor, en periodos relativamente cortos, tiene lugar en el mismo periodo que ocurre la variación del tipo de cambio. El canal indirecto señala que la devaluación del tipo de cambio provoca un aumento de la producción de bienes domésticos importables y sube la actividad exportadora. Ambas variables tienen un impacto positivo sobre el empleo, también podrían incrementar los precios de los insumos importados, lo que induce a un incremento de precios en el periodo siguiente. La sobrevaluación reduce los precios de los bienes importados en relación a los precios domésticos, reduce la producción de los importables producidos nacionalmente y vuelve menos competitivas a las exportaciones.

La tasa de interés en una economía abierta está acotada por nuevas variables, donde se incluyen las expectativas presentes sobre el tipo de cambio nominal futuro, la tasa de interés internacional.

La evaluación de los planteamientos sobre la relación de la tasa de interés, la demanda efectiva y el crecimiento económico tiene dos orígenes. Un punto de partida es el mercado por si solos son capaces de generar una intermediación financiera eficiente, explicando las variaciones de las variaciones de los precios por choques externos. Otro punto de partida se encuentra en el banco central, que determina una tasa de interés monetaria tomando en cuenta el monto de la inflación existente menos la variación los precios mercado, reanudando relevante la tasa de

interés monetaria en términos reales, con base en la brecha de la inflación, está influida por el tipo de cambio real, cuyo impacto está en función de la estructura productiva. Por otro lado, señala que la tasa de interés está influida por la tasa de interés internacional y las expectativas del tipo de cambio nominal.

### **Teoría heterodoxa**

Los consensos giran en torno a que la tasa de interés es una variable monetaria y, rechaza la existencia de una tasa de interés natural según (Smithin, 2007). Keynes y Minsky suponen que existen dos tasas de interés las cuales tienen una relación inversa con la inversión; mientras los circuitistas y los teóricos alrededor de la financiarización, porque suponen que la tasa de interés es una variable distributivas, que es la banca central.

La tasa de interés de corto plazo, es asumida por la banca comercial que añade un margen. La incertidumbre es una variable central que determina el comportamiento de los bancos, las decisiones sobre el monto de los préstamos que están dispuestos a acomodar. Dada una tasa de interés del banco central, los créditos demandados, los créditos otorgados anteriormente sean cancelados, constantemente el fondo resolvente de los bancos comerciales según (Keynes, 1936).

La otra tasa de interés está determinada por la preferencia por la liquidez y la oferta monetaria. La incertidumbre se asocia a expectativas futuras de la tasa de interés, que incide sobre la transformación del ahorro ex post en ahorro financiero o atesoramiento. Las variaciones de la tasa de interés no afectan el precio de los bonos, ni el gasto de la inversión. Un evento parecido tiene lugar cuando la tasa de interés es demasiado baja. Las políticas monetarias expansivas son inefectivas en periodos de expectativas negativas.

Minsky se refiere a dos tasas de interés, y que hay simetría entre los flujos de ingresos y deudas. E relación existe una tasa de interés de corto plazo

que la banca comercial cobras a los prestatarios, que depende de la inflación financiera. La banca central también determina una tasa de interés, la cual está en función de las expectativas inflacionarias de las autoridades monetarias.

Este ciclo se revierte cuando la tasa de apalancamiento se incrementa por encima de un nivel normal, lo cual se reduce la acomodación de créditos, que puede desembocar en una deflación de precios en el mercado financiero y puede desencadenar una recesión económica (Minsky, 1982).

Las deudas crecen más rápido que el gasto de la inversión y la producción; la cual contiene la semilla de la siguiente fase, con mayores tasas de interés, deflación del sistema financiero, menores volúmenes de créditos, ingreso y recesión económica.

La teoría del circuito monetario defiende de la propuesta de Minsky. La tasa de interés dominante es la que determina el banco central, los bancos comerciales son tomadores de precios y añaden un margen de ganancias y una prima de riesgo. La tasa de interés a largo plazo está vinculada con las actividades del mercado de valores que, la tasa de interés señalada afecta directamente a la inversión producción porque la tasa de descuento no es igual a la tasa de interés.

Los aspectos micro se deben a que las corporaciones no logran sus objetivos de rendimientos por errores técnicos o gerenciales en el planteamiento de los proyectos, la mala administración de las empresas e, inadecuada supervisión de las empresas o parte de los banqueros en la determinación de los créditos. Todos estos elementos afectan a determinados prestatarios, independientemente del ciclo económico. La incertidumbre microeconómica está basada en la posibilidad de que los prestatarios no generen las ganancias esperadas y, no puedan pagar las deudas pendientes.

Los elementos de incertidumbre macroeconómica están conectados a las previsiones futuras de la demanda efectiva, el desconocimiento del precio

futuro de la tasa de interés, variable determinada por el banco central según (Rochon, 2006) o, algún elemento macroeconómico relacionado con los ciclos económicos. Hay un incumplimiento de deudas por variaciones de las condiciones macroeconómicas que afecta al conjunto de las corporaciones.

El espíritu de Keynes sobre el desconocimiento del futuro que modifican el curso de la economía se relaciona con las decisiones sobre el curso de la demanda efectiva y los costos, donde esto tiene un papel importante las decisiones de la banca central sobre la tasa de interés monetaria.

Desde esta perspectiva, la tasa de interés depende “de las técnicas de la política monetaria, la sensibilidad del comportamiento económico a las variaciones de la tasa de interés, el grado de la apertura económica, el grado de la movilidad del capital, la extensión que el banco central está dispuesto a permitir, la fluctuación de las reservas internacionales y del tipo de cambio, la tasa esperada de inflación doméstica e internacional, la voluntad del gobierno de regular e imponer controles a la economía y, la extensión de coordinación de la política entre los gobiernos” , según (MOORE, 1988). Este mismo autor enfatiza este planteamiento, señalando que la determinación de la tasa de interés, los objetivos del gobierno(pleno empleo, estabilidad de precios, crecimiento, balance de pagos, tipos de cambios factores distributivos); el mismo impacto de la variaciones de la tasa de interés en la viabilidad del sistema financiero, prosperidad y liquidez; se debe evaluar el impacto de las variaciones de la tasa de interés, la tasa de interés no está relacionada directa ni únicamente con la demanda y la oferta crediticio.

Si el incremento de la tasa de interés no está determinada por las crecientes deudas relacionadas a la producción, debe responderse cuales son los factores que explican los incrementos de precios. (Toporowski, 2008) Señala que la inflación en el mercado financiero tiene lugar cuando los precios de los instrumentos financieros se encuentran por encima del valor de libros de la empresa, porque el influjo de los capitales hacia el

mercado valores es mayor que la salida de estos. Los precios de los instrumentos financieros dependen de precios de periodos anteriores y, determina los precios futuros, existiendo puntos de quiebre que cambian los precios de los títulos de los precios financieros según la Hipótesis de mercado Eficiente.

La particularidad de las fases expansivas impulsadas por la inflación financiera es que el crecimiento económico no está sustentado en el gasto de inversión sino en actividades productivas cuyos activos subyacentes están sujetos a la bursatilización que son altamente sensibles a la variaciones de los precios de los títulos financieros y los no tenedores de estos títulos.

Los ciclos expansivos tienen lugar cuando son favorables las condiciones de valorización del capital financiero, destacando la estabilidad de los precios de los bienes y servicios y, de los tipos de cambios. Estas condiciones permiten garantizar el poder adquisitivo del capital financiero, el tipo de cambio puede modificar los precios de los bienes y las mercancías, especialmente si no existe arbitraje perfecto. La teoría heterodoxa no se destaca por destinar un apartado especial de la discusión al efecto del tipo de cambio porque supone no hay distorsiones en los precios según (Lavoice, 2005)

El caudal del mercado de valores generalmente está relacionado a caídas de los rendimientos productivos que intentaron ser neutralizadas por cambios institucionales que crean ganancias financieras. La profundización financiera no está ligada al crecimiento económico, que se redistribuyen en favor de los tendedores de acciones, los cuales están asociados al influjo de capital neto al mercado de valores, inducidos por las nuevas instituciones financieras. En este periodo aparecieron los fondos de pensiones, compañías de seguros y, se modificó el comportamiento del sector bancario y sector financiero no bancario, acumulándose grandes montos de ahorro, cuyo objetivo fue valorizarse en el mercado de capitales, mediante la compra de instrumentos

financieros cuyos precios están ascenso. Este proceso se revierte, cuando se reduce el influjo de capital neto al mercado de capitales, cae la demanda de títulos financieros, abriéndose una fase de deflación financiera se encuentra en la caída de los rendimientos del sector productivo y que canalizaron a los mercados financieros mayores entradas de flujos de capital en relación a la salida de flujos que tiene un punto de quiebre.

## **TASAS DE INTERÉS**

### **DEFINICIÓN**

El interés es el pago que se hace por el uso del dinero. En otras palabras es el precio del dinero. La tasa de interés es el pago del interés al plazo convenido, usualmente un año, y se expresa como un porcentaje del préstamo o depósito.

Si una persona o institución cobra un porcentaje por el dinero que presta se trata de la tasa de interés activa, llamada también tasa de interés de colocación.

Si una institución tiene que pagar un porcentaje por el dinero que recibe del público en calidad de depósito se trata de la tasa de interés pasiva, llamada también tasa de interés de captación.

La diferencia de la tasa de interés activa y la tasa de interés pasiva se denomina margen de tasas de interés.

Según Ochoa et al. (2003), la define como la representación del valor del dinero en el tiempo ya que constituye el precio que una persona debe pagar por disponer de cierta suma en el presente para devolver una suma mayor en el futuro.

Las tasas de interés se expresan generalmente como un porcentaje anual y se clasifican en:

## **TIPOS DE TASAS DE INTERÉS**

Dependiendo de la forma de expresar la tasa de interés puede hablarse de tasa de interés nominal, efectivo, real e implícito.

### **Tasa de interés nominal**

Es la tasa de interés que se nombra o declara en la operación, independientemente de si ésta se cobra adelantada, vencida, si lleva o no comisiones y/o impuestos, etc.

### **Tasa de interés efectiva**

Para un determinado período, es aquella tasa que pagadera al final del período, tiene el mismo resultado económico que una tasa de interés nominal que se abona con mayor frecuencia. Por ejemplo, un interés nominal del 10%, con pagos mensuales, tendrá una tasa efectiva mayor que el mismo interés del 10% con pagos semestrales.

### **Tasa de interés real**

Todos los conceptos anteriores de tasas de interés dejan de lado la inflación; es decir, consideran sólo el valor nominal e ignoran el valor real de la moneda. La tasa de interés real es la tasa de interés vigente corregida con la tasa de inflación, y mide la discrepancia entre ambas. La fórmula general es la siguiente:

### **Tasa de interés implícita**

Las tasas de interés implícitas activas y pasivas se calculan con la información de los estados financieros que presentan las instituciones bancarias, es decir, una vez conocidos los resultados de un período determinado. Permite reflejar lo que realmente cobró un banco como precio del dinero, ya que se pueden incluir las comisiones u otros rubros. No existe una fórmula definida, ésta va a depender del objetivo del investigador.

También tenemos otros tipos de interés según La sociedad hipotecaria Federal:

### **1. Tasa de interés fija:**

La sociedad hipotecaria Federal (2012), la define como el pago mensual fijo durante el plazo establecido para pagar el crédito, por ejemplo, si el préstamo asciende a \$1,000 y la tasa de interés es del 10% mensual, el pago del interés será de \$100 cada mes.

Las ventajas de las tasas de interés fija consisten en que si las tasas de interés del mercado suben, al igual que la inflación, éstas no afectarán y por lo tanto se seguirá pagando la misma cantidad de intereses, sin embargo, si las tasas de interés del mercado bajan, se pagará la misma cantidad de intereses.

### **2. Tasa de interés variable:**

La sociedad hipotecaria federal (2012), la define como aquel pago mensual que cambiará mes con mes durante la vida del crédito. Las tasas de interés están en movimiento todos los días, ya sea porque aumenten los precios o porque se presenten eventos inesperados en la economía. Por lo tanto, si la tasa de interés baja, el nuevo pago mensual será menor, pero si la tasa de interés sube, el pago que se tendrá que hacer, cada vez será mayor. La ventaja en este tipo de tasa consiste en que si las tasas de interés del mercado bajan, al igual que la inflación, se pagará una cantidad menor de intereses, así mismo, si el crédito es a corto plazo, la tasa de interés posiblemente sea más baja que las tasas de interés fija. Por otro lado, si las tasas de interés del mercado suben, al igual que la inflación, se pagará una cantidad mayor de intereses.

## **Plazos del préstamo**

Maduraet al. (2000), define al plazo como el número de meses o años que tendrá para pagar el préstamo.

En los créditos hipotecarios, los plazos se clasifican a corto, mediano y largo plazo, particularidades y las instituciones que ofertan dichos créditos.

## **Antecedentes referenciales**

Se menciona a continuación algunas referencias de trabajos de tesis y artículos relacionados con el tema en estudio. Que sustentara con sus argumentos la siguiente investigación:

Según **RUTH MARIBEL DOMINGUEZ SAENZ**, Quito-2009, dice que el estudio de la tasa de interés ocupa un lugar central en el análisis de la actividad económica. Esta variable ha sido objeto de investigación por varias corrientes de pensamiento y considerada esencial en el establecimiento de programas monetarias.

La tasa de interés es una variable fundamental que se constituye en el precio del dinero, propiedad que va a acondicionar un mayor o menor acceso a consumo e inversión por parte de los agentes económicos y la toma de decisiones intertemporales e individuales.

No se puede dejar delado la importancia del sistema financiero en el papel de intermediario, que realiza en tomar prestado de pequeños individuales para prestar en grande reduciendo los costos de financiamiento de los proyectos de inversión importantes, lo que convierte en creador monetario y en financiador del crecimiento económico.

La banca muchas veces omite evaluar adecuadamente el riesgo implícito que tienen las tasas de interés en la capacidad de pago del deudor, tasas de interés elevadas en la capacidad de pago del deudor, las tasas de interés elevadas impiden que cualquier actividad productiva pueda

sostener y cancelar el crédito financiero. Cuando los resultados de las empresas empiezan a ser inferiores a los esperados y no requieren el refinanciamiento, que difícilmente pueden acceder al crédito bancario. Con el paso del tiempo este efecto se agrava y se producen las quiebras masivas que originan las depresiones económicas.

En el año 2000 se adaptó el sistema monetario sustentado en la dolarización oficial de la economía como mejor recurso ante la acentuada depreciación del sucre y la alta emisión monetaria que forjaron una fuerte presión inflacionaria, todo esto en el contexto de la crisis bancaria generada por las irregularidades en su administración como por la falencia en el control por parte de la autoridades competentes. La dolarización produjo una de sus ventajas esperadas, la reducción de las tasas de interés, se demandan niveles más bajos de tasas con el propósito de estimular la inversión y con esto fortalecer el aparato productivo.

La presente tesis tiene como objetivo establecer los determinantes de las tasas de interés en Ecuador con dolarización oficial, de igual manera exponer la evolución de dichas tasas en el sistema financiero nacional y su incidencia sobre el comportamiento de la economía del país.

## **IMPACTO ECONOMICO Y SOCIAL PRODUCIDO EN LA POBLACION URBANA DE LATACUNGA COMO CONSECUENCIA DE LOS CREDITOS HIPOTECARIOS CONCEDIDOS POR EL BIESS Y LA BANCA PRIVADA.**

Según **MAYRA AQUILAR, LATACUNGA-2013**, dice que en la actualidad la nueva estructura del Estado está dirigida al cumplimiento de objetivos nacionales previamente establecidos en planes de desarrollo a largo y mediano plazo, los cuales deben ser puestos en marcha a través de los diferentes ejes y sectores del país; por lo que evidentemente un análisis del cumplimiento de estos objetivos es necesario desde la perspectiva de

tomar acciones correctivas que permiten alcanzar lo inicialmente planteado en beneficio de la colectividad y la patria toda.

Para calcular el impacto que los préstamos hipotecarios produjo en la población de Latacunga se realizó un análisis de información secundaria que proporcionan las entidades encargadas de la recolección de información como es el INEC, el Banco Central del Ecuador y la Superintendencia de Bancos; de igual manera para correlacionar esta información es necesario la obtención de información primaria por medio de encuestas a los sectores relacionados, como son el sector de la construcción mediante los profesionales de esa área y por otro lado los beneficiarios de los créditos quienes fueron encuestados de forma aleatoria según los sectores los cuales aportaron con información de gran capacidad para el presente estudio.

Esta información obtenida permite calcular cual es el efecto que la concesión de créditos hipotecarios ha provocado en el ámbito económico y social de los beneficiarios dentro de los que se puede identificar factores tales como: la estabilidad familiar, la satisfacción personal de contar con vivienda propia que constituya un patrimonio familiar; así como el crecimiento económico del sector de la construcción y la generación de empleo.

El apogeo del sector en el Ecuador se atribuye principalmente a los beneficios derivados de la dolarización por una parte, y a las remesas de los migrantes por otra, según algunos analistas. La estabilidad monetaria relacionada al cambio de moneda, ha dinamizado el mercado de bienes inmuebles, aunque de manera concentrada en las ciudades de Quito y Guayaquil. Los envíos han venido estimulando el consumo interno y el del sector significativamente, al punto de convertirse en el foco de interés de empresas constructoras, inmobiliarias, constructores independientes, promotores de vivienda, entidades financieras, entre otros, para la promoción de vivienda.

## **IMPACTO DE LOS CREDITOS HIPOTECARIOS EN EL SECTOR DE LA CONSTRUCCION**

Según la **ING. LUCIANA CHOEZ VILLACIS** dice que luego de que a inicios de los 90 por el colapso del sistema financiero, se suspendieron las operaciones de crédito hipotecario con el IESS, el 8 de diciembre del año 2009 nació el Banco del IESS (BIESS) con su primera sesión de Directorio.

Se posesiono como una institución pública con su autonomía administrativa, técnica y financiera, con finalidad social y de servicio público y domicilio principal en la ciudad de Quito, Distrito Metropolitano, el Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social abrió las puertas a los afiliados y jubilados el 18 de Octubre del año 2010, concediendo créditos para vivienda terminadas, construcción, remodelación, ampliación y sustitución de hipoteca realizando 3.439 operaciones en préstamos hipotecarios por el monto de \$114.402,70 dólares hasta diciembre de ese año.

Uno de los principales objetivos es convertirse en la Institución Financiera más grande del país que apoye equitativamente proyectos de inversión en los sectores productivos y estratégicos y valor agregado.

Actualmente es la institución que domina el mercado en cuanto es al crédito hipotecario, ya que maneja una de las mejores tasas de interés para la colocación de créditos y puede financiar hasta el 100% del valor de la vivienda.

## FUNDAMENTACION LEGAL

### LEY GENERAL DE BANCOS

Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.

**Artículo 1.-** La Superintendencia de bancos e instituciones financieras es una institución autónoma, con personalidad jurídica, de duración indefinida, que se regirá por la presente ley y se relacionara con el Gobierno a través del Ministerio de Hacienda.

**Artículo 2°.-** corresponderá a la superintendencia de bancos e instituciones financieras la fiscalización, del banco del Estado, de las empresas bancarias, cualquiera que sea su naturaleza y de las entidades financieras cuyo control no este encomendado por la ley de otra institución. La Superintendencia tendrá la fiscalización de las empresas cuyo giro consista en la emisión u operación de tarjetas de crédito o de cualquier otro sistema similar, siempre que dichos sistemas importen que el emisor u operador contraigan habitualmente obligaciones de dinero para con el público o ciertos sectores o grupos específicos de él.

Las personas que realicen tales actos en forma habitual y que eludieren la fiscalización de la superintendencia serán penadas en la forma que contempla el artículo 39.

**Artículo 4°.-** El Superintendente será subrogado en caso de vacancia, ausencia o incapacidad por el Intendente. Si hubiere varios Intendentes, la subrogación se hará en el orden de precedencia que señale el Superintendente. Afectaran a los Intendentes las prohibiciones, inhabilidades e incompatibilidades que establece el artículo anterior para el Superintendente.

**Artículo 5°.-** El personal de la Superintendencia será nombrado por el superintendente el que designara, por tanto, uno o más intendentes y los empleados, inspectores, agentes especiales y demás personas que, a su juicio, le sea necesario ocupar y determinara sus obligaciones y deberes.

El Superintendente podrá celebrar contratos de prestación de servicios a honorarios para la ejecución de labores específicas. Estos contratos no tendrán, en caso alguno, la calidad jurídica de empleados ni de imponentes de la caja de previsión a que este afecto el personal. El Superintendente gozará de la más amplia libertad para el nombramiento y remoción del personal, con entera independencia de otra autoridad. Para estos efectos, y en especial para los de terminación del contrato de trabajo, todo el personal de la Superintendencia es de la exclusiva confianza del Superintendente. En lo no previsto en la presente ley o en el Estatuto del personal, regirá el Estatuto Administrativo como Legislación supletoria.

**Artículo 6°.-** El personal de la Superintendencia no podrá solicitar créditos en las empresas bancarias y financieras sujetas a su fiscalización ni adquirir bienes de tales empresas sin haber obtenido previamente permiso escrito del Superintendente. Tampoco podrá recibir, directa o indirectamente de esas empresas o de los jefes o empleados de ellas, dinero u objetos de valor, en calidad de obsequio o en cualquier otra forma. El que infrinja las prohibiciones establecidas en este artículo y las demás personas que resulten implicadas quedaran sujetos a las penas que consulta la ley para el delito de cohecho.

**Artículo 11°.-** La superintendencia estará sometida a la fiscalización de la Contraloría General de la Republica exclusivamente en lo que concierne el examen de las cuentas de sus gastos.

**Artículo 12°.-** corresponderá al superintendente velar porque las instituciones fiscalizadas cumplan con las leyes, reglamentos, estatutos y otras disposiciones que la rijan y ejercer la más amplia fiscalización sobre todas sus operaciones y negocios.

La facultas de fiscalizar comprende también las de aplicar o interpretar las leyes, reglamentos y demás normas que rijan a las empresas vigiladas. Para los efectos indicados, podrá examinar sin restricción alguna y por los

medios que estime del caso, todos los negocios, bienes, libros, cuentas, archivos, documentos y correspondencia de dichas instituciones y requerir de sus administradores y personal, todos los antecedentes y explicaciones que juzgue necesarios para su información acerca de su situación, den sus recursos, de la forma en que administran sus negocios, de la actuación de sus negocios, de la actuación de sus personeros, del grado de seguridad y prudencia con que se hayan invertido sus fondos y en general, de cualquier otro punto que convenga esclarecer.

Podrá, impartirles instrucciones y adoptar las medidas tendientes a corregir las deficiencias que conservare y, en general, las que estime necesarias en resguardo de los depositantes u otros acreedores y del interés público. El superintendente podrá ejercitar las facultades que esa ley le otorga desde que se inicie la organización de una institución fiscalizada hasta que termine su liquidación.

**Artículo 13°.-** con el objeto indicado en el artículo anterior, el superintendente, personalmente o por intermedio de sus inspectores o agentes especiales, visitara con la frecuencia que estime conveniente, las instituciones sometidas a su fiscalización. En las inspecciones que la superintendencia realice, podrá integrar su propio personal con el de la empresa visitada.

## **ANTECEDENTES LEGALES**

### **REPUBLICA DEL ECUADOR**

#### **SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS**

##### **TITULO VII**

##### **DE LOS ACTIVOS Y DE LOS LIMITES DE CREDITO**

**ARTICULO 68°.-** Las instituciones del sistema financiero, de conformidad con las normas que dicte la Superintendencia, a efecto de reflejar la verdadera calidad de los activos, realizarán una calificación periódica de los mismos y constituirán las provisiones que sean necesarias para cubrir los riesgos de incobrabilidad o pérdida del valor de los activos.

Presentarán a la superintendencia en la forma y con la periodicidad que esta lo determine, los resultados de tal calificación, la que podrá ser examinada por los auditores externos o por la Superintendencia.

**ARTICULO 69°.-** Provisión es una cuenta de valuación del activo que afecta a los resultados y que se constituye para cubrir eventuales pérdidas por cuentas incobrables o por desvalorización de los activos o de los contingentes.

**ARTICULO 70°.-** el valor de todo préstamo, descuento o cualquier otra obligación cuyo deudor estuviese en mora tres años, será obligatoriamente castigado por la institución del sistema financiero.

**ARTICULO 72°.-** Ninguna institución del sistema financiero podrá realizar operaciones activas y contingentes con una persona natural o jurídica por una suma que exceda, en conjunto, el diez por ciento (10%) del patrimonio técnico de la institución. Este límite se elevará al veinte por ciento (20%) si lo que excede del diez por ciento (10%) corresponde a

obligaciones caucionadas con garantía de bancos nacionales o extranjeros de reconocida solvencia o por garantías adecuadas admitidas como tales, mediante normas de carácter general expedidas por la superintendencia de Bancos. Los límites de créditos establecidos se determinaran a la fecha de aprobación original de la operación de crédito. En ningún caso la garantía adecuada podrá tener un valor inferior al ciento cuarenta por ciento (140%) de la obligación garantizada.

El conjunto de las operaciones del inciso anterior en ningún caso podrá exceder del doscientos por ciento (200%) del patrimonio del sujeto de crédito, salvo que existiesen garantías adecuadas que cubran, en lo que excediese por lo menos el ciento veinte por ciento (120%).

Se exceptúan de los porcentajes antes mencionados las siguientes operaciones:

- a) Los créditos destinados al financiamiento de las exportaciones luego de realizado el embarque, que tuviesen la garantía de créditos irrevocables, abiertos por bancos de reconocida solvencia del exterior, a satisfacción de la institución del sistema financiero privado;
- b) Las cartas de crédito confirmadas de importación y las garantías en moneda nacional o extranjera que se emitan con respaldos de contra garantías adecuadas, admitidas como tales, mediante normas de carácter general expedidas por la Superintendencia;
- c) Las garantías otorgadas por cuenta y riesgo de instituciones del sistema financiero privado del exterior, de reconocida solvencia, siempre que cuenten con el respaldo documentario suficiente, en seguridad y a satisfacción de la institución mandataria; y,
- d) Las operaciones de crédito entre instituciones financieras, con las limitaciones que establezca la Superintendencia, previo informe del Directorio del Banco Central del Ecuador.

# **REGLAMENTO A LA LEY GENERAL DE INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO**

## **TITULO I**

### **AMBITO DE LA LEY GENERAL DE INSTITUCIONES FINANCIERAS**

**ARTICULO 1.-** La ley regula la creación, organización, actividades, funcionamiento y extinción de las instituciones del sistema financiero privado, así como la organización y funcionamiento de la Superintendencia de Bancos, entidad encargada de la supervisión y control del sistema financiero en todo lo cual se tiene presente la protección de los intereses del público.

**ARTÍCULO 2.-** Son instituciones financieras privadas:

- a. Bancos;
- b. Sociedades Financieras;
- c. Asociaciones Mutualista de Ahorro y Crédito para la Vivienda; y,
- d. Cooperativas de Ahorro y Crédito que realizan intermediación financiera con el público.

**ARTÍCULO 3.-** Las instituciones financieras privadas podrán realizar las siguientes operaciones en moneda nacional, extranjera o en unidades de cuenta establecidas por Ley:

- a. Los bancos podrán efectuar todas las operaciones previstas en los artículos 51 de la Ley.
- b. Las sociedades Financieras podrán efectuar todas las operaciones previstas en los artículos 51 y 53 de la Ley, excepto recibir recursos del público en depósitos a la vista en los términos de la letra a) del

Artículo 51 de la Ley y conceder créditos en cuenta corriente, contratados o no.

- c. Las Asociaciones Mutualista de Ahorro y Crédito para la Vivienda y las Cooperativas de Ahorro y Crédito que realizan intermediación financiera con el público podrán efectuar las operaciones previstas en el artículo 51 de la Ley, excepto:
  - 1. Negociar títulos valores y descontar letras documentarias sobre el exterior, o hacer adelantos sobre ellas;
  - 2. Efectuar por cuenta propia o de terceros operaciones con divisas, contratar reportos y arbitrajes sobre estas y emitir o negociar cheques de viajeros;
  - 3. Comprar o vender minerales precisos acuñados o en barra; y
  - 4. Garantizar la colocación de acciones y obligaciones.

Además las cooperativas de Ahorro y Crédito que realizan intermediación financiera con el público no podrán:

- a. Negociar documentos resultantes de operaciones de comercio exterior; y
- b. Efectuar operaciones de arrendamiento mercantil de acuerdo a las normas previstas en la Ley.

Con relación a las operaciones de moneda extranjera o en unidades de cuenta, las instituciones financieras se someterán a lo que dispone la Ley de Régimen Monetario y Banco del Estado y las normas que expida la Junta Monetaria y la Superintendencia de Bancos.

En los préstamos en que las instituciones financieras privadas hayan convenido su pago por amortización gradual a través de dividendos periódicos, en cualquiera de las formas establecidas en el artículo 205 de la Ley, el dividendo se considerara como una unidad que comprende el interés, el tramo de amortización de capital y la comisión administración o garantía.

**ARTÍCULO 4.-** son instituciones de servicios financieros:

- a. Almacenes Generales de Depósito;
- b. Compañías de Arrendamiento Mercantil;
- c. Compañías Emisoras o Administradoras de Tarjetas de Crédito;
- d. Casas de cambio;
- e. Corporaciones de garantía y Retrogarantía; y
- f. Compañías de Titularización.

Estas instituciones deberán tener como objeto social exclusivo la realización de las actividades propias de su razón social, no podrán captar recursos monetarios del público, excepto cuando se trate de la emisión de obligaciones en los términos de la Ley de Mercado de Valores y se someterán a las normas que prevé la Ley sobre creación, organización, funcionamiento y extinción de las instituciones del sistema financiero privado.

**ARTÍCULO 5.-** Son instituciones de Servicios Auxiliares del Sistema Financiero, entre otras, las siguientes:

- a. Transporte de especies monetarias y de valores;
- b. Servicios de cobranza;
- c. Cajeros automáticos;
- d. Servicios contables;
- e. Servicios de computación
- f. De fomento a las exportaciones;
- g. Inmobiliarias propietarias de bienes destinados exclusivamente a uso de oficinas de una sociedad controladora o institución financiera; y,
- h. Otras que fuesen calificadas por la superintendencia de Bancos.

La superintendencia de Compañías autorizará su constitución y las controlara, sin perjuicio de que la Superintendencia de Bancos las vigile y dicte las normas de carácter general aplicables a este tipo de instituciones.

**ARTÍCULO 6.-** Las instituciones financieras públicas se rigen por sus propias leyes en lo relativo a su creación, actividades, funcionamiento y organización.

Para que estas instituciones puedan realizar las operaciones permitidas a las instituciones financieras privadas en el artículo 51 de la Ley, deberán obtener la autorización de la Junta Bancaria, previo informe de la junta Monetaria.

## **TITULO II**

### **DE LA CONSTITUCION Y ORGANIZACIÓN DE LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO PRIVADO**

**ARTICULO 8.-** La Superintendencia de Bancos autorizara la constitución de las instituciones del sistema financiero privado, las que adoptaran la forma de compañía anónima, salvo las asociaciones mutualista de ahorro y crédito para la vivienda y las cooperativas de ahorro y crédito que realizan intermediación financiera con el público, las que deberán constituirse de conformidad con el Reglamento Especial que se expida mediante Decreto Ejecutivo.

**ARTICULO 10.-** La conversión, esto es la modificación o el cambio del objeto o actividad de una institución sometida al control de la Superintendencia de Bancos para adoptar al objeto y la forma de otra institución prevista en la Ley, no altera la existencia de la institución como persona jurídica solamente le otorga las facultades y le impone las exigencias y limitaciones legales propias de la especie adoptada.

La fusión de Bancos con sociedades financieras y las de estos con otras sociedades sujetas al control de la Superintendencia de Bancos, en tanto en cuanto la naturaleza de sus operaciones sea compatible,

así como la fusión de cualesquiera de estos entre sí, permitirá a la entidad resultante de la fusión realizar las operaciones que les fueran autorizadas a las entidades fusionadas.

La escisión de las instituciones financieras se sujetara a las disposiciones de la Ley de Compañías en los que fuere aplicable. La Superintendencia de Bancos dictara las normas sobre conversión, asociación, fusión y escisión prevista en este artículo y en la Ley.

**ARTICULO 11.-** Las instituciones financieras constituidas con arreglo a las leyes extranjeras que se propagan establecer sucursales u oficinas de representación en el país para realizar las operaciones establecidas en la Ley, deberán obtener la autorización de la Superintendencia de Bancos, previo cumplimiento de los requisitos legales y de acuerdo con las normas que expida dicha Institución.

Las sucursales referidas en el inciso anterior gozaran de iguales derechos, tendrán las mismas obligaciones y estarán sujetas a las leyes, normas, y reglamentos aplicables a las instituciones del sistema financiero nacional.

**ARTÍCULO 12.-** Las instituciones del sistema financiero ecuatoriano, previa autorización de la Superintendencia, podrán participar en el capital de instituciones financieras del exterior, constituidas o por constituirse, y abrir oficinas fuera del país, con sujeción a los procedimientos determinados en la Ley y a las normas que expida la Superintendencia.

La Superintendencia autorizara a las instituciones financieras ecuatorianas que mantengan vinculadas directas accionariamente con bancos o instituciones financieras del exterior, para que realicen operaciones activas y pasivas a su nombre, por cuenta de estas, cuando cumplan los requisitos determinados en la Ley y los exigidos por las Superintendencia.

### TITULO III

#### DEL PATRIMONIO

**ARTÍCULO 13.-** El monto de capital pagado exigible para la constitución de una institución del sistema financiero privado será el siguiente:

- a. Para un Banco el equivalente a un millón de unidades de valor constante, calculadas a la fecha de presentación de la solicitud;
- b. Para una sociedad Financiera el equivalente a quinientas mil unidades de valor constante, calculadas a la fecha de presentación de la solicitud; y,
- c. Las instituciones financieras extranjeras que establezcan sucursales en el Ecuador deberán asignarles, por lo menos, un capital o aporte igual ha; requerido para la constitución de la clase de institución financiera de que se trate.

Para la constitución de las instituciones de servicios financieros, el capital mínimo pagado será determinado mediante Resolución por la Superintendencia de Bancos.

El aporte inicial mínimo para la constitución de una cooperativa de ahorro y crédito que realiza intermediación financiera con el público, será el equivalente a las unidades de valor constante que se determinen en el Decreto Ejecutivo que se dictara para el efecto

**ARTICULO 14.-** Las instituciones el sistema financiero deben constituir un fondo de reserva legal que ascenderá al menos al cincuenta por ciento (50%) de su capital pagado, para lo cual la Junta General de Accionistas destinara el diez por ciento (10%) de las utilidades de cada ejercicio anual, hasta llegar al monto máximo obligatorio.

La reserva legal comprende el monto de las cantidades separadas de las utilidades, de acuerdo con el inciso anterior, y el total de las sumas pagadas por los accionistas en exceso sobre el valor nominal de las acciones suscritas por ellos. La Junta General de Accionista podrá constituir otras reservas especiales o facultativas, formadas por la transferencia de las utilidades al patrimonio. Las reservas por corrección monetaria son las resultantes de la aplicación de sistemas de corrección a los estados financieros.

**ARTICULO 16.-** Los aumentos de capital autorizado serán resueltos por la Junta General de Accionistas y los del suscrito y pagado por el Directorio de la institución financiera, de acuerdo a las normas que dictara la Superintendencia de Bancos.

**ARTICULO 17.-** Toda institución del sistema financiero deberá mantener de modo permanente una relación entre su patrimonio técnico y la suma de sus activos y contingentes ponderada por riesgo, de acuerdo con el Capítulo II del Título IV de la Ley y a las instrucciones que dictara la Superintendencia de Bancos.

## **TITULO IV**

### **DE LOS GRUPOS FINANCIEROS**

**ARTÍCULO 18.-** Para los efectos contemplados en la Ley, se entenderá por grupo financiero al integrado por:

- a. Una sociedad controladora que posea un banco o una sociedad financiera privada, una compañía de seguros y reaseguros, sociedades de servicios financieros o auxiliares previstas en la Ley, las instituciones previstas en la Ley de Mercado de Valores, así como las subsidiarias del país o del exterior de cualesquiera de las mencionadas; y,
- b. Un banco o sociedad financiera que posea una compañía de seguros y reaseguros, sociedades de servicios financieros o auxiliares

previstas en esta Ley, las instituciones previstas en la Ley de Mercado de Valores, así como las subsidiarias del país o del exterior de cualquiera de estas.

**ARTÍCULO 21.-** Se presume la existencia de un grupo financiero para todos los propósitos establecidos en esta Ley, cuando se cumple el supuesto mencionado en el artículo que antecede.

**ARTÍCULO 22.-** Las instituciones que formen parte de un grupo financiero podrán:

- a. Actuar de manera conjunta frente al público, ofrecer servicios complementarios y declararse como integrante del grupo de que se trate;
- b. Usar denominaciones iguales o semejantes que los identifiquen frente al público como integrantes de un mismo grupo, o bien conservar la denominación que tenían antes de formar parte de dicho grupo; en todo caso, deberán añadir las palabras “Grupo Financiero” y la denominación del mismo y,
- c. llevar a cabo operaciones de las que le son propias a través de oficinas y sucursales de atención al público de las instituciones financieras integrantes del grupo.

**ARTICULO 25.-** La sociedad controladora, el banco o la sociedad financiera que haga cabeza de grupo, responderá de las pérdidas patrimoniales de las instituciones integrantes del grupo financiero hasta por el valor de sus propios activos, para lo cual suscribirá un convenio de responsabilidad con cada una de ellas, conforme al cual se obliga a:

- a. Efectuar los aumentos de capital que sean necesarios en las instituciones integrantes o si esto no es posible, dar todas las facilidades para que terceros inversionistas suscriban y paguen dichos aumentos de capital; y,

b. Enajenar, previa solicitud a la Superintendencia de Bancos, acciones de las demás instituciones integrantes o acordar la venta o enajenación de activos de sus subsidiarias, con el objeto de efectuar los aportes de capital en la institución que lo requiera.

Las referidas responsabilidades estarán previstas expresamente en el Estatuto de la Sociedad controladora.

**ARTICULO 26.-** Salvo el caso de sucesión por causa de muerte, ninguna persona natural o jurídica podrá adquirir directamente o a través de terceros, el control de más de seis por ciento (6%) del capital suscrito y pagado de una sociedad controladora sin autorización de la Superintendencia. Si se supera este límite, la superintendencia calificará el registro de la transferencia, suscripción, adjudicación o partición de acciones en el término de quince días, contados a partir de la fecha de recepción de toda la información la que se someterá a la reserva bancaria. El registro de las acciones suscritas o adquiridas, efectuando en contravención a lo dispuesto en este artículo, suspenderá los derechos políticos y económicos inherentes a ella, mientras no se regularice la propiedad de las mismas.

**ARTICULO 28.-** Para efectos de esta Ley, se entenderá por subsidiarias a aquellas instituciones financieras que poseen personería jurídica propia y en las cuales una institución del sistema financiero o una sociedad controladora tenga una participación accionaria directa o indirecta, superior al cincuenta por ciento (50%) del capital de la compañía receptora de la inversión.

Afiliadas son aquellas instituciones del sistema financiero en las cuales una institución del sistema financiero o una sociedad controladora tenga una participación accionaria directa o indirecta, no inferior al veinte por ciento (20%), sin superar al cincuenta por ciento (50%) del capital de la compañía receptora de la inversión; o, en las que ejerce

una influencia en su gestión, por la presencia de accionista, directores, administradores o empleados comunes.

## **TITULO V**

### **DE LOS ACTIVOS Y DE LOS LIMITES DE CREDITO**

**ARTÍCULO 29.-** Toda institución del sistema financiero deberá observar las normas que sobre la calidad de los activos y los límites de crédito hallan previstos en la Ley y las normas que expida la Superintendencia de Bancos para vigilar el cumplimiento de lo establecido sobre esta materia.

## **TITULO VI**

### **DE LA CONTABILIDAD, INFORMACION U PUBLICIDAD**

**ARTÍCULO 30.-** Las instituciones del sistema financiero estarán obligadas a dar todas las facilidades para que la Superintendencia cumpla sus funciones de control y vigilancia y deberán dar acceso a su contabilidad, libros, correspondencia, archivos o documentos justificados de sus operaciones al Superintendente de Bancos o sus delegados.

Estas instituciones se someterán en todo momento a las normas contables dictadas por la Superintendencia de Bancos, independientemente de la aplicación de las disposiciones tributarias.

**ARTÍCULO 31.-** Las instituciones financieras, al publicar sus operaciones o servicios deberán expresar con exactitud y veracidad las condiciones de estos, evitando cualquier circunstancia que pueda inducir un error respecto de ellos.

Para esto, en todo tipo de publicidad y en todos los documentos que respalden sus operaciones, deberán especificar las tasas nominales anuales de las operaciones pasivas, además de cualquier otra información necesaria para que el cliente pueda determinar con facilidad el costo total de la operación activa.

Queda prohibido que las instituciones del sistema financiero transcriban, hagan, hagan referencia o citen, en publicaciones o anuncios los informes de los inspectores o de cualquier otra comunicación proveniente, directa o indirectamente, de la Superintendencia de Bancos.

## **TITULO VII**

### **DE LAS AUDITORIAS**

**ARTICULO 32.-** La Superintendencia de Bancos calificara la idoneidad y experiencia del auditor interno y externo que toda institución del sistema financiero, la cual está obligada a mantener y llevar respecto del segundo, el registro correspondiente.

Los auditores interno y externo serán nombrados y removidos, en cualquier tiempo, por la Junta General de Accionista. El auditor externo será elegido por periodos de un año y podrá ser designado para periodos sucesivos.

**ARTICULO 33.-** El auditor velara, al menos, porque las operaciones y procedimientos adoptados por la respectiva institución se ajusten a la Ley, al Estatuto Social, a los reglamentos internos, a la técnica bancaria y a los principios contables aceptados por la

Superintendencia de Bancos, así como cumplirá con las otras obligaciones determinadas en la Ley.

**ARTÍCULO 35.-** Obligatoriamente, una institución del sistema financiero, la sociedad controladora, las instituciones integrantes del grupo, sus compañías subsidiarias ubicadas en el país o en el exterior, tendrán el mismo auditor externo o formas corresponsales o asociadas con este.

## **TITULO VII**

### **DEL SIGILIO Y RESERVA BANCARIA**

**ARTÍCULO 36.-** los depósitos y demás captaciones de cualquier índole que se realicen en las instituciones del sistema financiero, estarán sujetos a sigilo bancario y solo podrán ser dados a conocer al titular o a quien lo represente legalmente y a las firmas de auditoría externa, para efectos de procesos de conciliación; quedaran también sometidas al sigilo bancario.

Las operaciones activas detalladas por cliente, quedaran sujetas a la reserva bancaria y podrán ser dadas a la firma auditoria controlada por la institución y a la calificadora de riesgos debidamente calificada por la Superintendencia de Compañías.

**ARTÍCULO 38.-** Podrá darse a conocer la información sometida a sigilo y reserva bancaria en los siguientes casos:

a. Través de la Superintendencia de Bancos: los informes requeridos por la Junta Monetaria, el Banco Central del Ecuador, la Superintendencia de Compañías la Administración tributaria, los gobiernos y autoridades competentes de países con lo que el Ecuador mantenga convenios para combatir la delincuencia, intercambio de información con autoridades de control bancario y financiero de otros

países y la información que debe entregar al público la Superintendencia de Bancos sobre la situación patrimonial y financiera de las instituciones del sistema financiero; y,

b. Directamente, la requerida por el Secretario Ejecutivo del Consejo Nacional de Control de Sustancia Estupefacientes y Psicotrópicas, CONSEP, en el ámbito de su competencia; el tenedor de un cheque girado contra otra cuenta cerrada, la especificación del titular de la cuenta corriente; los informes y pruebas requeridos por los Jueces y el Ministerio Público en las causas que estuviesen conociendo, solo podrá solicitarse esta información a través de la Superintendencia de Bancos cuando no exista en el proceso constancia de la o las instituciones financieras que tengan relación con los asuntos sobre los cuales se está juzgando o investigando.

## **TITULO IX DE LA CENTRAL DE RIEGOS**

**ARTICULO 40.-** La Superintendencia de Bancos establecerá un sistema de registro que permita contar con información individualizada, debidamente consolidada y clasificada, sobre los deudores principales de las instituciones del sistema financiero, incluyendo los casos en que estas actúen en su nombre por cuenta de una institución bancaria o financiera del exterior. A este sistema de registro se le denominará “Central de Riesgos”. Los datos individuales provenientes de la Central de Riesgos serán suministrados solamente en forma consolidada a las instituciones del sistema financiero, las que deberán guardar la reserva prevista en la Ley.

Las instituciones del sistema financiero están obligadas a suministrar a la información para mantener al día el registro de que trata este título.

## **TITULO X DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS**

**ARTICULO 42.-** El Superintendente de Bancos será elegido por el Congreso Nacional en pleno, de la terna que represente el Presidente de la Republica y durara cuatro años en el ejercicio de sus funciones. En todo caso sus funciones concluirán con el periodo presidencial.

**ARTÍCULO 43.-** La superintendencia de Bancos tendrá una Junta Bancaria conformada por cinco miembros: el Superintendente de Bancos, quien la presidirá; el Gerente General del Banco Central del Ecuador; dos miembros que serán designados por la Junta Monetaria de fuera de su seno, con sus designados por los cuatro restantes. A excepción del Superintendente de Bancos y del Gerente General del Banco Central del Ecuador, los miembros de la Junta Bancaria no desempeñaran otra función pública. Los miembros de la junta Bancaria y sus alternos, distintos del Superintendente de Bancos y del Gerente General del Banco Central del Ecuador, duraran seis años en sus funciones.

El Superintendente de Bancos y el Gerente General del Banco Central del Ecuador tendrán como alternos a la persona que les subroque en el ejercicio de sus respectivas funciones.

La Junta Bancaria se reunirá con la presencia de al menos tres de sus miembros y los acuerdos se tomaran por tres o más votos afirmativos entre los cuales, necesariamente deberá constar el de Superintendente de Bancos. En caso de empate, el Superintendente tendrá voto dirimente.

**ARTÍCULO 44.-** Son atribuciones de la Junta Bancaria las siguientes:

- a. Formular la política de control y supervisión del sistema financiero, aprobar las modificaciones del nivel requerido de patrimonio técnico y las ponderaciones de los activos de riesgo y pronunciarse sobre el establecimiento y liquidación de las instituciones financieras, así como de la remoción de sus administradores;
- b. Resolver los casos no consultados en esta Ley, así como las dudas en cuanto al carácter bancario y financiero de las operaciones y actividades que realicen las instituciones financieras y dictar las resoluciones de carácter general para la aplicación de esta Ley;
- c. Determinar las operaciones y servicios no señalados expresamente en esta Ley que sean compatibles con las actividades de las instituciones financieras;
- d. Resolver los recursos de revisión de orden administrativo planteados ante este órgano;
- e. Aprobar el presupuesto y la escala de remuneraciones del personal de la Superintendencia; y,
- f. Conocer la memoria que elabore el Superintendente en forma previa a su remisión al Honorable Congreso Nacional.

**ARTÍCULO 45.-** El superintendente de Bancos tiene las siguientes funciones y atribuciones:

- a. Aprobar los Estatutos sociales de las instituciones del sistema financiero privado y las modificaciones que en ellos se produzcan;
- b. Velar por la estabilidad, solidez y correcto funcionamiento de las instituciones sujetas a su control y, en general, que cumplan las normas que rigen su funcionamiento;

- c.** Autorizar la cesión total de activos, pasivos y contratos de las instituciones del sistema financiero, cuando ello implique la cesación de las operaciones de una oficina;
- d.** Cuidar que las informaciones de las instituciones bajo su control, deban ser de conocimiento público, sean claras y veraces para su cabal comprensión;
- e.** Vigilar que los programas publicitarios de las instituciones controladas se ajusten a las normas vigentes y a la jurídica y económica del producto o servicio que se promueve para evitar la competencia desleal;
- f.** Establecer programas de vigilancia preventiva y practicar visitas de inspección, sin restricción alguna, a las instituciones controladas, que permitan un conocimiento de su situación económica y financiera, del manejo de sus negocios o de los aspectos especiales que se requieran, así como verificar remitan al Banco Central del Ecuador a requerimiento de este;
- g.** Establecer y mantener en la entidad un sistema de registros a través de una central de riesgos, que permita contar con información consolidada y clasificada sobre los principales deudores de las instituciones del sistema financiero, información que estará exclusivamente a disposición de estas;
- h.** Mantener un centro de información financiera a disposición del público;
- i.** Elaborar y publicar por lo menos trimestralmente el boletín de información financiera, en el plazo de treinta días contados a partir del cierre del periodo a que se refiere la información;
- j.** Imponer sanciones administrativas a las instituciones que controla, cuando estas contraviniesen las disposiciones que las norman, así como a sus directores, administradores y funcionarios, y a los sujetos

de crédito que infringiesen las disposiciones de esta Ley, en los casos en ella señalados;

**k.** Ejecutar, mediante resolución las decisiones adoptadas por la Junta Bancaria;

**l.** Las acciones legales en contra de los directores o administradores de las instituciones sujetas al control de la Superintendencia;

**m.** Realizar las investigaciones necesarias para autorizar inscripciones en el libro de acciones y accionistas de las instituciones del sistema financiero privado, en los casos señalados por esta Ley;

**n.** Cuando realicen o presenten el examen, todos los valores, libros, comprobantes de contabilidad, correspondencia y cualquier otro documento relacionado con el negocio o con las actividades inspeccionadas, sin que se pueda aducir reserva de ninguna naturaleza;

**ñ.** Recibir las declaraciones juradas de los directores, administradores y empleados o de las personas vinculadas con la institución del sistema financiero privado, observando las formalidades previstas para esta clase de pruebas en el Código de Procedimiento Civil, cuando a su juicio puedan resultar útiles para el esclarecimiento de cualquier hecho que afecte los intereses del público o de las instituciones sometidas a su control. Esto a su vez se puede hacer comparecer a su presencia a declarar con juramento a toda persona cuyo testimonio considere necesario;

**o.** Exigir que las instituciones controladas presenten y adopten a declarar las correspondientes medidas correctivas y de saneamiento en los casos que así lo requieran;

**p.** Efectuar las proposiciones a la Junta Bancaria según lo establece la Ley;

q. Designar los liquidadores de las instituciones financieras; y

r. Las demás que le asigne la Ley.

**ARTICULO 48.-** En caso de ausencia temporal, el Superintendente de Bancos será reemplazado por el Intendente General y a falta de este, por el Intendente que el designe y a falta de este, por el Intendente de mayor antigüedad en esa función.

**ARTICULO 49.-** Los fondos para atender los egresos de la Superintendencia de Bancos se obtendrán de las contribuciones que esta fije a todas las instituciones sujetas a su vigilancia y control, de las retenciones que las compañías de seguros realicen en su favor de conformidad con la Ley de la materia, así como del rendimiento de sus recursos patrimonial es, de conformidad con lo dispuesto en la Ley y las resoluciones que expidiere el Superintendente de Bancos.

**DISPOSICION TRANSITORIA.-** Los procesos civiles o administrativos que, por cuestiones derivadas del ejercicio de sus funciones, estuvieren en trámite en contra de cualesquiera de los funcionarios mencionados en el tercer inciso del artículo 174 que se reforma en virtud de esta ley, serán remitidos, si estuvieren en primera instancia, al Presidente de la Corte Suprema, y en segunda, a la Sala de la Corte Suprema competente en razón de la materia, para que estos órganos judiciales continúen con el respectivo tramite.

# LEY DEL BANCO DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

## TITULO I

### DE LA CREACION, DENOMINACION, NATURALEZA, OBJETO SOCIAL, DURACION Y DOMICILIO

**ART. 1.- Creación, denominación y naturaleza.-** Crease el BANCO DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD, como una institución financiera pública con autonomía técnica, administrativa y financiera, con finalidad social y de servicio público, de propiedad del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, denominada en adelante “el Banco”, con personería jurídica propia, que se registrará por la presente Ley y por su Estatuto.

**ART. 2.- Objeto Social.-** El objeto social del Banco será la prestación de servicios financieros bajo criterios de banca de inversión, para la administración de los fondos previsionales públicos del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS; y, la prestación de servicios financieros, para atender los requerimientos de sus afiliados activos y jubilados.

### **TITULO III DEL CAPITAL Y RESERVAS**

**ART. 5.- Del capital del Banco.-** El capital pagado inicial del Banco será determinado en el Estatuto aprobado por el Directorio y autorizado por la Superintendencia de Bancos en forma previa al inicio de sus operaciones. Este capital pagado podrá incrementarse, en cualquier tiempo, por resolución de su Directorio, o por requerimiento de la Superintendencia de Bancos.

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social aportara de sus recursos propios de operación el capital pagado inicial, así como los incrementos de capital que se acordaren en el futuro.

El Directorio del Banco fijara el monto del capital autorizado, que deberá constar en el Estatuto.

Dentro de dicho capital autorizado se podrá realizar aumentos del capital pagado, guardando siempre las proporciones establecidas en la legislación aplicable.

**Nota.- Primer inciso reformado por el numeral 2 de la disposición reformativa decima novena del código orgánico Monetario y Financiero, publicado en el segundo suplemento del Registro Oficial No. 332 de 12 de septiembre del 2014.**

**ART 6.- De las reservas del Banco.-** El Banco deberá conformar una reserva legal para futuras capitalizaciones, para lo cual destinara al cierre de cada ejercicio económico, al menos el 10% de las utilidades. Cuando esta reserva legal sea equivalente al 50% del capital pagado deberá efectuarse el aumento de capital correspondiente.

## **TITULO VIII**

### **DEL GOBIERNO Y DE LA ADMINISTRACION**

**ART. 25.-** El Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social ejercerá la jurisdicción coactiva, para el cobro de los créditos y obligaciones a su favor, por parte de personas naturales o jurídicas. La coactiva la ejercerá con sujeción a las normas especiales de este Título y a las disposiciones pertinentes del Código de Procedimiento Civil.

El funcionario que ejerza las funciones de juez de coactiva, será civilmente responsable por sus actuaciones.

**ART. 27.-** La jurisdicción coactiva se ejercerá con fundamento en cualquier título del que conste una deuda en favor o a la orden del Banco, aun cuando la cantidad debida no fuere liquidada, en cuyo caso, antes de dictar auto de pago, se dispondrá que el Contador del Banco practique la liquidación en el término de veinte y cuatro horas, la que será revisada y aprobada por el Auditor Interno del Banco. El título se incorporará al respectivo expediente y, dejándose copia autorizada, se lo desglosará.

**ART. 28.-** En el auto de pago, o en cualquier tiempo antes de remate se podrá dictar alguna de las medidas previstas en los Art. 421 y 422 del Código de Procedimiento Civil.

El juez de la coactiva podrá designar libremente, en cada caso, depositario judicial y alguacil, quienes prestarán la promesa ante el mismo juez.

**ART. 29.-** En los casos en que, de conformidad con lo dispuesto en el Código de Procedimiento Civil, deba citarse por la prensa, bastará la publicación de un extracto claro y preciso del auto de pago.

**ART. 30.-** El funcionario o empleado del Banco, que ejerza la jurisdicción coactiva, no podrá percibir ninguna clase de honorarios u otro tipo de

ingresos adicionales por este concepto. En caso de comprobarse alguna irregularidad, este será destituido.

## **ANTECEDENTES TEORICOS**

**TASA DE INTERES:** La tasa de interés (o tipo de interés) es el precio del dinero o pago estipulado, por encima del valor depositado, que un inversionista debe recibir, por unidad de tiempo determinado, del deudor, a raíz de haber usado su dinero durante ese tiempo. Con frecuencia se le llama “el precio del dinero” en el mercado financiero, ya que refleja cuanto paga un deudor a un acreedor por usar su dinero durante un periodo.

**VARIACION DE INTERES:** es el riesgo de que el precio de un título que devenga un interés fijo, como puede ser un bono, una obligación o un préstamo, se vea afectado por una variación de los tipos de interés del mercado. En general, un aumento de los tipos de interés de mercado influyen negativamente en el precio de un bono de cupón fijo y al contrario un descenso de los tipos de interés afectara positivamente a la cotización de los bonos de cupón fijo.

**AFILIADOS:** es aquella persona u organización social, que decide inscribirse en una obra social, en un partido político, en una Administradora de Fondos de Jubilaciones y Pensiones, en una empresa prestataria de salud y o en cualquier organización civil o empresarial, que requiera la afiliación a la institución , para ejercer derechos y obtener beneficios sobre la misma

**PRESTAMO HIPOTECARIO:** El Préstamo Hipotecario es una de las inversiones privadas del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), generada para que usted, que está afiliado o jubilado pueda adquirir una vivienda terminada o en construcción, también puede remodelar o ampliar su vivienda actual.

**AQUISICION DE VIVIENDAS:** es el acto mediante el cual se usan ciertos bienes con el ánimo de obtener unos ingresos o rentas a lo largo del

tiempo. La adquisición de viviendas se refiere al empleo de un capital en algún tipo de actividad económica o negocio, con el objetivo de incrementarlo. Dicho de otra manera, consiste en renunciar a un consumo actual y cierto, a cambio de obtener unos beneficios futuros y distribuidos en el tiempo.

## **VARIABLE DE LA INVESTIGACION**

**Variable Independiente:** Variaciones de la tasa de interés.

Es el proceso por el cual la variación de la tasa de interés sube, sube necesariamente el costo de los créditos, lo que dificulta la capacidad del sector empresarial para financiar las inversiones. Esto a su vez puede tener incidencia en el nivel de desempleo, por la misma dificultad de las empresas para financiar su crecimiento y desarrollo.

**Variable Dependiente:** Impacto en los préstamos hipotecarios del Biess

El impacto en los préstamos hipotecarios se da en el momento cuando se elige uno de las dos opciones, a los efectos de resolver un problema actual o potencial.

## **CAPITULO III**

### **METODOLOGIA**

La metodología utilizada para el análisis del Capítulo III es el Tipo de investigación que propone Dankhe (1986), citado por Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández Collado y Pilar Baptista Lucio en su libro “Metodología de la Investigación (2002:115), en la cual pretende medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a los que se refieren. Es este estudio se debe de definir, o al menos visualizar, que se va a medir o sobre que se habrán de recolectar los datos.

#### **Nombre de la Institución:**

Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (BIESS)

#### **Misión:**

Administrar, de manera eficiente, los recursos previsionales de los asegurados generando operaciones financieras con retorno social y económico adecuado, que contribuyan a impulsar la producción, creen valor agregado y garanticen nuevas fuentes de empleo.

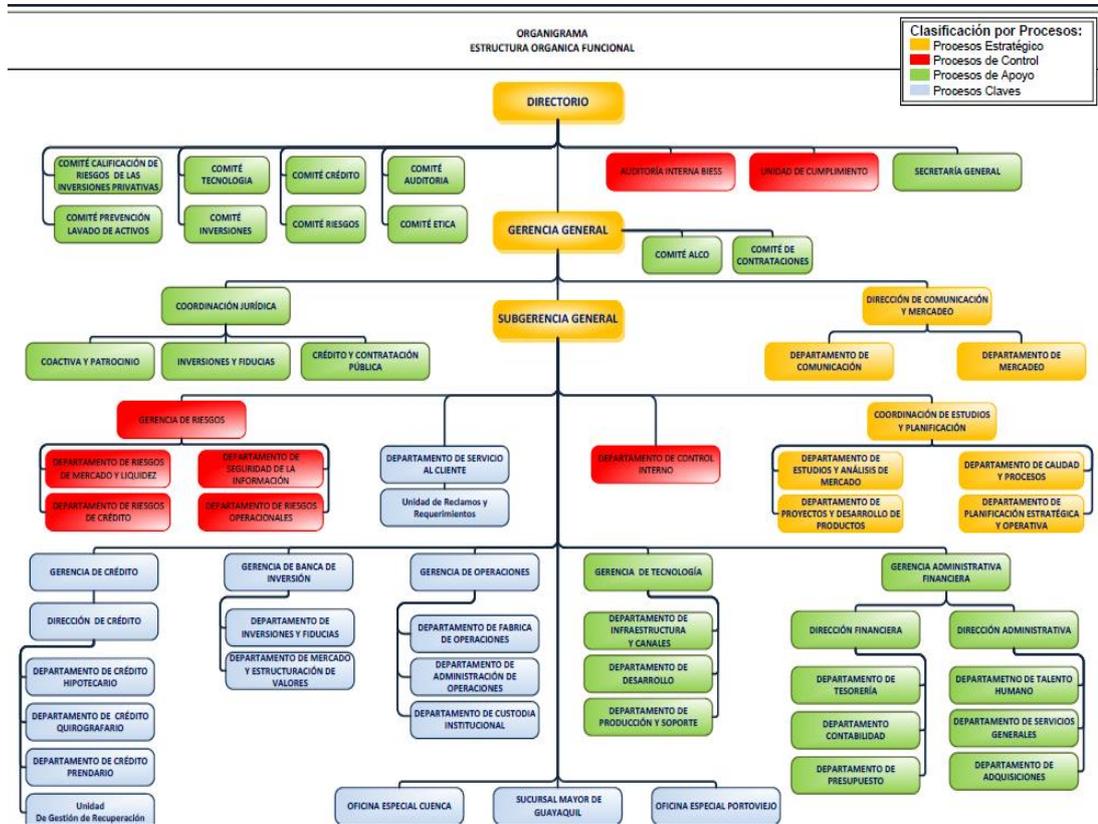
#### **Visión:**

Ser la institución Financiera Pública reconocida por la excelencia en la generación de rendimientos y servicios financieros para beneficio de los asegurados del IESS, la integridad de su gente y su contribución al desarrollo nacional.

#### **Valores:**

- Respeto
- Honestidad
- Paciencia y Tolerancia

## ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL



### NUMERO DE EMPLEADOS

En la Institución Biess cuenta con 90 empleados de la Sucursal Mayor Guayaquil.

### Segmento de Clientes.

El Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Biess, continúa fortaleciendo los compromisos adquiridos al unirse a la política de vivienda de interés social y prioritario.

Aplicará algunos cambios operativos con el objetivo de continuar priorizando a los sectores con ingresos medios y bajos, que garanticen el acceso a una vivienda digna y segura. Entre los cambios establecidos está la aprobación del 4,88% de interés a 25 años hasta \$70.000 para afiliados que adquieran casa por primera vez.

### **Proveedores**

Los afiliados del less

### **La competencia**

La competencia son instituciones financieras con una alta inversión de las cuales tenemos:

**BIESS:** Este banco estatal, respaldado por la solidez que le brinda el IESS no solo es la institución que domina el mercado sino también la que maneja una de las mejores tasas de interés para la colocación de créditos. Puede financiar hasta el 100% del valor de la vivienda.

**BANCO DEL PACIFICO:** Ofrece créditos a 12 y 15 años con tasas de interés que van del 8% al 9.75%. La financiación máxima es del 70% del valor del inmueble y provee al beneficiario de seguros que protegen su inversión.

**BANCO PICHINCHA:** Para quienes desean créditos a más corto plazo, el banco pichincha ofrece créditos hipotecarios de 1 a 5 años, financiando el 70% del valor del inmueble. La tasa de interés es reajutable trimestralmente, lo que ubica a esta institución entre las que ofrece sus préstamos bajo la modalidad de tasa móvil.

**BANCO INTERNACIONAL:** Ofrece financiación hasta el 75% de la vivienda por un término máximo de diez años.

**PRODUBANCO:** Esta institución financiera presta hasta el 80% del valor de la vivienda cuando se trata de proyectos de construcción individual. Su

plazo máximo para el pago de créditos es de 15 años y de siete cuando se trata de vivienda vacacional.

## CUADRO DE PARTICIPACION DE MERCADO Y RECORDACION DE MARCA

Grafico 01

### Variación de préstamos

2014-2015

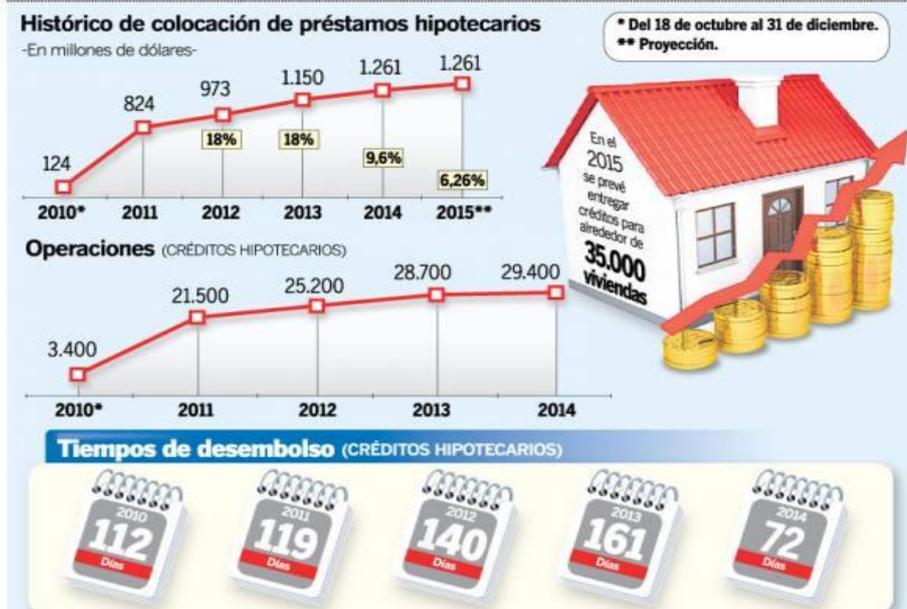
-EN MILLONES DE DÓLARES-

	2014	2015	VARIACIÓN
Hipotecarios	1.261	1.340	6,26

Grafico 02

### Evolución de créditos

BANCO DEL IESS



**Grafico 03**

**Nuevas condiciones para créditos hipotecarios de primera vivienda**



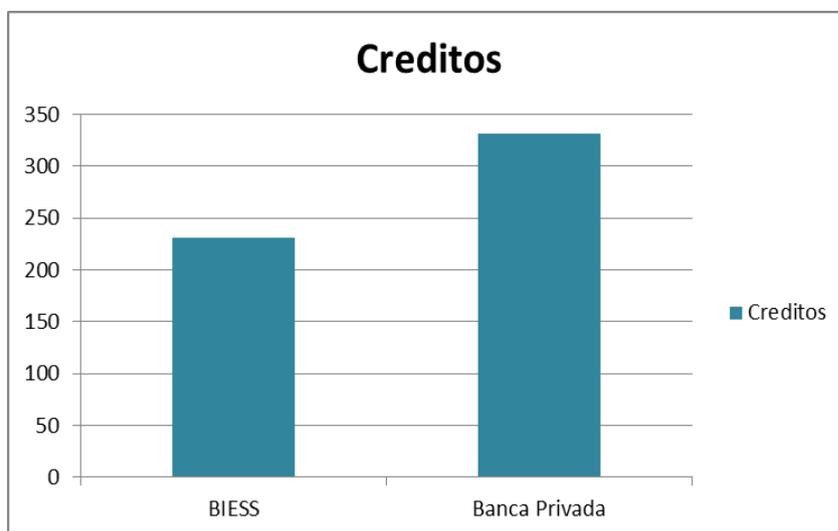
<b>Banca privada</b>				
	<b>Interés</b>	<b>Plazo</b>	<b>Entrada</b>	<b>Característica</b>
Menor de \$ 40.000 (vivienda de interés social)	4,99 %	20 años	5,00 %	Con bono del Estado y líneas de crédito para el banco del BEDE.
\$ 40.000 a \$ 70.000 (vivienda de interés prioritario)	4,99 %	20 años	5,00 %	Líneas de crédito del BCE y de banca privada

<b>BIESS</b>				
	<b>Interés</b>	<b>Plazo</b>	<b>Entrada</b>	<b>Característica</b>
Menor de \$ 40.000 (vivienda de interés social)	4,99 %	25 años	0,00 %	Con bono del estado
\$ 40.000 a \$ 70.000 (vivienda de interés prioritario)	6,00 %	25 años	0,00 %	

Fuente: Banco Central del Ecuador EL UNIVERSO

**Grafico 04**



**Estudio realizados por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera y el Biess**

## **DISEÑO DE LA INVESTIGACION**

### **TIPOS DE INVESTIGACION**

#### **Descriptiva**

Según (SAMPIERI, 2010), “con mucha frecuencia el propósito del investigador consiste en describir situaciones, eventos y hechos” esto es, decir como es y cómo se manifiesta determinado fenómeno. Miden evalúan o recolectan datos sobre diversos aspectos, dimensiones o componentes de fenómeno a investigar.

Esto es, un estudio descriptivo que se selecciona una serie de cuestiones y se mide o recolecta información sobre cada una de ellas, para así describir lo que se investiga

#### **Explicativa**

Castillo (2009) “Es la explicación de trata de describir, establecer y explicar las relaciones causalmente funcionales que existen entre las variables estudiadas, y sirve para explicar cómo, cuándo, dónde y porque ocurre un fenómeno social”

### **LA POBLACION Y LA MUESTRA**

La población es un grupo de personas o cosas que forman parte de estudio y la misma que debe de ser tomada en base a la que se requiere estudiar.

Se establece que el Universo en estadísticas, es la parte esencial de la investigación la cual establece una muestra idónea para la investigación y establecer los cálculos.

<b>POBLACION</b>	
------------------	--

<b>POBLACION</b>	<b>CANTIDAD</b>
GERENTE DEL BIESS	1
JEFE DE OPERACIONES	1
JEFE DE FABRICA	1
JEFE DE CREDITO	1
JEFE ADMINISTRATIVO FINANCIERO	1
RECURSOS HUMANOS	2
COACTIVAS	2
TECNOLOGIA	4
ASISTENTE ADMINISTRATIVO	2
RECEPCIONISTA	1
VENTANILLA	2
ATENCION AL CLIENTE	11
COORDINADORA DEL FRONT	1
OFICIALES DE INMOBILIARIAS	3
OFICIALES DE NEGOCIO	5
ASISTENTE DE GERENCIA	1
OFICIALES DE OPERACIONES	13
OFICIALES DE FABRICA	30
ARCHIVO TEMPPORAL	2
LIMPIEZA	2
BODEGUERO	1
MENSAJERO	1
CHOFER	2
<b>TOTAL</b>	<b>90</b>

### **TECNICAS DE LA INVESTIGACION**

Observación: (ZEA Leiva Francisco, 1996) “es una técnica que consiste en observar atentamente el fenómeno, hecho o caso, tomar información y registrarla para posterior análisis”. La observación es elemento fundamental en toda investigación. Si en el proceso de investigación

existe un adecuado proceso de observación los resultados van a ser exitosos.

Encuesta.- Villalba (2009)” es una técnica que recopila información de las personas, ha sido usada y sigue usándose para múltiples propósitos. Algunos actores, por no decir todos, la utilizan para conocer factores que están en la duda o llegar a corroboraciones” (pág. 113)

## **PROCEDIMIENTOS DE LA INVESTIGACION**

Para realizar este trabajo de investigación se utilizaron las técnicas de la observación y de la encuesta, para lo cual se elaboró el instrumento de 10 preguntas. Se la aplico a los jubilados del less. Para la técnica de la observación se elaboró una guía de observación dirigida.

Para la tabulación de los resultados se utilizó el programa de Excel, elaborando cuadro y figuras de las preguntas de la entrevista.

Para la técnica de la observación se analizó el instrumento de la guía utilizada en varias sesiones a fin de ir unificando información para la sistematización.

La misma que será proporcionada de los afiliados que apliquen al préstamo hipotecario, y de esa manera saber qué porcentaje de interés se aplicara por efecto de su variación.

## CAPITULO IV

### ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS

1.- ¿El oficial de crédito lo atendió y le daba las instrucciones correspondientes?

#### SALUDO E INSTRUCCIONES

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	35	35%
NO	15	15%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>50</b>



#### ANALISIS

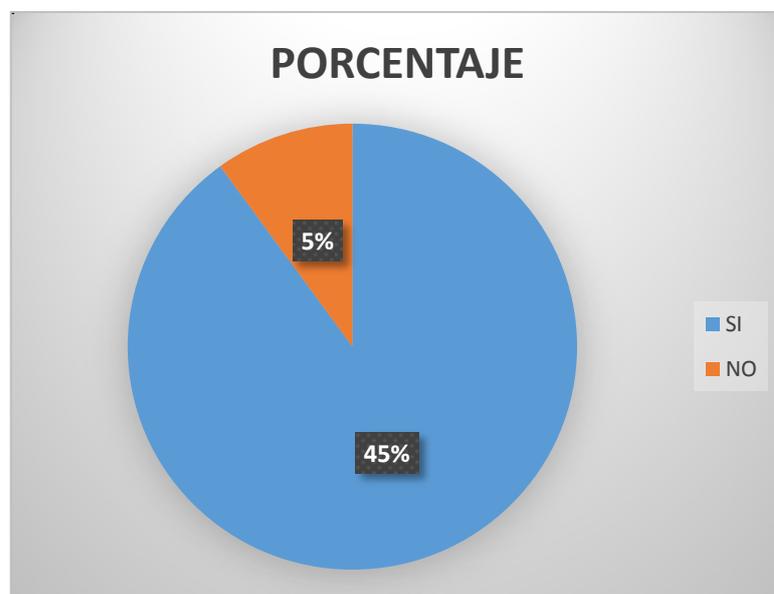
El 35% de las personas jubiladas que fueron encuestados respondieron que los oficiales de crédito le dieron de buenas maneras el saludo y le dieron la respectiva instrucción y el 15% no lo hicieron.

Los jubilados del IESS – BIESS nos informan a través de las encuestas que algunos de los oficiales de crédito no le brindaban la atención adecuada, esto quiere decir que hay que capacitar a un 15% para que los usuarios tengan la atención correspondiente.

## 2.- ¿El oficial de crédito le da la bienvenida con buena actitud?

### BIENVENIDA

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	45	45%
NO	5	5%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>50</b>



### ANALISIS

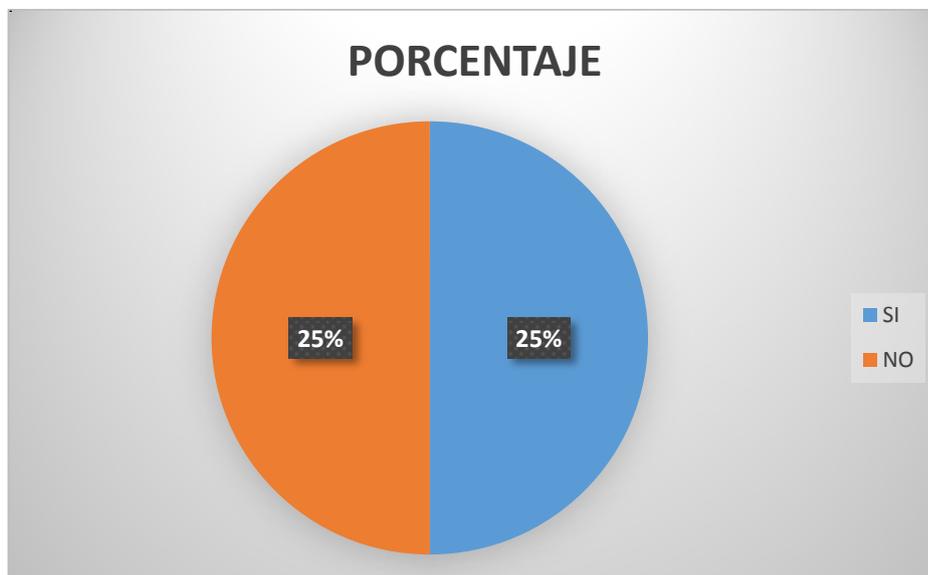
EL 45% de los jubilados nos respondieron que fueron atendidos con una muy buena actitud por parte los oficiales de crédito y el 5% nos indicaron que no fueron atendidos como se corresponde.

Esto nos indica que la mayoría de los oficiales de crédito cumplen con las normas que se les informa y el 15% nos indica que fueron abordados correctamente.

3.- ¿El oficial de crédito se daba a entender las explicaciones de los requisitos de los préstamos hipotecarios?

### REQUISITOS

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	25	25%
NO	25	25%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>50</b>



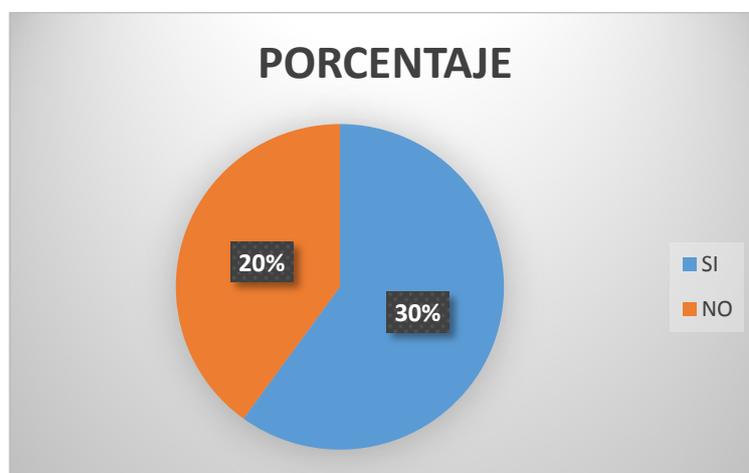
### ANALISIS

Las encuestas nos indican que la mitad del personal se da entender a los jubilados sobre los requisitos del préstamo hipotecario mientras tanto la otra mitad no se da a entender en el cual tenemos que averiguar cuál es el motivo.

4.- ¿El oficial de crédito le explicaba los diferentes tipos de préstamos hipotecarios que hay en el BIESS?

#### TIPOS DE PRESTAMOS HIPOTECARIOS

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	30	30%
NO	20	20%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>50</b>



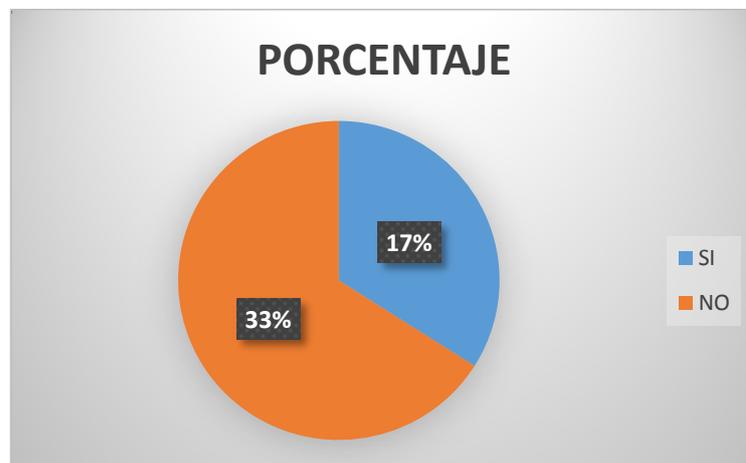
#### ANALISIS

El 30% de los jubilados encuestados nos indica que los oficiales de crédito si le explicaron los diferentes tipos de préstamo que ofrece la institución bancaria y el otro 20% nos indican que no le explicaban los distintos préstamos.

5.- En la solicitud del prestamos hipotecario el simulador alemana se le hace conveniente.

### SIMULADOR ALEMANA

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	17	17%
NO	33	33%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>50</b>



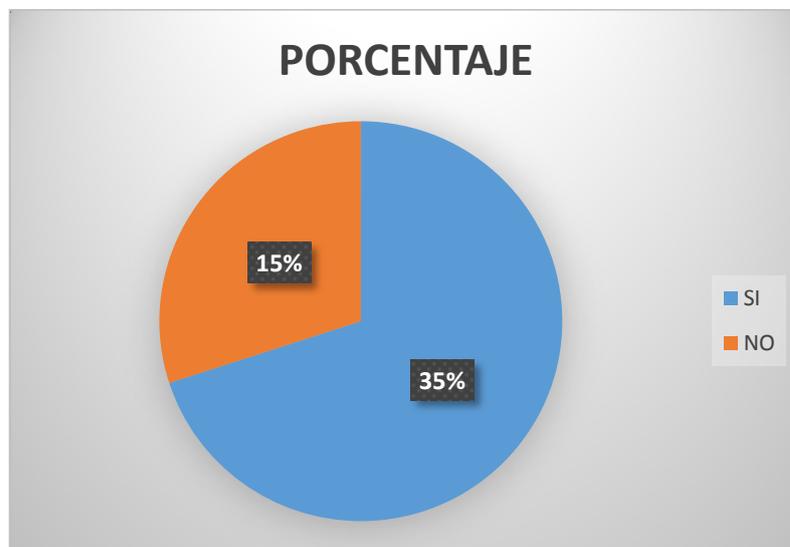
### ANALISIS

El 33% no le gusta el sistema de amortización alemana en el momento de adquirir un préstamo hipotecario del Biess mientras que un 17% si le parece bien.

6.- En la solicitud del préstamo hipotecario el simulador francesa se le hace conveniente.

### SIMULADOR FRANCESA

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	35	35%
NO	15	15%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>50</b>



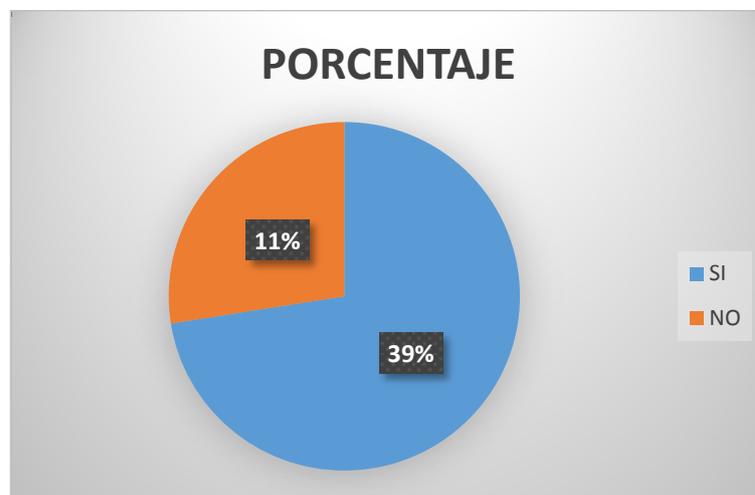
### ANALISIS

Un 35% le gusta el sistema de amortización francesa en el momento de adquirir un préstamo hipotecario a ellos le es más factible este simulador ya que los interés son mas bajos.

7.- ¿Le sería más factible que un solo simulador de tabla de amortización exista?

#### TABLA DE AMORTIZACION

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	39	39%
NO	11	11%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>50</b>



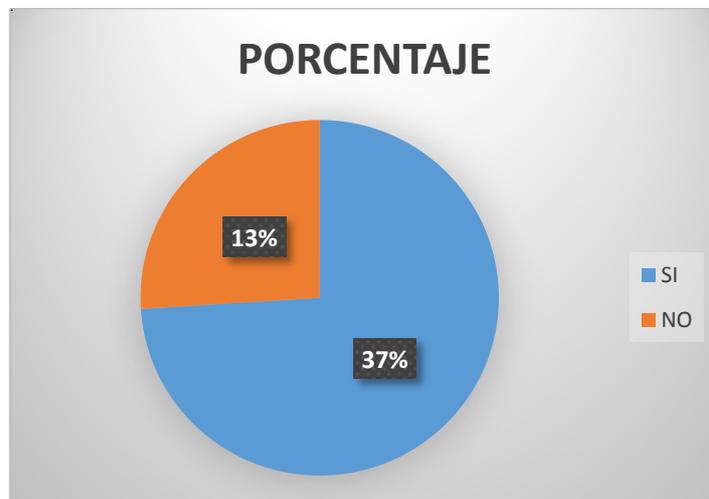
#### ANALISIS

A los jubilados le es más beneficioso utilizar un solo simulador pero que sea conveniente para las dos opciones tanto para los jubilados y para el Biess.

8.- El oficial de crédito le daba las respuestas correctas de acuerdo al tipo de préstamos hipotecarios.

### CORRECTA CONTESTACION

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	37	37%
NO	13	13%
<b>TOTAL</b>	50	50



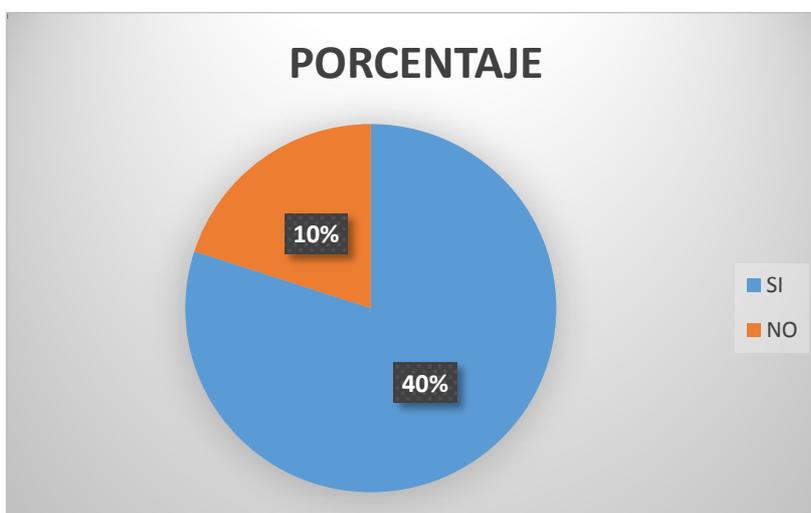
### ANALISIS

EL 37% de los oficiales de crédito les daba las respectivas contestaciones a los tipos de préstamos hipotecarios mientras que el 13% no esto quiere decir que el encargado o jefe de crédito tendría que capacitar al resto de los oficiales de crédito.

9.- El oficial de crédito tenía la información adecuada para el tipo de préstamo que se requiere.

### INFORMACION

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	40	40%
NO	10	10%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>50</b>



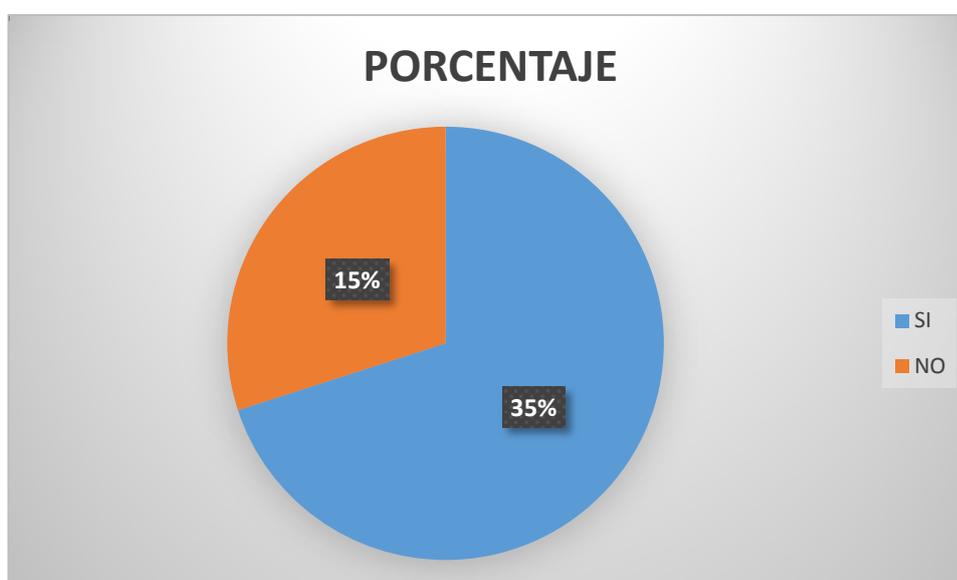
### ANALISIS

Los jubilados por medio de la encuesta indican que el 40% de los oficiales de crédito tenía los respectivos boletines de los diferentes tipos de préstamos hipotecarios que brinda el Biess, mientras que el 10% no.

**10.- El oficial de crédito se despidió con buena actitud y le entrego los requisitos para el tipo de crédito que solicita.**

#### DESPEDIDA

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	35	35%
NO	15	15%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>50</b>



#### ANALISIS

El 35% de los jubilados por medio de las encuesta realizadas indicó que los oficiales de crédito del Biess se despidió con una actitud agradable mientras que el 15% no lo hacen lo que quiere decir que el encargado debería de poner orden.

## PLAN DE MEJORA

<b>Oportunidad de mejora: Optimizar simulador tabla de amortización y atención al cliente.</b>					
<b>Meta: Satisfacción del cliente y buena atención.</b>					
<b>Responsable: Jefe de Crédito</b>					
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Por qué?	¿Dónde?	¿Cuándo!
Satisfacción del cliente y buena atención.	Departamento de crédito - Banco Central.	Elaborar un plan donde las partes resulten beneficiarias.  Capacitación al personal de los nuevos productos.	Para que los afiliados y el Biess tengan los mismos beneficios.	Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.	A largo Plazo

## **ELABORAR UN PLAN DONDE LAS PARTES RESULTEN BENEFICIARIAS Y CAPACITACIÓN AL PERSONAL DE LOS NUEVOS PRODUCTOS.**

### **Presentación**

El Jefe de Crédito de préstamos hipotecarios, Gerente de la Sucursal Mayor y Talento Humano prepara un plan de donde ambas partes serán beneficiarias. El departamento de Talento Humano evaluará a los oficiales de crédito de la institución para determinar las falencias, fortalezas y debilidades; el mismo que será previsto en varios puntos.

- 1.- Evaluación del Jefe de Crédito de los préstamos hipotecarios.
- 2.- Evaluación de los Oficiales de Crédito.
- 3.- Evaluación del personal administrativo (Recepcionista, Asistente del Front y guardia).

Una vez que se haya determinado las debilidades se procederá a evaluar las capacitaciones a los oficiales de crédito de la Institución.

Previsto a esto se elaborará un plan de tabla de amortización donde ambas partes resulten beneficiarias y se lanzará campañas de los diferentes tipos de préstamos hipotecarios con promociones de día de la madre o día del padre.

### **OBJETIVO**

Al finalizar la capacitación a los oficiales de crédito que tenían ciertas debilidades será capaz de:

1.- Tienen claro en dar una muy buena atención a los afiliados del IEES-BIESS que es de importancia:

- ✓ Dar la bienvenida con una buena aptitud.
- ✓ Tener claro lo importante que es tener una buena educación y cerrar el contrato.

2.- Ofrecer a los afiliados todos los beneficios y promociones que ofrece la Institución.

Saber abordar a los afiliados utilizando todos los recursos de la Institución.

Contenidos

El contenido que tendrá el plan de capacitación para los oficiales de crédito en relación de ventas será:

1. Promoción de los diferentes tipos de préstamos hipotecarios.
2. Conceptualización de los préstamos
3. Tipología de clientes
4. El proceso de los préstamos hipotecarios
5. La preselección
6. La entrevista
7. La oferta
8. Manejo de las promociones de los préstamos hipotecarios.
9. Cierre de ventas.

## **PARA ELABORAR UN PLAN DE VENTAS SE REQUIERE DE TRES PUNTOS CLAVE.**

### **1.- Conocer el producto-**

El momento que se va a realizar la venta hay que detectar las características del préstamo hipotecario y posteriormente convertir dichas particularidades en beneficios. Un beneficio genera una emoción en las personas, se encuentra tu ventaja. En otras palabras que servicios-beneficios ofrece tu institución que ningún otra pueda superar.

### **2.- Conocer el mercado.-**

Estar enterado, conocer cuál es la competencia hasta cualquier persona o empresa que ofrezcas el mismo producto. Enfocarse en su sector y detectar cual es la oferta de las otras instituciones financieras. Con base a esta investigación, se desarrolla tu única ventaja de venta la cual responderá la siguiente pregunta que te hará el afiliado: ¿Por qué adquirir un préstamo hipotecario en el BIESS? La respuesta debe acompañarse de la ventaja y los beneficios que distinguen a tu negocio frente a los demás.

### **3.- Conoce tus fuerzas de ventas.-**

Los integrantes de tu fuerza de ventas tienen que estar capacitados para transmitir con efectividad todos los beneficios y ventajas que distinguen a tu empresa.

Cuando se trata de conocer a tu fuerza de ventas hay que abordar tres temas:

Habilidades.- Para abordar al afiliado hay que saber dominar el arte de la persuasión, saber escuchar con detenimiento para detectar que tipo de préstamo requiere, profundizar el problema del afiliado y manejar los diferentes tipos de préstamos hipotecarios. De esta manera saber qué tipo de préstamo ofrecer al afiliado. Tener presente que siempre debes

cerrar y que el cierre no se intenta al final, sino cada vez que tengas la oportunidad.

### **Actitudes.-**

Siempre tenemos que estar de muy buena actitud ya que la actitud lo es todo, ya que con una mala actitud seguramente no se consigue las metas planteadas. Hay que ser positivo, proactivo, dinámico y sobre todo saber abordar al afiliado. No olvides que el buen vendedor siempre es oportuno.

### **Aptitudes.-**

Que los oficiales de crédito sepan del producto, que sean tipo arquitectos para poder dar ideas claras y concisas aunque no es un requisito indispensable. Lo ideal es que combinen el conocimiento de los préstamos hipotecario con otras instituciones.

## CONCLUSIONES

- Una vez que se haya terminado el trabajo de estudio de la Sucursal Mayor Biess ubicada en la ciudad de Guayaquil, se puede evidenciar que tiene un problema de conocimiento de aptitud en los oficiales de crédito.
- Las falencias que se encontraron se basan en la atención y cierre de venta del préstamo, con un desconocimiento en ciertos tipos de préstamos hipotecarios que la empresa pone en práctica para captar y fidelizar la mayor cantidad de clientes del mercado en las diferentes instituciones bancarias del sector de Guayaquil.

## **RECOMENDACIONES.-**

- La intervención del Gerente de la sucursal con el Jefe de crédito para elaborar un plan donde ambas partes se beneficien e implementar charlas de capacitación.
- Adicional al departamento de Talento Humano que debe de estar al tanto del área de los oficiales de crédito para realizar las charlas de capacitación sobre los diferentes tipos de préstamos hipotecarios. La misma que se verá evidenciada con los resultados de ventas y encuestas realizadas a los afiliados del Biess.

## **BIBLIOGRAFIA:**

- Keynes, J. M. (1936). *Teoría general de la ocupación, el interés y el dinero*. Argentina: Palgrave Macmillan.
- Lavoie. (2005). *La economía postkeynesiana*. CANADA.
- Minsky. (1982). *La hipótesis financiero - Inestabilidad: procesos capitalista y el comportamiento de la economía "*, 1982. Mexico.
- MOORE. (1988).
- Rochon, L. P. (2006). *TEORIAS MONETARIAS POSKEYNESIANAS*. ESPAÑA: AKAL.
- SAMPIERI, H. (2010).
- Seccareccia, P. y. (2003). *Teoría Monetarias Pskeynesianas*. Madrid: Editions Economica.
- Smithin, J. (2007). *Políticas Macroeconómicas para países en desarrollo*. Mexico.
- Toporowski. (2008). *Carnegie - Rochester conference series on Public Policy*.
- Epstein G y E. Yeldan (2009), "Beyond Inflation targeting: assessing the impacts and policy alternatives", en *Beyond inflation targeting: assessing the impacts and policy alternatives* (Epstein G y E. Yeldan, editors), Edward Elgar Publishing Limited, pp. 1-27.
- Fajnzylber, f (1983), *La industrialización trunca de América Latina*, Nueva Imagen. (1990, 1998), *Industrialización de América Latina: de la caja negra al casillero vario* reimpreso en *Cincuenta años de pensamiento en la Cepal*, FCE, VOL. II, pp 817- 852.

**INTERNET**

[http://www.eluniverso.com/noticias/2015/03/27/nota/4705516/750-millones-preve-invertir-biess-titulos-finanzas.](http://www.eluniverso.com/noticias/2015/03/27/nota/4705516/750-millones-preve-invertir-biess-titulos-finanzas)

# **ANEXO 1**

# **ENCUESTA**

**1.- ¿El oficial de crédito lo atendió y le daba las instrucciones correspondientes?**

<b>SI</b>	
<b>NO</b>	

**2.- ¿El oficial de crédito le da la bienvenida con buena actitud?**

<b>SI</b>	
<b>NO</b>	

**3.- ¿El oficial de crédito se daba a entender las explicaciones de los requisitos de los préstamos hipotecarios?**

<b>SI</b>	
<b>NO</b>	

**4.- ¿El oficial de crédito le explicaba los diferentes tipos de préstamos hipotecarios que hay en el BIESS?**

<b>SI</b>	
<b>NO</b>	

**5.- En la solicitud del prestamos hipotecario el simulador alemana se le hace conveniente.**

<b>SI</b>	
<b>NO</b>	

**6.- En la solicitud del préstamo hipotecario el simulador francesa se le hace conveniente.**

SI	
NO	

7.- ¿Le sería más factible que un solo simulador de tabla de amortización exista?

SI	
NO	

8.- El oficial de crédito le daba las respuestas correctas de acuerdo al tipo de préstamos hipotecarios.

SI	
NO	

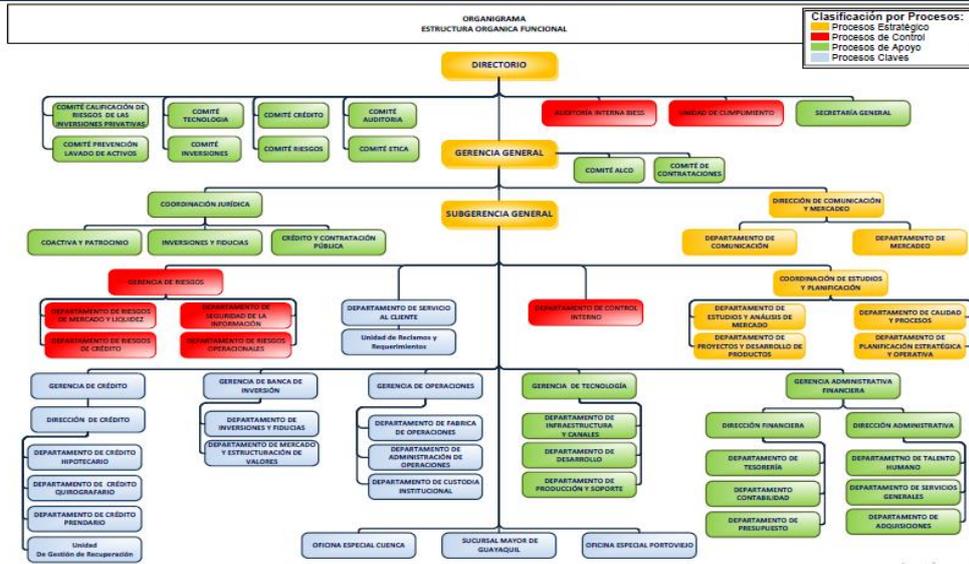
9.- El oficial de crédito tenía la información adecuada para el tipo de préstamo que se requiere.

SI	
NO	

10.- El oficial de crédito se despidió con buena actitud y le entregó los requisitos para el tipo de crédito que solicita.

SI	
NO	

Literal a) Estructura orgánica funcional



Activar Windows

