

UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO

Colegio de Posgrados

**DIAGNÓSTICO DE LA GESTIÓN OPERATIVA CREDITICIA DEL
BANCO NACIONAL DE FOMENTO SUCURSAL CELICA DURANTE
LOS PERÍODOS COMPRENDIDOS DEL 2010 AL 2013**

Fátima Evelin Mendoza Jaramillo

César Cisneros, MBA, Director de Tesis

Tesis de grado presentada como requisito

para la obtención del título de Magíster en Administración Bancaria y Finanzas

Quito, 21 de agosto del 2015

Universidad San Francisco de Quito

Colegio de Posgrados

HOJA DE APROBACION DE TESIS

**DIAGNÓSTICO Y PROPUESTA PARA LA GESTIÓN OPERATIVA CREDITICIA
DEL BANCO NACIONAL DE FOMENTO SUCURSAL CELICA DURANTE LOS
PERÍODOS COMPRENDIDOS DEL 2010 AL 2013**

Fátima Evelin Mendoza Jaramillo

César Cisneros, MBA

Director de Tesis

.....

Néstor Jaramillo, Dr.

Miembro del Comité de Tesis

.....

Roberto Salem, MBA

Miembro del Comité de Tesis

.....

César Cisneros, MBA

Director Maestría en Administración

.....

Bancaria y Finanzas

Tomás Gura, Ph.D.

Decano del Colegio de

.....

Administración y Economía

Víctor Viteri, Ph.D.

Decano del Colegio de Posgrados

.....

Quito, 21 de agosto del 2015

© DERECHOS DE AUTOR

Por medio del presente documento certifico que he leído la Política de Propiedad Intelectual de la Universidad San Francisco de Quito y estoy de acuerdo con su contenido, por lo que los derechos de propiedad intelectual del presente trabajo de investigación quedan sujetos a lo dispuesto en la Política.

Asimismo, autorizo a la USFQ para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de investigación en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Firma:

Nombre: Fátima Evelin Mendoza Jaramillo

C. I.: 1102363254

Fecha: Quito, 21 de agosto del 2015

DEDICATORIA

A mi familia, por su comprensión y apoyo incondicional.

AGRADECIMIENTOS

Expreso mi sincero agradecimiento a la Universidad San Francisco de Quito, a los docentes de la Maestría en Administración Bancaria y Finanzas, por compartir sus valiosos conocimientos y experiencias, que han sido un gran aporte en mi desempeño diario, personal y profesionalmente.

RESUMEN

La investigación realizada se fundamenta en el aporte que brinda el crédito al desarrollo productivo agrícola, en este sentido se considera el caso ecuatoriano a través de la banca pública representada por el Banco Nacional de Fomento, entidad pública que brinda servicios financieros a todo el país a través de sus diferentes sucursales, agencias y oficinas especiales para fomentar la actividad productiva en el país, principalmente en la agricultura, ganadería, pesca, artesanía, pequeña y mediana empresa y cuyo accionar está normado por leyes, reglamentos y normativas,

Primeramente, se determina la zona de análisis, en este caso el Cantón Celica de la Provincia de Loja, para ello, se realiza una breve descripción de la zona para conocer sus características principales como ubicación geográfica, aspectos demográficos y actividad productiva de la población. De igual forma, se procede con la población de Pindal, cantón vecino cuya oficina especial bancaria reporta a la Sucursal Celica.

Posteriormente, se describen las características del Banco Nacional de Fomento como son creación, funciones, estructura y administración, procesos y niveles de aprobación, servicios que brinda, tipos de crédito que otorga, aspectos que permitirán un mayor discernimiento de la función social y económica que desarrolla esta institución.

Además, se mencionan los factores determinantes por los que el Gobierno Ecuatoriano ha decidido transformar este organismo, mediante la creación de una nueva banca pública, que iniciará sus operaciones el último trimestre del año, bajo la perspectiva de brindar servicios financieros oportunos y a la medida al sector productivo.

Se continúa con el análisis de los resultados económicos de las operaciones activas y pasivas de la Sucursal del Banco Nacional de Fomento Celica, con la finalidad de conocer si los resultados obtenidos han sido favorables o no; y, especialmente conocer los montos en volumen y número de operaciones de crédito realizados por esta sucursal bancaria durante el período comprendido del 2010 al 2013.

Se procede detallando la metodología de investigación aplicada para el tratamiento de la información primaria recolectada mediante encuesta a los clientes de la Sucursal del Banco Nacional de Fomento Celica; y, la información obtenida mediante entrevista a la representante de esta entidad bancaria en Celica.

A continuación, se detallan los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los clientes, mediante tablas y gráficos que facilitan la comprensión de los resultados obtenidos.

Finalmente, se realiza el análisis global de toda la información recopilada para las conclusiones y recomendaciones respectivas. Concluyéndose y recomendándose que, existen múltiples factores que el Banco Nacional de Fomento debe considerar para mejorar el servicio de crédito que brinda al sector productivo.

ABSTRACT

The research is based on the contribution that provides credit development to agricultural production, in this respect there is considered Ecuadorian case through a public bank represented by the National Development Bank, a public entity that provides financial services through its various branches throughout the country, agencies and special offices that provide productive activity in the country, mainly in agriculture, livestock, fishing, crafts, small and medium enterprises, that are regulated by laws, rules and regulations.

First, there is determined and analyzed the area, in this case the Celica Canton of the Province of Loja. There is made a brief description of the area in order to know its main features of geographic location, its demographics and productive activity of the population. Similarly, there is analyzed the population of Pindal, neighborhood canton whose special office bank belongs to the Branch Celica.

Subsequently, there are described the features of the National Development Bank how they are created, their functions, structure and management processes, and approval levels, offered services, types of credit granting and finally aspects that will provide a further understanding of the social function and economic development of this institution.

In addition, there are mentioned factors for which the Ecuadorian Government has decided to transform this organization by creating a new public bank, which will begin operations in the last quarter of the year, from the perspective of providing financial services to productive sector.

The following one is an analysis of the economic performance of active and passive operations of the Branch of the National Development Bank Celica, in order to know if the results have been favorable or not; and especially to know the amounts in volume and number of credit operations performed by this bank branch during the period of 2010 to 2013.

The applied research methodology for the treatment of primary information collected through customer survey of the branch of the National Development Bank Celica; and the information obtained from interviewing the representative of the bank in Celica is processed into detail.

Then the data obtained from the surveyed customers is detailed in charts and graphs that facilitate the understanding of the results.

Finally, a global analysis of all information collected is mentioned in the part of conclusions and recommendations. To sum up, there are multiple factors that the National Development Bank should consider to improve the credit service offered to the productive sector.

TABLA DE CONTENIDOS

RESUMEN.....	7
ABSTRACT	8
INTRODUCCIÓN AL PROBLEMA	16
Antecedentes.....	17
Planteamiento del problema	20
Justificación	21
Pregunta de investigación.....	22
Contexto y marco teórico.....	22
El propósito del estudio	23
El significado del estudio	24
Definición de términos.....	24
Presunciones del autor del estudio	24
Supuestos del estudio.....	25
REVISIÓN DE LA LITERATURA	25
Géneros de literatura incluidos en la revisión	25
Fuente.	25
Pasos en el proceso de revisión de la literatura.....	26
Formato de la revisión de la literatura.....	26
Aspectos generales de los cantones Celica y Pindal.	26
El crédito y su aporte al desarrollo.....	31
Banco Nacional de Fomento, actualmente BANECUADOR.	34

Creación de BANECUADOR B.P.	49
Diagnóstico de la actividad crediticia en la Sucursal del Banco Nacional de Fomento en Celica.	53
Colocación de cartera de crédito durante los años 2010, 2011, 2012 y 2013 en la Sucursal del Banco Nacional de Fomento Celica.....	58
Cartera de crédito vencida y morosidad de la cartera durante los años 2010, 2011, 2012 y 2013 en la Sucursal del Banco Nacional de Fomento Celica.	63
Recuperación de cartera de crédito durante los años 2010, 2011, 2012 y 2013 en la Sucursal del Banco Nacional de Fomento Celica.....	64
Captación de depósitos a la vista y a plazo fijo durante los años 2010, 2011, 2012 y 2013 en la Sucursal del Banco Nacional de Fomento Celica.	65
METODOLOGÍA Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	66
Justificación de la metodología seleccionada	66
Herramientas de investigación utilizada.....	67
Descripción de participantes.....	68
Fuentes y recolección de datos.....	69
ANÁLISIS DE DATOS	69
Detalles del análisis.....	69
Importancia del estudio	87
CONCLUSIONES	88
Respuesta a la pregunta de investigación.....	88
RECOMENDACIONES	89
REFERENCIAS	90

ANEXO A: ENCUESTA A LOS CLIENTES DEL BANCO NACIONAL DE FOMENTO EN EL CANTÓN CELICA DE LA PROVINCIA DE LOJA.....	92
ANEXO B: TABULACIÓN DE LA ENCUESTA.....	95

TABLAS

Tabla 1 Niveles administrativos del Banco Nacional de Fomento	36
Tabla 2 Productos y servicios brindados por el Banco Nacional de Fomento.....	42
Tabla 3 Clases de crédito otorgados por el Banco Nacional de Fomento	43
Tabla 4 Niveles de aprobación de crédito.....	48
Tabla 5 Ruta de crédito de mayor frecuencia de uso en la Sucursal del Banco Nacional de Fomento Celica	55
Tabla 6 Monto en dólares de colocaciones crediticias por año	59
Tabla 7 Número de operaciones de crédito por año	60
Tabla 8 Monto en dólares de crédito por destino y años	61
Tabla 9 Montos de cartera vencida por años	63
Tabla 10 Morosidad de la cartera de crédito.....	63
Tabla 11 Monto en dólares de la cartera de crédito recuperada por años.....	64
Tabla 12 Captación de depósitos a la vista y a plazo fijo durante los períodos comprendidos del 2010 al 2013.....	65
Tabla 13 Utilidad y Pérdida anual de la Sucursal del Banco Nacional de Fomento durante el período comprendido de los años 2010 al 2013.....	65
Tabla 14 Pregunta No.1 Edad	69
Tabla 15 Pregunta No.2 Estado civil	70
Tabla 16 Pregunta No.3 ¿Cuál es su actividad laboral actual?	71
Tabla 17 Pregunta No.4 ¿Dispone de terreno propio para producir?	72

Tabla 18	Pregunta No.5 ¿Desde cuándo es cliente del Banco Nacional de Fomento?.....	73
Tabla 19	Pregunta No.6 ¿Qué tipo de entidad financiera prefiere usted para solicitar un crédito?	74
Tabla 20	Pregunta No.7 ¿Por qué prefiere este tipo de entidad financiera para solicitar un crédito?.....	75
Tabla 21	Pregunta No.8 ¿Conoce todos los servicios de crédito que ofrece el BNF?.....	76
Tabla 22	Pregunta No.9 ¿Cuál es el monto aproximado del crédito solicitado?	77
Tabla 23	Pregunta No.10 ¿Cuál es el plazo aproximado del crédito solicitado?.....	78
Tabla 24	Pregunta No.11 ¿Su requerimiento de crédito fue atendido oportunamente?	79
Tabla 25	Pregunta No.12 ¿Cuál fue el destino del crédito?.....	80
Tabla 26	Pregunta No.13 ¿El crédito ha permitido su desarrollo socioeconómico?	81
Tabla 27	Pregunta No.14 ¿Qué variables socioeconómicas han mejorado?	82
Tabla 28	Pregunta No.15 ¿Qué aspectos usted sugiere deben ser mejorados en el Banco Nacional de Fomento para un mejor servicio de crédito a sus cliente?	83

FIGURAS

Figura 1 Organigrama estructural del BNF a nivel de matriz.....	37
Figura 2 Organigrama estructural del BNF a nivel zonal.....	38
Figura 3 Organigrama estructural del BNF a nivel de agencias.....	39
Figura 4 Proceso para el otorgamiento de crédito en el Banco Nacional de Fomento.....	47
Figura 5 Representación gráfica del Procedimiento de crédito bajo ruta 15.....	57
Figura 6 Representación gráfica de los montos en dólares de colocaciones crediticias por año..	60
Figura 7 Representación gráfica del destino del crédito por años.....	61
Figura 8 Representación gráfica pregunta No. 1 Edad.....	70
Figura 9 Representación gráfica pregunta No. 2 Estado civil.....	71
Figura 10 Representación gráfica pregunta No. 3 ¿Cuál es su actividad laboral actual?.....	72
Figura 11 Representación gráfica pregunta No. 4 ¿Dispone de terreno propio para producir?....	73
Figura 12 Representación gráfica pregunta No.5 ¿Desde cuándo es usted cliente del Banco Nacional de Fomento?.....	74
Figura 13 Representación gráfica pregunta No.6 ¿Qué tipo de entidad financiera prefiere usted para solicitar un crédito?.....	75
Figura 14 Representación gráfica pregunta No.7 ¿Por qué prefiere este tipo de entidad financiera para solicitar un crédito?.....	76
Figura 15 Representación gráfica pregunta No.8 ¿Conoce todos los servicios de crédito que ofrece el BNF?.....	77

Figura 16 Representación gráfica pregunta No.9 ¿Cuál es el monto aproximado del crédito solicitado?	78
Figura 17 Representación gráfica pregunta No.10 ¿Cuál es el plazo aproximado del crédito solicitado?	79
Figura 18 Representación gráfica pregunta No.11 ¿Su requerimiento de crédito fue atendido oportunamente?.....	80
Figura 19 Representación gráfica pregunta No.12 ¿Cuál fue el destino del crédito?.....	81
Figura 20 Representación gráfica pregunta No.13 ¿El crédito ha permitido su desarrollo socioeconómico?.....	82
Figura 21 Representación gráfica pregunta No.14 ¿Qué variables socioeconómicas han mejorado?.....	83
Figura 22 Representación gráfica pregunta No.15 ¿Qué aspectos usted sugiere deben ser mejorados en el Banco Nacional de Fomento para un mejor servicio de crédito a sus cliente? ..	84

INTRODUCCIÓN AL PROBLEMA

Dentro de los recursos necesarios para la producción agropecuaria está el dinero, sin el cual no es posible lograr la compra en primera instancia de un terreno para producir, posteriormente el resto de insumos como semillas, fertilizantes, herramientas y equipos, entre otros; la falta de dinero ha limitado la producción agropecuaria a nivel nacional, para el presente caso de estudio nos referiremos a los productores del cantón Celica, caracterizado por la producción de maíz, café y leche de vaca; productores que ante la falta de capital para invertir en sus sistemas productivos y cubrir sus costos de producción, han acudido a financiamiento externo principalmente en la banca pública, representada por el Banco Nacional de Fomento y banca privada, grupo en el cual se encuentran el Banco de Loja y cooperativas de ahorro y crédito.

El Banco Nacional de Fomento a través de sus diferentes sucursales y agencias a nivel nacional, ofrece una gama de servicios en operaciones activas y pasivas, entre otros servicios, siendo el principal el otorgamiento de créditos a pequeños y medianos productores agropecuarios del país a tasas relativamente bajas; sin embargo, la tardanza en el proceso inherente a la concesión de créditos desde la recepción de la solicitud hasta la aprobación y entrega del dinero, ha generado una gran desmotivación en los productores agropecuarios del cantón Celica, en razón de que la producción de maíz y leche tienen sus períodos de producción y requieren de una inversión constante de insumos agropecuarios, es por ello que el presente estudio tiene como finalidad detallar el proceso de otorgamiento de crédito, cuantificar los créditos otorgados y la gestión realizada por la sucursal del Banco Nacional de Fomento en el cantón Celica durante los

periodos comprendidos del 2010 al 2013 y en función de ello brindar sugerencias de mejoramiento institucional.

Antecedentes

La Constitución Ecuatoriana entre otras contempla como una responsabilidad del Estado impulsar la producción, transformación agroalimentaria y pesquera de las pequeñas y medianas unidades de producción, comunitarias y de la economía social y solidaria; así como también establecer mecanismos preferenciales de financiamiento para los pequeños y medianos productores y productoras, facilitándoles la adquisición de medios de producción (Asamblea Constituyente del Ecuador, 2008). Para dar cumplimiento a éste mandato Constitucional existe el Banco Nacional de Fomento, creado como una entidad financiera pública orientada al crecimiento de la producción agropecuaria, de la pequeña industria y de la artesanía, cuyo objetivo fundamental estimular y acelerar el desarrollo socioeconómico del país, mediante una amplia y adecuada actividad crediticia (Banco Nacional de Fomento, 2009), para ello cuenta con una matriz en la ciudad de Quito y sucursales en las capitales provinciales y agencias en las cabeceras cantonales.

(Guerrero, 2008) Señala que: “La producción agropecuaria representa un conjunto de actividades humanas que, con ayuda de las fuerzas de la naturaleza están encaminadas a producir vegetales y animales para satisfacer sus necesidades” (p.17). El Ecuador es un país reconocido por su alto potencial agrícola, caracterizado por la producción, explotación y comercio de productos primarios (Guerrero, 2008), producción que para llevarse a cabo, requiere entre otros recursos, el recurso financiero, el mismo que es ofrecido por diferentes instituciones financieras

públicas y privadas del país. La diversidad geográfica de la provincia de Loja, hace que cuente con una variedad de factores climáticos como de suelos, que favorecen la producción agropecuaria, caracterizándose por la producción de cultivos permanentes y transitorios, siendo los de mayor producción: la caña de azúcar (como cultivo permanente), café, banano, maíz (cultivo transitorio), yuca y arroz, mientras que en la producción pecuaria se destaca la producción de la leche de vaca y los huevos de gallina. (Contreras & García, 2011).

Para el desarrollo de la actividad agropecuaria de la provincia de Loja, el papel que juega el financiamiento dentro de la actividad agrícola es sumamente importante, a tal punto que puede convertirse en un determinante y condicionante para que las personas dedicadas a esta actividad dejen de realizarla; de ahí que la mayor fuente de financiamiento es el Banco Nacional de Fomento, ya que este es considerado, por una gran parte de los productores agrícolas en la provincia, como herramienta propicia para acceder al recurso monetario (Contreras & García, 2011).

El crédito agropecuario es de suma importancia para los pequeños productores, quienes requieren de capital suficiente para cubrir sus costos de producción, adquirir terrenos, construir instalaciones para optimizar e incrementar sus producciones con lo cual podrán mejorar sus ingresos y conseguir mejores condiciones de vida. Ante la necesidad de capital los productores agropecuarios acuden a instituciones financieras públicas o privadas para conseguir el financiamiento requerido (Lituma & Valdiviezo, 2010)

El sector agropecuario provee un aporte significativo al desarrollo socioeconómico de los países latinoamericanos como proveedor de alimentos y generador de fuentes de empleo,

especialmente en comunidades rurales; esto ha llevado a los gobiernos a impulsar políticas de desarrollo, enfocados principalmente en el financiamiento y promoción del sector agropecuario, naciendo así instituciones financieras como el Banco Nacional de Fomento. Esta institución pública ha logrado contribuir con el 80% del total del financiamiento agrícola del país, confirmando así la importancia de la agricultura en el desarrollo económico del Estado (Acevedo & Delgado, 2002).

El Banco Nacional de Fomento del Ecuador, creado en 1928 con capital estatal para brindar financiamiento al sector agrícola y pecuario del país, en los últimos años ha causado un efecto negativo en su propio patrimonio por decisiones erradas por parte de sectores políticos que sólo han buscado beneficiar sus propios intereses, de ahí que su cartera de créditos que era aproximadamente \$176 millones en 1992 disminuyó a \$37 millones en el año 2000. Ante esta situación se planteó la necesidad de reformar el BNF con el objetivo de reactivar el sector agropecuario y mejorar sus parámetros de producción (Acevedo & Delgado, 2002).

Entre las reestructuraciones más significativas se puede mencionar el cambio de enfoque, ya que pasó a ser de un banco agrícola a un banco de amplio espectro en finanzas rurales, beneficiando al pequeño productor o empresario rural y sobretodo se convirtió en un banco menos politizado con una nueva estructura del Directorio. Adicionalmente, se logró modificar la ley del BNF, permitiendo colocar \$78 millones en créditos en el año 2001, lo que generó aproximadamente 100,000 plazas de trabajo sin costo alguno para el Estado (Acevedo & Delgado, 2002).

Planteamiento del problema

La producción y comercialización del maíz y la leche de vaca, principales productos agropecuarios del cantón Celica, constituyen una importante fuente de trabajo para los habitantes del sector; sin embargo, su producción está sujeta al desequilibrio de dos importantes factores económicos como son la oferta y demanda, lo que ha obligado al pequeño productor a recibir precios más bajos de sus productos por efectos de la sobreproducción a nivel local. De acuerdo al estudio realizado por (Hidalgo, González, & Samaniego, 2008), durante la última década los productores agropecuarios del sector se han visto limitados en sus producciones principalmente por falta de capital para financiar sus costos, crecer en extensión o en unidades de producción.

El Estado Ecuatoriano a través de la Banca Pública, específicamente a través del Banco Nacional de Fomento busca promover las actividades productivas del territorio, para alcanzar el desarrollo rural integral mediante la prestación de servicios financieros que impulsen la inclusión, asociatividad y control social. Para la consecución de este objetivo es necesario tener claro los procesos a desarrollar con el cronograma de realización de cada una, de tal forma que se pueda identificar si en efecto se está dando cumplimiento con la programación anual de crédito.

Para dimensionar el nivel de producción en el cantón Celica se puede multiplicar el número de hectáreas destinadas al cultivo del maíz, en este caso 10.000 por el número promedio de hectáreas por productor, que generalmente va de una a cinco hectáreas, de acuerdo a la información brindada por funcionarios del MAGAP en Celica. El mismo escenario se puede apreciar en el área agropecuaria en donde existen 21.000 cabezas de ganado, distribuidas de

manera similar al promedio de extensión del cultivo de maíz, es decir, de una a cinco cabezas de ganado por productor. La principal forma para que los productores agropecuarios del sector puedan incrementar y mejorar su producción es a través de la obtención de créditos otorgados por instituciones como el Banco Nacional del Fomento y Banco de Loja, establecimientos públicos y privados, respectivamente.

Justificación

A pesar de que el Banco Nacional de Fomento, otorga créditos a bajas tasas de interés en comparación a las instituciones financieras privadas, los productores agropecuarios prefieren acudir al Banco de Loja, institución de naturaleza privada y de principal acogida a nivel provincial, así como a cooperativas de ahorro y crédito de la zona, debido a que el procedimiento de concesión de crédito en el BNF requiere de mayor tiempo y documentación que la institución privada. Este es un factor importante a considerar debido a que el productor agropecuario no puede esperar mucho tiempo hasta que su crédito sea aprobado.

Para detectar las razones del retraso en la concesión de créditos se hace necesario describir todo el proceso desde su origen hasta el fin, hasta determinar aquellos que están generando el estancamiento y evitando que el Banco Nacional de Fomento cumpla con su propósito de servir al campesino con sus créditos productivos.

El presente estudio permitirá conocer el proceso operativo de concesión de créditos, determinar los montos de créditos agropecuarios otorgados por la sucursal del BNF en Celica, así como analizar la cartera de crédito vigente y vencida de esta entidad financiera durante los períodos comprendidos del 2010 al 2013, información que facilitará el planteamiento de

propuestas para el mejoramiento de la gestión operativa de esta entidad crediticia, ya que no existen trabajos de esta índole llevados a cabo en el sector, representando un valioso aporte teórico para el Banco Nacional de Fomento, quienes podrán reconocer sus principales obstáculos en el momento de la concesión de crédito a sus clientes.

Pregunta de investigación

¿Qué factores y en qué medida retrasan el otorgamiento de créditos productivos en la Sucursal del Banco Nacional de Fomento en el Cantón Celica?.

Mediante la entrevista a los funcionarios de la Sucursal del Banco Nacional de Fomento en el Cantón Celica y mediante una encuesta a los productores agrícolas usuarios de los servicios del Banco en el Cantón Celica, se dará respuesta a la pregunta de investigación planteada.

Contexto y marco teórico

El contexto del presente trabajo de investigación está enfocado al Cantón Celica, el mismo que según información recopilada en el Censo realizado en el año 2010 (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos INEC, 2015) tiene una población total actual de 14.468. La principal actividad económica de la población de este cantón es la producción agropecuaria, por lo que se hace necesario que el financiamiento por parte de las entidades financieras gubernamentales sea efectivo y eficiente.

El marco teórico por su parte estará enfocado desde dos puntos de vista, financiero y organizacional. Desde un punto de vista financiero para evaluar la situación y desempeño económico-financiero real de la Sucursal del BNF en el cantón Celica, durante los períodos comprendidos desde el 2010 al 2013 para detectar las dificultades y aplicar correctivos

adecuados para solventarlas; además para comparar sus resultados operativos con los de otras instituciones crediticias que funcionan en el sector.

Nava Rosillón (2009) señala que: “La importancia del análisis financiero radica en que permite identificar los aspectos económicos y financieros que muestran las condiciones en que opera la empresa con respecto al nivel de liquidez, solvencia, endeudamiento, eficiencia, rendimiento y rentabilidad, facilitando la toma de decisiones gerenciales, económicas y financieras en la actividad empresarial” (p.607).

Mientras que desde el punto de vista organizacional, se busca identificar y describir los procesos operativos de la entidad bancaria referente al otorgamiento de los créditos en sus diferentes modalidades, con la finalidad de identificar aquellas actividades que no generan valor al proceso y plantear alternativas de mejora a la institución, lo cual permitirá brindar un mejor servicio a la comunidad celicana, especialmente al agricultor de esta importante zona del país.

El propósito del estudio

El presente trabajo tiene como objetivo general: Desarrollar alternativas para el mejoramiento de la gestión operativa crediticia del Banco Nacional de Fomento mediante el análisis de la información de la Sucursal Celica durante el período 2010-2013 para brindar un servicio de crédito oportuno a sus clientes.

Para ello se han planteado los siguientes objetivos específicos:

- Determinar los montos de créditos otorgados por el Banco Nacional de Fomento Sucursal Celica durante el período comprendido del 2010 al 2013.
- Analizar la cartera de crédito vigente y vencida del Banco Nacional de Fomento Sucursal Celica durante el período comprendido del 2010 al 2013.

- Describir el proceso operativo de concesión de créditos en la Sucursal Celica del Banco Nacional de Fomento.

El significado del estudio

El desarrollo del presente trabajo será de gran ayuda para el Banco Nacional de Fomento, ya que se plantearán alternativas para mejorar el proceso de concesión de créditos para brindar un servicio oportuno a la colectividad, lo que a su vez permitirá también ampliar su cartera de crédito, incrementar sus beneficios y sobre todo cumplir de manera eficiente con el rol social para el que fue creado.

Definición de términos

La terminología de mayor uso en el desarrollo del presente trabajo será la relacionada con: el apoyo gubernamental al sector agropecuario, los créditos productivos, la gestión de procesos, indicadores financieros, indicadores de eficiencia y productividad, así como la referente al aporte del sector agropecuario en la actividad económica nacional.

Presunciones del autor del estudio

Se presume que el Banco Nacional de Fomento está perdiendo participación en el mercado por la falta de una atención oportuna en el otorgamiento de créditos a sus clientes, provocando el desinterés de la población dedicada a la producción agropecuaria para utilizar los servicios que brinda esta institución de crédito, cambiándolos por los que brindan las entidades financieras de índole privado.

Supuestos del estudio

El principal supuesto es que al mejorar los procesos operativos en el otorgamiento de créditos, el Banco Nacional de Fomento en su Sucursal del cantón Celica podrá incrementar el volumen de su cartera actual, brindar un mejor servicio crediticio a los productores agropecuarios de la zona, cumplir el rol social que le corresponde y generar los beneficios económicos para la entidad.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

Géneros de literatura incluidos en la revisión

Los parámetros bajo los cuales se realizó la revisión literaria parten de la investigación y análisis realizadas por diferentes autores sobre la necesidad del productor agrícola de capital para su producción y subsistencia, sobre los créditos agropecuarios y su repercusión en la producción agrícola, la aplicación de políticas gubernamentales para fomentar la productividad agropecuaria; así como la gestión basada en procesos para mejorar los procedimientos actuales en el otorgamiento de créditos productivos.

Fuente.

El presente trabajo contempla la información de libros, capítulos de libros, revistas, tesis, encuesta, entrevista y publicaciones de investigaciones relacionadas con el financiamiento mediante crédito agropecuario a los campesinos de países de renta media como el Ecuador y el apoyo que brinda el Estado a través de sus instituciones financieras, para el caso ecuatoriano el Banco Nacional de Fomento.

Pasos en el proceso de revisión de la literatura

La revisión de la literatura inicia con la descripción de las teorías y definiciones inherentes a los créditos productivos, tomando como referencia la lectura de artículos importantes como leyes y reglamentos, así como la lectura de autores reconocidos en el área financiera y de crédito, necesarias para comprender el proceso relacionado con la generación de los créditos productivos y su aporte al desarrollo local y nacional. Así como también, la revisión de teorías de procesos, que permitan mejorar el servicio de crédito en la entidad financiera de estudio.

Formato de la revisión de la literatura

Para una mejor comprensión del presente trabajo, este ha sido estructurado de acuerdo a los siguientes temas:

Aspectos generales de los cantones Celica y Pindal.

Cantón Celica. La AME (Asociación de Municipalidades Ecuatorianas AME, 2010) en su página web contiene información de todos los cantones de las provincias del Ecuador, en lo que se refiere al cantón Celica, señala que se encuentra ubicado al sur de la Provincia de Loja a 178 Km de la capital provincial, con una superficie aproximada de 517.9 km² y una temperatura promedio de 12°C se encuentra a 2500 metros sobre el nivel del mar.

Los factores anteriormente indicados hacen posible que este cantón cuente con dos tipos de clima, frío en la parte alta y seco en llanuras, favoreciendo la generación de la gran diversidad de producción agropecuaria y para la formación de paisajes de gran vegetación.

El nombre fue dado por el Español Sebastián de Benalcázar mientras conquistaba el Reino de Quito y significa celestial, por su cielo turquesa. La población de este cantón se caracteriza por ser amigable, alegre y trabajadora dedicándose principalmente a la agricultura, ganadería y comercio (Asociación de Municipalidades Ecuatorianas AME, 2010).

Celica limita con los cantones Paltas, Puyango y Pindal por el Norte; con Paltas y Sozoranga por el Este; con Sozoranga y Macará por el Sur; y con Pindal y Zapotillo por el Oeste. (Comunidad virtual de Loja, 2009).

Según el último censo de población y vivienda realizado por el INEC en el año 2010 la población total del cantón Celica es de 14.468 habitantes distribuidos en 6.962 mujeres y 7.506 hombres, la estructura demográfica correspondiente es de 48,12% a la población femenina y el 51,88% correspondiente a la población masculina.

Este cantón cuenta con una parroquia urbana y cuatro rurales; la parroquia urbana Celica es la que posee el 50,62% de la población total con 7.323 habitantes, seguida de la parroquia Pózul con 3.035 habitantes que corresponde a un 20,98%, luego se encuentra la parroquia Sabanilla con una población de 2.443 habitantes que corresponde a un 16,89%, la parroquia Cruzpamba posee un 7,56% de la población total lo que representa una población de 1.094 habitantes, la parroquia con menor número de habitantes es la Tnte. Maximiliano Rodríguez con 573 habitantes, lo que representa el 3,96% de la población total (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos INEC, 2015).

La población de Celica cuenta con servicios básicos de: agua potable, alcantarillado sanitario, energía eléctrica y telefonía; mientras que los servicios básicos de los que carecen las

parroquias rurales son agua potable y alcantarillado, ya que únicamente disponen de agua entubada y letrización (Asociación de Municipalidades Ecuatorianas AME, 2010).

Gracias a la variedad de climas frío, lluvioso, templado, húmedo y cálido seco; y a los pisos agro-ecológicos con los que cuenta este cantón es posible conseguir una variedad de producción agropecuaria, en su mayoría los terrenos son usados como zona de pastoreo para el ganado, siendo la parroquia Celica la que posee el mayor número de cabezas de ganado vacuno, porcino y equino; mientras que en menor cantidad ganado caprino y ovino.

Se debe señalar que la ganadería es semi-tecnificada debido a que la mayor cantidad de pastos está en manos de poca gente, destacándose en las medianas y grandes propiedades la crianza del ganado vacuno, de donde se obtiene la materia prima para la elaboración de productos lácteos como leche, queso, yogurt entre otros. En las fincas o propiedades agrícolas pequeñas resalta la crianza de ganado porcino, caprino y bovino de leche por su alto rendimiento.

En la parte agrícola resalta la producción de cultivos de ciclo corto entre los que se encuentran el maíz y el maní, siendo estos productos los de mayor costo y alto rendimiento, también se encuentra la zarandaja, yuca y guineo; otros productos que también ofrecen grandes beneficios a los agricultores son el café y la arveja. La caña, fréjol, hortalizas y frutales son los cultivos de bajo riego que se producen en la zona.

La producción artesanal del cantón, es una actividad complementaria de ingresos para los hogares celicanos, representada por la elaboración de alforjas en telares de cintura realizadas por las amas de casa, quienes a más de encargarse del cuidado del hogar y de los huertos caseros, han convertido esta actividad en una fuente de ingresos adicional para su hogar.

Las precarias condiciones de las viviendas, las diferentes situaciones de desigualdad y la mala distribución de la riqueza reflejan la inequidad social de la población de este cantón, de ahí que Celica es uno de los cantones de la provincia de Loja con mayor pobreza, con indicador de extrema pobreza de 57,7 de acuerdo con las Necesidades Básicas Insatisfechas NBI del Cantón Celica (Bravo Veintimilla & Herrera Herrera, 2012).

Cantón Pindal. Ubicado en la zona suroccidental de la provincia de Loja a 780 metros sobre el nivel del mar, con una superficie total de 20.252,89 hectáreas, limita al norte con el cantón Puyango, al sur y al este con el cantón Celica y al Oeste con el cantón Zapotillo, según el Censo 2010 realizado por el INEC este cantón cuenta con 8.645 habitantes. Cuenta con una parroquia urbana, Pindal y dos parroquias rurales, 12 de Diciembre, también conocida como Achiotos y Chaquinal.

La presencia de un clima templado en las alturas y un clima tropical seco en los valles favorece la condiciones para la producción agropecuaria; los pobladores tienen como principal actividad económica la agricultura en especial el cultivo del maíz, destinándose para su cultivo durante los meses de lluvia de enero a marzo, aproximadamente 8.964,29 hectáreas de superficie, por lo que se la conoce como la capital maicera del Ecuador, seguido de la producción del café, ocupando aproximadamente 622,59 hectáreas y para su desarrollo requiere sombra de árboles nativos del lugar. La segunda actividad económica del cantón la representa la ganadería, actividad para la que se destina una extensión de aproximadamente 3.742,07 hectáreas en las que se cultiva el pasto Saboya, más conocida como hierba chilena para la crianza del ganado vacuno de razas criolla y mestizas entre otros (Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Pindal, 2015).

La producción anual en esta zona es de aproximadamente 920.780 quintales de maíz duro; según estimaciones de funcionarios del MAGAP producir maíz tecnificado cuesta alrededor de 1.000 dólares por hectárea, monto que incluye el costo de arrendamiento de la tierra que oscila entre 100 a 150 dólares por hectárea.

Un aspecto peculiar se presenta en la producción de maíz en esta zona, inicialmente en su mayoría los agricultores no cuentan con terrenos propios para sembrar por lo que, deben sembrar en terrenos arrendados por lo que acuden a financiamiento a través de créditos en las entidades financieras de la zona.

La siembra de este producto generalmente se lo realiza en el período invernal de enero a marzo de cada año y la cosecha se la realiza luego de seis meses, por una sola vez al año; el momento de su comercialización se lo hace a través de un intermediario que aprovechando la sobreoferta del maíz ofrece bajos precios al productor, quien por la necesidad de recursos para cancelar la deuda adquirida y para sobrevivir junto a su familia, se ve obligado a aceptar el precio ofertado, ya que no cuenta con los medios para almacenar su producto para una posterior venta, beneficiándose principalmente el intermediario quien almacena y vende posteriormente el maíz a mayores precios.

Esta situación desfavorable para el agricultor, con el pasar de tiempo ha generado la concentración de la riqueza en pequeños grupos, por un lado los terratenientes o dueños de las tierras y por otro los intermediarios que obtienen grandes ganancias por la posterior venta del maíz.

Otro factor, que también es importante señalar es la falta de una tecnología adecuada para mejorar la producción de maíz, en este sentido, la intervención gubernamental a nivel nacional y

provincial y local está haciendo presencia a través de entidades como el MAGAP y el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Loja para brindar asesoramiento técnico profesional a los productores de maíz de la zona para incrementar la competitividad rural y mejorar los ingresos y calidad de vida de los campesinos.

En este sentido, se han firmado acuerdos interinstitucionales para la construcción de silos para el almacenamiento de maíz en este Cantón, específicamente en la parroquia 12 de Diciembre que es la de mayor producción de maíz, proyecto que beneficiará a productores de Pindal, Celica, Puyango y Zapotillo, ya que dicho proyecto contempla la construcción de una planta para 20 toneladas métricas, con 20 silos verticales, secadora y limpiadora de maíz y de arroz, con una inversión de 20 millones de dólares y se estima que esté listo hasta finales del 2016. Con la ejecución de este proyecto los productores de maíz podrán acudir a la Empresa Pública Unidad Nacional de Almacenamiento para que vender su producción sin ningún tipo de intermediarios (Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca, 2015).

El crédito y su aporte al desarrollo.

El crédito agrícola es un instrumento de desarrollo económico y social que permite fomentar la capacidad productiva de los agricultores, incrementar sus ingresos, mejorar sus rendimientos y condiciones de vida, mediante el cual se articulan los recursos para atender las necesidades de financiamiento de los agricultores para producir la tierra, contribuyendo en la disminución de los índices de pobreza en el sector rural.

Para su operatividad se requiere considerar la estacionalidad del proceso productivo, los procesos biológicos de los cultivos y crianza de animales; así como la asistencia técnica para

incorporar avances tecnológicos a la agricultura; estos aspectos permiten determinar el flujo de efectivo suficiente y oportuno para el otorgamiento del crédito y su recuperación.

El sector agropecuario puede desarrollarse en un entorno político y económico favorable, mediante la aplicación de políticas adecuadas que a más de brindar financiamiento que contemple el riesgo e incertidumbre en la producción, brinden una asistencia técnica y sistemas de garantías que aseguren su recuperación (Foro Latinoamericano y del Caribe de Finanzas Rurales, 2009).

El desarrollo agrícola debe estar basado en un pleno conocimiento de las necesidades del sector rural y en la implementación de políticas que permitan a los productores adecuarse a los cambios estructurales de los pueblos y enfrentar la demanda de la creciente globalización de la economía mundial. En el marco de las reformas económicas y financieras aplicadas en América Latina se requiere el diseño y consolidación de políticas para el desarrollo del sector rural a nivel social como económico y financiero que permitan atender las necesidades de capital de trabajo del sector agropecuario. De ahí que, se requiere que las instituciones financieras atiendan los requerimientos de crédito de dicho sector en condiciones de montos y plazos adecuados.

Durante las últimas décadas en América Latina el sistema financiero rural ha pasado por una serie de transformaciones que han dado lugar a nuevos modelos de intermediación financiera sostenibles y que buscan fomentar la productividad con productos financieros a la medida.

Países como Ecuador, El Salvador, Guatemala, Honduras, Panamá, Paraguay y República Dominicana cuentan con bancos de primer piso especializados en el sector rural, al hablar de banca de primer piso nos referimos a aquellas instituciones financieras que otorgan créditos de manera directa a los prestatarios.

Para el caso Ecuatoriano se cuenta con el Banco Nacional de Fomento, entidad que en décadas anteriores perdió presencia al disminuir significativamente su cartera de crédito, por diversas situaciones entre las que se encuentran la mala gestión operativa en el otorgamiento de los créditos y en la recuperación de la cartera vencida (Acevedo & Delgado, 2002).

La (Asamblea Nacional del Ecuador, 2010) en la Ley Orgánica del Régimen de la Soberanía Alimentaria en su Título I, Principios Generales, señala que el Estado Ecuatoriano debe: “fomentar la producción suficiente y la adecuada conservación, intercambio, transformación, comercialización y consumo de alimentos sanos, nutritivos, preferentemente provenientes de la micro, pequeña y mediana producción campesina, de las organizaciones económicas populares y de la pesca artesanal así como microempresa y artesanía” (p.1).

Los capítulos I y II del Título III de la Ley Orgánica del Régimen de la Soberanía Alimentaria del Ecuador contemplan los criterios necesarios para fomentar la producción y comercialización agroalimentaria en el Ecuador. En este sentido, es necesario mencionar los artículos de la ley que señalan las políticas con las que el Estado Ecuatoriano interviene para fomentar la producción agropecuaria en el país.

El Art. 14 de dicha Ley señala que: “El Estado estimulará la producción agroecológica, orgánica y sustentable, a través de mecanismos de fomento, programas de capacitación, **líneas especiales de crédito** y mecanismos de comercialización en el mercado interno y externo, entre otros”.

El Art. 17 de la misma Ley señala que: “Con la finalidad de fomentar la producción agroalimentaria, las leyes que regulen el desarrollo agropecuario, la agroindustria, el empleo agrícola, las formas asociativas de los microempresarios, microempresa o micro, pequeños y

medianos productores, el régimen tributario interno y **el sistema financiero destinado al fomento agroalimentario**, establecerán los mecanismos institucionales, operativos y otros necesarios para alcanzar este fin”.

Finalmente, en el Art. 18 se señala que: “Para desarrollar actividades productivas de carácter alimentario, el Estado impulsará **la creación de fuentes de financiamiento en condiciones preferenciales para el sector**, incentivos de tipo fiscal, productivo y comercial, así como fondos de garantía, fondos de re-descuento y sistemas de seguros, entre otras medidas. Los microempresarios, microempresa o micro, pequeños y medianos productores tendrán acceso preferente y diferenciado a estos mecanismos, de conformidad con el Art. 311 de la Constitución de la República”.

Para dar cumplimiento a lo señalado en esta Ley y apoyar a los sectores productivos, el Estado Ecuatoriano a través del Banco Nacional de Fomento otorgará crédito público para mejorar e incrementar la producción agropecuaria de los pequeños y medianos productores, con la aplicación de una política crediticia acorde con las exigencias del desenvolvimiento económico y social del país.

Banco Nacional de Fomento, actualmente BANEQUADOR.

Los Art.1 y 2 de la Ley Orgánica del Banco Nacional de Fomento, definen al Banco Nacional de Fomento BNF como: “una institución financiera pública de fomento y desarrollo, autónoma, con personería jurídica, patrimonio propio y duración indefinida; por ello, el Gobierno de la República garantiza la autonomía del Banco en los aspectos económico, financiero, técnico y administrativo” (Banco Nacional de Fomento, 2009, pág. 1).

El Art. 3 de la Ley Orgánica del Banco Nacional de Fomento señala que el objetivo fundamental del BNF es: “estimular y acelerar el desarrollo socioeconómico del país, mediante una amplia y adecuada actividad crediticia” (Banco Nacional de Fomento, 2009, pág. 2). Para su funcionamiento el BNF cuenta con una oficina matriz en Quito, mientras que a nivel nacional funcionarán las sucursales y agencias en las capitales provinciales y cabeceras cantonales, respectivamente.

El Banco Nacional de Fomento es una entidad financiera de desarrollo, autónoma, de derecho privado y finalidad social y pública. Su funcionamiento se basa en la Ley Orgánica, Estatuto, Reglamentos y Regulaciones; y, su política crediticia se orienta de conformidad con los planes y programas de desarrollo económico y social que expida el Gobierno Nacional (Banco Nacional de Fomento, 2009).

El Art. 6 del Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Banco Nacional de Fomento contempla las estructuras de gestión bajo las cuales opera la Institución y estas son: Estructura organizacional por procesos, Cadena de valor, Mapa de procesos; y, Estructura de red de oficinas (Banco Nacional de Fomento, 2012). Los niveles administrativos bajo los cuales opera esta Institución son:

Tabla 1 Niveles administrativos del Banco Nacional de Fomento

NIVELES	DESCRIPCIÓN	INTEGRANTES
Directivo	El nivel Directivo representa el más alto grado de la estructura de la Institución; orientará y dirigirá la política del Banco; su relación de autoridad es directa respecto del nivel ejecutivo y sus decisiones se cumplen a través de éste.	El nivel Directivo estará conformado por el Directorio de la Entidad. El Directorio estará integrado de conformidad a lo establecido en la Ley Orgánica del Banco Nacional de Fomento.
Ejecutivo	Corresponde al nivel Ejecutivo, cumplir y hacer cumplir las políticas fijadas por el Directorio; su relación de autoridad es directa sobre los niveles Asesor, Auxiliar, Operativo y sobre la unidad de Auditoría Interna.	Estará conformado por: Gerencia General y Subgerencia General. Bajo la dependencia directa de la Gerencia General, se encuentran las unidades de Auditoría Interna y Asesoría Jurídica.
Asesor	El nivel Asesor absuelve los requerimientos de consulta de los niveles Directivo, Ejecutivo y Operativo; su relación de autoridad es directa con los niveles Directivo y Ejecutivo e indirecta con los otros niveles.	Estará conformado por las siguientes unidades u organismos: Comisiones Comités Asesores de la Administración Superior Auditoría Interna Asesoría Jurídica Los Asesores de la Administración Superior serán nombrados por el Gerente General. La Auditoría Interna y la Asesoría Jurídica, estarán conformadas por los departamentos constantes en los organigramas estructurales.
Auxiliar	El nivel Auxiliar prestará ayuda en el funcionamiento de los otros niveles.	Estará representado por la unidad de Secretaría General.
Operativo	El nivel Operativo ejecutará las políticas y los programas de los trabajos fijados por los niveles Directivo y Ejecutivo, tendientes a la consecución de los objetivos del Banco.	Conformado por las siguientes áreas: Gerencia de Crédito Gerencia de Operaciones Gerencia de Finanzas Gerencia Administrativa Gerencia de Riesgos Gerencia de Tecnología de la Información Gerencias Zonales Gerencia de Microfinanzas Gerencia de Marketing Gerencia de Comercialización Gerencia de Talento Humano Sucursales y Agencias.

Fuente: Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del BNF
Elaborado por: La autora

Mediante la Resolución N° D-2008-681-30-XII-2008 se establece el Organigrama Estructural del Banco Nacional de Fomento descrito a continuación:

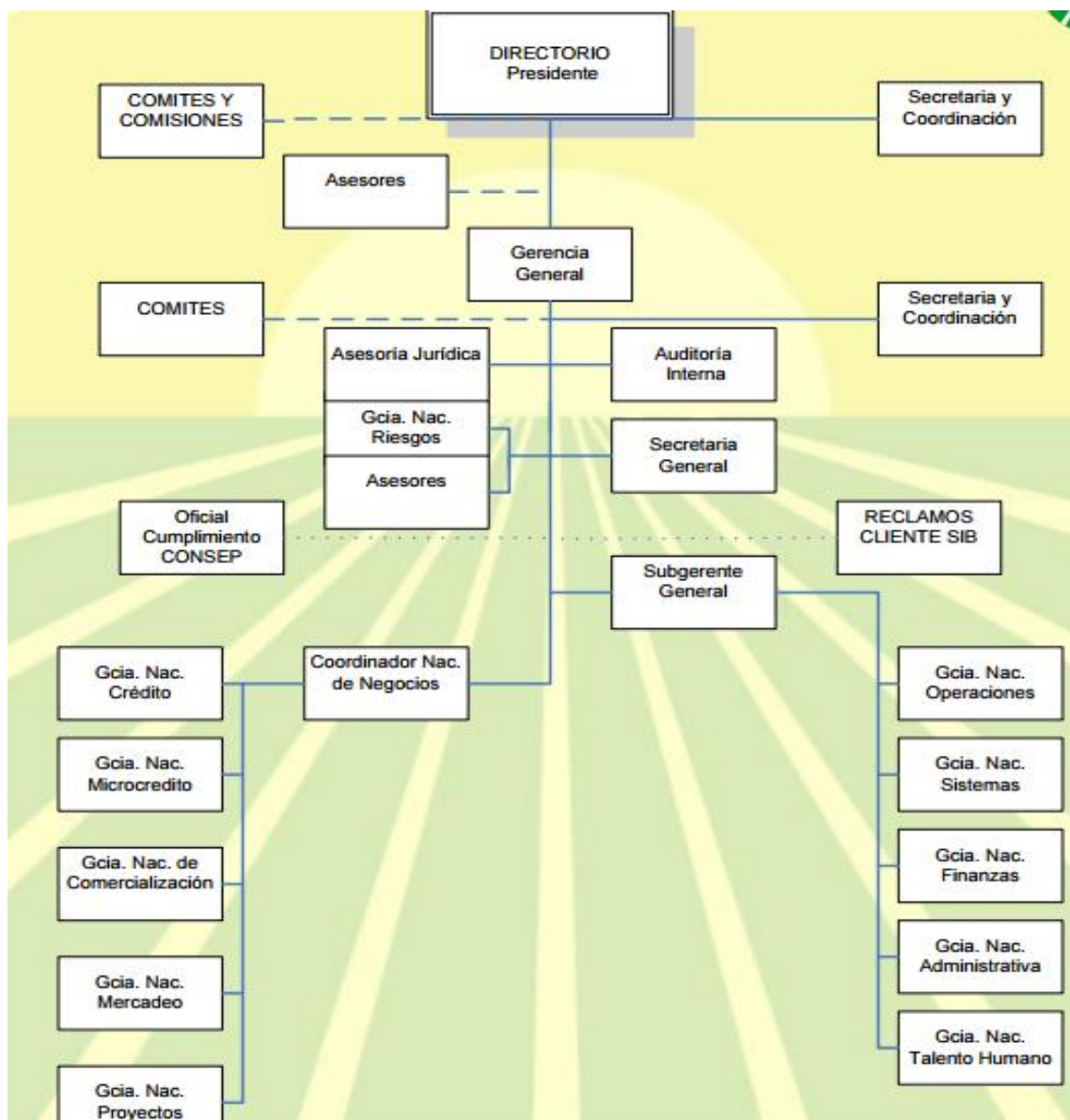


Figura 1 Organigrama estructural del BNF a nivel de matriz

Fuente: Página web del Banco Nacional de Fomento
 Elaborado por: Banco Nacional de Fomento

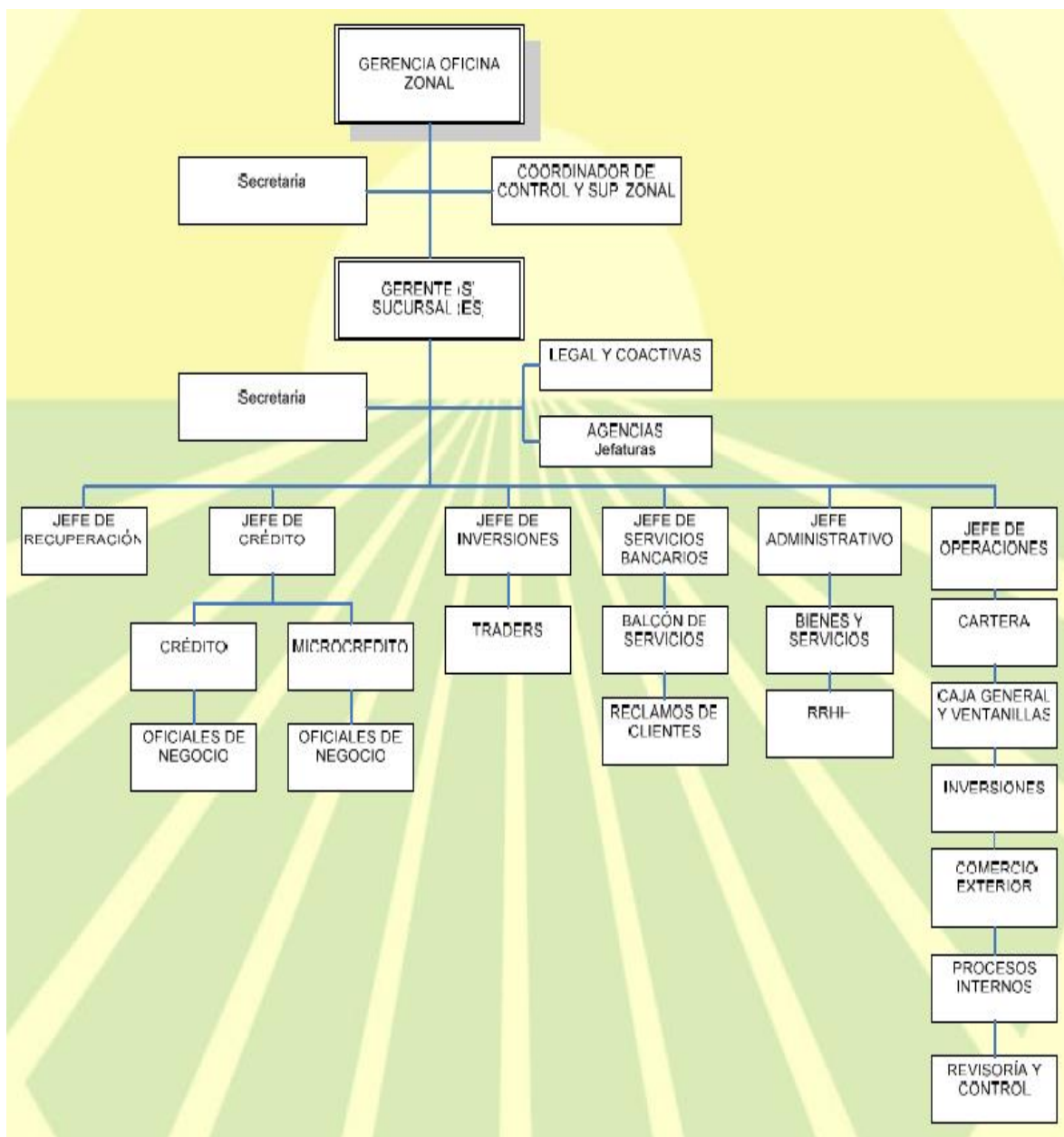


Figura 2 Organigrama estructural del BNF a nivel zonal

Fuente: Página web del Banco Nacional de Fomento
 Elaborado por: Banco Nacional de Fomento

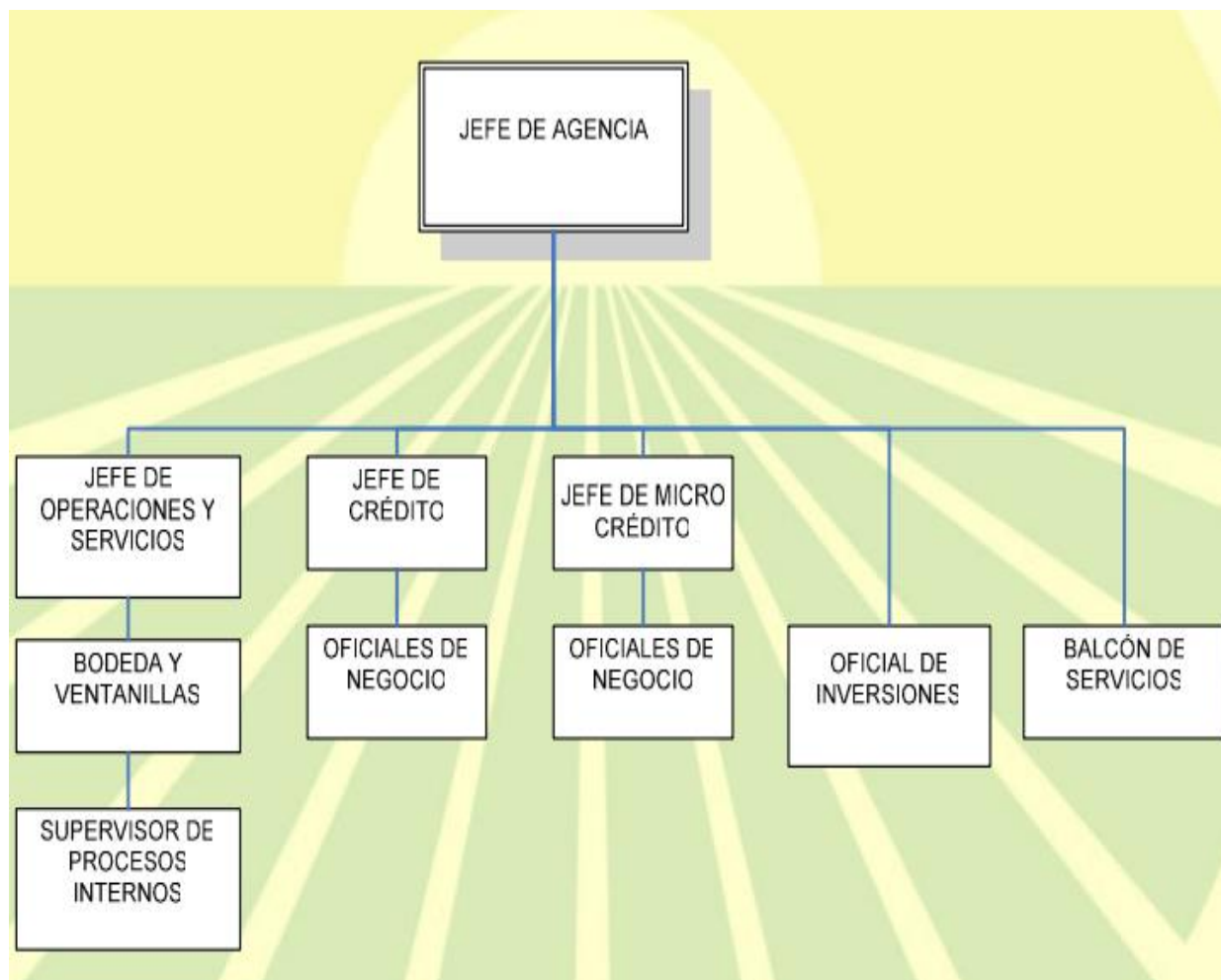


Figura 3 Organigrama estructural del BNF a nivel de agencias

Fuente: Página web del Banco Nacional de Fomento
 Elaborado por: Banco Nacional de Fomento

El BNF cuenta con un capital autorizado determinado por su directorio y, además con un capital pagado constituido por el capital y reservas del Banco, el monto de las utilidades y excedentes del resultado de cada ejercicio económico, las partidas que consten en el Presupuesto General del Estado; y, los demás que le sean asignados a través de la cuenta especial denominada

Reactivación Productiva y Social, del Desarrollo Científico - Tecnológico y de la Estabilización Fiscal.

La dirección y administración del Banco están a cargo del Directorio integrado por el Presidente de la República o su delegado, el Ministro de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca, o su delegado; el Ministro de Economía y Finanzas o su delegado, el Ministro de Turismo o su delegado, el Ministro de Industrias y Competitividad o su delegado, un representante de la Federación de Cámaras de Agricultura, un representante del sector artesanal, un representante de la Federación Nacional de Cámaras de la Pequeña Industria del Ecuador y un representante de la Federación de Ganaderos del Ecuador; y, del Gerente General elegido por el Directorio para ejercer la representación legal del Banco.

El Directorio se reunirá de manera ordinaria al menos una vez al mes y tendrá quórum con la presencia de al menos cinco vocales; y, de manera extraordinaria por convocatoria del Presidente o requerimiento de tres vocales con voto o del Gerente General. Entre las principales atribuciones y deberes del Directorio se encuentran: establecer la política crediticia de la entidad, formular, reformar e interpretar el estatuto, reglamento y regulaciones del Banco, acordar o revocar el establecimiento de sucursales o agencias, aprobar el presupuesto anual, nombrar al gerente general, someter anualmente un informe de actividades al Presidente de la República, entre otras.

Dentro de las funciones del BNF indicadas en el Art. 3 de esta Ley, se encuentran:

- a) Otorgar créditos a personas naturales o jurídicas dedicadas al fomento, producción y comercialización, de actividades agropecuarias, acuícolas, mineras, artesanales,

forestales, pesqueras y turísticas, promoviendo la pequeña y mediana empresa, así como la microempresa;

- b) Recibir depósitos de plazo menor, de plazo mayor y de ahorro.
- c) Conceder garantías, operar con aceptaciones bancarias.
- d) Administrar y actuar como agente fiduciario de fondos especiales que se constituyan por parte del Gobierno y de entidades nacionales e internacionales de financiamiento, con fines específicos de fomento.
- e) Participar en la política nacional de estabilización de precios y
- f) Estimular el desarrollo de cooperativas u otras organizaciones comunitarias, mediante la concesión de crédito.
- g) Promover y organizar empresas de abastecimiento de artículos necesarios para la producción agropecuaria, de la pesca, pequeña industria y artesanía.
- h) Colaborar con los organismos del Estado y otras instituciones que tengan a su cargo programas de asistencia técnica, para mejorar las condiciones de la agricultura, artesanía y pequeña industria.
- i) Desarrollar toda otra actividad que sea compatible con los objetivos del Banco, encaminada al mejoramiento de las condiciones de vida del trabajador agrícola, artesanal e industrial.
- j) Incrementar la creación de pequeños almacenes o centros de comercialización de productos agropecuarios, así como financiar la importación de insumos que éstos realicen.
- k) Establecer convenios de cooperación con organizaciones no gubernamentales, siempre que los objetivos de tales convenios sean afines con los objetivos del Banco.
- l) Además de las operaciones señaladas en este artículo, el Banco podrá efectuar todas las operaciones contempladas en la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, incluidas las de comercio exterior.

Dentro de las operaciones activas y pasivas realizadas por el Banco, se pueden señalar los siguientes productos y servicios que oferta a través de sus diferentes sucursales y agencias a nivel nacional:

Tabla 2 Productos y servicios brindados por el Banco Nacional de Fomento

Financiamiento	Crédito productivo	Crédito asociativo
		Crédito producción, comercio, servicios
		Crédito de compra de tierras productivas
	Microcrédito	Microcrédito de fortalecimiento
		Microcrédito crecimiento
		Desarrollo Humano CDH
Líneas - Financiamiento MAGAP	Café arábigo y robusta	
	Arroz y maíz	
	Cacao fino de aroma	
Cuenta Fomento	Cuenta de ahorros	Tarjeta de débito
	Cuenta corriente	
Depósitos a plazo fijo		
Servicios	Servicios bancarios	Cheques de gerencia
		Giros nacionales
		Depósitos judiciales
		Pagos de cartera
		Certificados de no adeudar al BNF
		Convenios
	Servicios financieros	TodoPago
		Intermediación financiera
		Corresponsalía
		Cámara de compensación

Fuente: Página web del Banco Nacional de Fomento

Elaborado por: La autora

El Banco Nacional de Fomento para sus operaciones de crédito cuenta con un Reglamento General de Crédito, que contempla las disposiciones generales para el otorgamiento de crédito en sus diferentes modalidades, montos y plazos para la autorización y concesión de los créditos para normar la tramitación, concesión, administración y recuperación de los créditos destinados a los sectores agropecuario, manufacturero, comercial y de servicios.

La Ley Orgánica del Banco Nacional de Fomento entre otros aspectos, también detalla las clases de crédito utilizadas por la entidad, las mismas que cuentan con diferentes propósitos y requerimientos para su aprobación por parte de la instancia correspondiente, dependiendo de los montos y plazos solicitados, a continuación se detallan algunas características de dicha clasificación:

Tabla 3 Clases de crédito otorgados por el Banco Nacional de Fomento

CLASES DE CRÉDITO	DESCRIPCIÓN
Crédito productivo de desarrollo	Destinado para fomentar la producción y comercialización de actividades agropecuarias, acuícolas, mineras, artesanales, forestales, pesqueras y turísticas, promoviendo la pequeña y mediana empresa, así como la microempresa. Destinado a la adquisición de activos fijos o financiamiento de capital de trabajo.
Crédito integrado	Créditos que financian actividades de producción, comercio o servicios, articulados a organismos sectoriales o instituciones públicas y/o privadas que generen valor agregado a sus beneficiarios y/o intervengan en negocios inclusivos.
Créditos especiales	Créditos para emprendimientos en actividades de producción, comercio o servicios articulados a Programas Especiales de Organismos del Estado emitidos mediante Decretos Ejecutivos o Acuerdos Ministeriales que contengan la asignación de los recursos y/o reposición de costos por parte del Ministerio competente en caso de existir subsidios o condiciones de crédito preferenciales.
Crédito de consumo	Para la adquisición de bienes de consumo o pagos de servicio, se amortizan en función de cuotas periódicas y su fuente de repago es el ingreso del deudor.
Microcrédito	Destinada a financiar actividades en pequeña escala, de producción, comercio o servicio cuya fuente principal de pago constituye el producto de las ventas o ingresos generado por dichas actividades.

Fuente: Reglamento General de Crédito del Banco Nacional de Fomento
 Elaborado por: La autora

Para mayor transparencia en su accionar y mejor desempeño, esta entidad financiera pública, cuenta con el Reglamento General de Crédito del Banco Nacional de Fomento que en su Art.1 señala:

“El Banco Nacional de Fomento impulsará, a través del crédito, la incorporación al desarrollo socio-económico sostenible y sustentable de los sujetos de crédito, mediante el mejoramiento de sus ingresos, capitalización de sus empresas, aumento de los niveles de productividad, competitividad y producción, utilización de procesos tecnológicos adecuados, expansión de la frontera agrícola, optimización y aprovechamiento racional de los recursos naturales, conservación y preservación del medio ambiente, de conformidad a las prioridades establecidas en las políticas Regionales y Nacionales de Desarrollo Económico y Social que expida el Gobierno Nacional” (Banco Nacional de Fomento, 2013).

Para sus operaciones diarias el Banco Nacional de Fomento elabora anualmente su Plan Operativo Anual, en donde se proyectan los objetivos a cumplir en un determinado período, generalmente un año, en cuanto a colocaciones y recuperación de cartera de crédito, y con ello incrementar la calidad en los niveles de cartera, las captaciones y mejorar la rentabilidad sobre el patrimonio del Banco.

Art. 16 del Reglamento General de Crédito del BNF señala las siguientes garantías: Hipoteca abierta; Prenda agrícola, industrial y/o mercantil ordinaria o especial; Valores fiduciarios cotizados en la Bolsa de Valores, a precio de mercado; Fianza personal y solidaria (quirografaria); Fideicomiso Mercantil (de Garantía); Certificados de inversión; Fondos de garantía; y, Garantía solidaria de grupos. Dichas garantías se podrán aceptar en forma combinada y se aplicarán de acuerdo con los lineamientos determinados por la administración del Banco Nacional de Fomento. El avalúo de la garantía tendrá dos años de vigencia, y todos

los gastos por inscripción de prenda/garantía correrán por cuenta del cliente y la relación porcentual garantía/préstamo será de al menos del 120% considerando el total de obligaciones directas e indirectas que el cliente mantenga con el Banco Nacional de Fomento.

El procedimiento para el otorgamiento de crédito por parte del Banco Nacional de Fomento es similar para todos los casos, la diferencia se encuentra en los niveles de aprobación, para instrumentar la operación de los créditos se utiliza un sistema informático Core Bancario de marca Cobis que contempla 32 módulos entre los que se encuentran Cartera, Trámites, Clientes, cuya implementación inicialmente generó una serie de contratiempos que retrasaron la atención crediticia en todos sus segmentos.

El proceso de crédito se inicia con la necesidad de financiamiento por parte del productor agropecuario, quien se acerca a las oficinas del Banco Nacional de Fomento, en donde es atendido por un oficial que le brinda la información necesaria y le realiza la valoración para conocer si es o no sujeto de crédito, en caso de ser favorable el proceso continua con la presentación de la solicitud respectiva.

La solicitud de crédito debe contener el destino y justificación del mismo, ya que serán otorgados en función del análisis crediticio que estará en relación directa con el riesgo y la viabilidad del emprendimiento productivo, además deberá presentar los documentos habilitantes que respaldan su posición patrimonial o solvencia económica para cubrir las obligaciones futuras.

El análisis de crédito contempla varios aspectos como son oferta, demanda, distribución, comercialización, localización y tamaño del proyecto a financiar. Además, estados financieros, flujo de caja histórico y proyectado, indicadores financieros y de riesgo, entre otros aspectos.

Para determinar la forma de pago de los préstamos, se tomará en cuenta la naturaleza del emprendimiento productivo y la capacidad de pago, pudiendo amortizarse en forma mensual, bimensual, trimestral, semestral, anual o al vencimiento, según lo indica el Art. 40 del Reglamento General de Crédito del BNF.

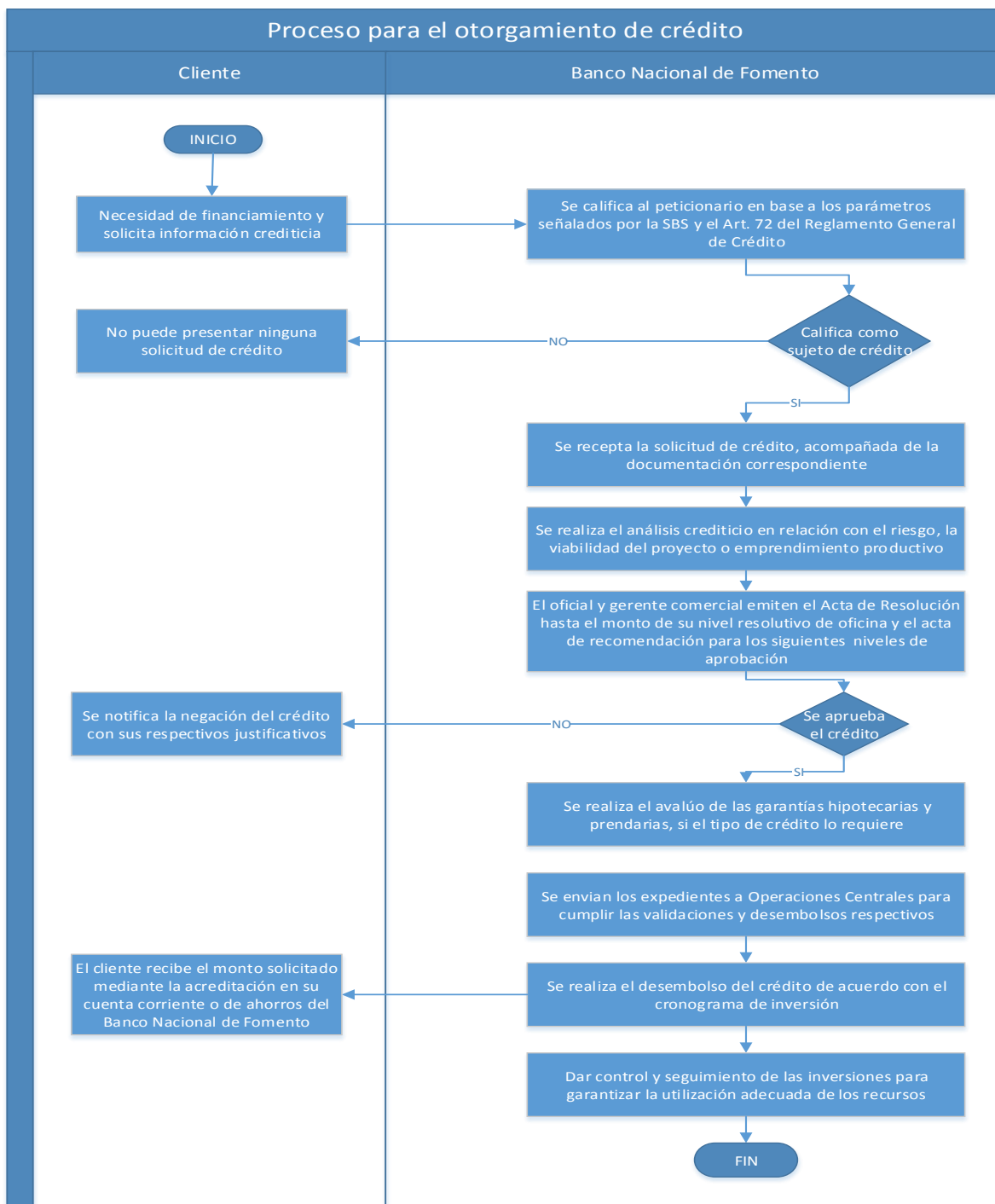


Figura 4 Proceso para el otorgamiento de crédito en el Banco Nacional de Fomento

Fuente: Reglamento General de Crédito del Banco Nacional de Fomento
 Elaborado por: La autora

El Banco Nacional de Fomento cuenta con diferentes niveles para la aprobación de créditos, conformados en unos casos por comités cuyos miembros son autoridades de la misma institución, a continuación se detallan estos niveles:

Tabla 4 Niveles de aprobación de crédito

1	Nivel de Aprobación especial de Oficina para Crédito de Desarrollo Humano	El Banco Nacional de Fomento otorga el Crédito de Desarrollo Humano, que obedece a un proceso operativo y a una preaprobación por parte del Programa de Protección Social. No requiere el análisis a través de un evaluador de crédito. Para la concesión de este producto específico funcionará un Nivel de Aprobación que estará conformado por: - Jefe Operativo de la Sucursal, Agencia u Oficina Especial. - Un asistente operativo del Balcón Servicios de dicha oficina.
2	Nivel de Aprobación de Oficina	El Gerente Comercial de Oficina y el Oficial que tramita la operación crediticia aprobarán créditos en los cuales el monto de riesgo total sea de hasta USD \$25.000 dólares, considerando obligaciones directas o indirectas, exclusivamente en operaciones de Microcrédito.
3	Comité de Crédito Zonal	Aprobará créditos en los cuales el monto de riesgo total sea de hasta USD \$25.000, considerando obligaciones directas o indirectas exclusivamente en operaciones del Segmento Productivo y estará integrado por los siguientes funcionarios o sus delegados: - Presidente: Gerente Comercial Zonal - Vocal uno: Gerente Comercial de Oficina - Vocal dos: Oficial Comercial que tramita la operación El Oficial Comercial tendrá voz pero no voto. El Presidente del Comité Crédito Zonal tendrá voto dirimente.
4	Comité de Crédito de Fomento y Desarrollo	Aprobará créditos en los cuales el monto de riesgo total sea desde USD \$25.001 hasta USD \$80.000, considerando obligaciones directas o indirectas; y, estará integrado por los siguientes funcionarios o sus delegados: - Presidente: Subgerente de Segmento Comercial - Vocal uno: Subgerente de Riesgo de Crédito - Vocal dos: Gerente Comercial Zonal En caso de apelaciones de operaciones de microcrédito, actuará como Presidente del Comité, el Subgerente del Segmento de Microcrédito respectivo.
5	Comité de Crédito Casa Matriz	Aprobará créditos en los cuales el monto de riesgo total sea desde USD \$80.001 hasta USD \$300.000, considerando obligaciones directas o indirectas; y, estará integrado por los siguientes funcionarios o sus delegados: - Presidente: Gerente General - Vocal uno: Gerente de Fomento y Desarrollo - Vocal dos: Gerente de Riesgos
6	Directorio	Aprobará créditos en los cuales el monto de riesgo total sea superior a USD \$300.001, considerando obligaciones directas o indirectas. Las operaciones que deban ser aprobadas en esta instancia contarán con un informe legal favorable emitido por Asesoría Jurídica y la Gerencia de Finanzas.

Fuente: Reglamento General de Crédito del Banco Nacional de Fomento
Elaborado por: La autora

Culminado el proceso de otorgamiento de crédito con el respectivo desembolso, se requiere realizar todas las acciones pertinentes para recuperar dichos préstamos, por parte de los Gerentes Comerciales de Oficinas, Gerentes Comerciales Zonales, de las instancias de aprobación de Crédito, Comités de Recuperación y funcionarios responsables del proceso de crédito, y de la Subgerencia de Cobranza y Recuperación, según el Art. 73 del Reglamento General de Crédito; es por ello que, los gerentes comerciales a cargo de una unidad comercial de las oficinas, solicitará al deudor principal dentro de los quince días anteriores al vencimiento de una obligación, el pago puntual del préstamo.

Por solicitud formal del interesado, el Banco Nacional de Fomento podrá facilitar el arreglo de obligaciones, según el Art. 84 del Reglamento General de Crédito, a través de las siguientes acciones: novación, refinanciamiento, reestructuración y sustitución. De acuerdo con el Art. 94 de este mismo Reglamento, el hecho de que se hayan castigado las operaciones vencidas, no exime de la obligación de recuperar estos valores a los responsables de efectuar el cobro en las oficinas.

Creación de BANECUADOR B.P.

Durante los últimos años, el Banco Nacional de Fomento ha sido centro de múltiples escándalos, resultantes de su ineficiencia operativa, que ha obligado al Gobierno Nacional a tomar la decisión de un cambio trascendental en dicho organismo para vincular las necesidades del sector rural en cuanto al ajuste de los créditos a los ciclos económicos de las actividades productivas que se busca financiar, por lo que, mediante Decreto Ejecutivo 677 el Presidente de la República Rafael Correa Delgado, decreta la creación del banco público denominado

BANECUADOR B.P. como una entidad financiera que forma parte del sector financiero público, para reemplazar al actual BNF, se espera que inicie sus operaciones con procesos simplificados y adaptados a las necesidades de los agricultores, en noviembre del 2015.

El Art. 1 de este Decreto contempla la creación, denominación y naturaleza de BANECUADOR B.P. entidad que contará con personalidad jurídica propia y jurisdicción nacional, con patrimonio autónomo, autonomía técnica, administrativa, financiera y presupuestaria. Se regirá por lo dispuesto en la Constitución de la República, el Código Orgánico Monetario y Financiero, las normas de carácter general que expida la Junta de Regulación Monetaria y Financiera, el presente Decreto Ejecutivo, su Estatuto Social, su Estatuto Orgánico por Procesos, reglamentos, y más normativa de derecho público que le fuere aplicable, inclusive la expedida por el Directorio del BANECUADOR B.P. (Normativa Jurídica de Ecuador, 2015).

Entre las situaciones negativas que presentó el Banco Nacional de Fomento en su accionar se encuentran las siguientes:

Cartera de crédito vencida por aproximadamente 200 millones de dólares hasta octubre del 2013, situación resultante de la escasa gestión de recuperación de la cartera de crédito y reflejada en los altos índices de morosidad.

Demora en el otorgamiento de crédito, produciendo millonarias pérdidas por la falta de colocación de créditos.

Irregularidades en algunas agencias del Banco a nivel nacional, por el mal accionar de sus funcionarios con fraudes internos.

Falta de agilidad en los procesos de otorgamiento de crédito que generaron problemas con los agricultores.

Presencia de maquinaria agrícola sin utilizar en bodegas de la institución, generando pérdidas millonarias de alrededor de tres millones de dólares.

Sistemas informáticos operativos inadecuados.

BANECUADOR B.P. tendrá como objeto realizar actividades de prestación de servicios financieros de crédito, ahorro e inversión, bajo el criterio de intermediación financiera de recursos públicos y privados, atendiendo a la micro, pequeña y mediana empresa y empresas asociativas en sectores de producción, principalmente de agro negocios, comercio y servicios, con enfoque de desarrollo local y con preferencias en áreas rurales y urbano marginales, coadyuvando al fortalecimiento del “Plan Nacional del Buen Vivir”, a través de mecanismos de banca de primer y segundo piso, según consta en el Art. 3 del Decreto Ejecutivo 677.

A diferencia del BNF la nueva entidad tendrá su domicilio principal en la ciudad de Quevedo y mantendrá sucursales, agencias, oficinas especiales, oficinas temporales, ventanillas de extensión de servicios, corresponsales no bancarios y todos aquellos medios y canales de distribución de servicios que requieran para el cumplimiento de su gestión y objeto social, en cualquier lugar del país. Su duración será indefinida, según consta en el Art. 2 del Decreto Ejecutivo 677.

Adicionalmente, en el Decreto de creación del Banco se señala que el monto de capital suscrito y pagado será de quince millones de dólares, constituidos con el aporte del Estado, a través del Ministerio de Finanzas; el monto de capital autorizado será de treinta millones de

dólares. Su patrimonio estará constituido por el aporte de capital suscrito y pagado, constitución de reservas irrepartibles y otros aportes patrimoniales.

Por otro lado, la administración, organización y estructura administrativa, según el Art 7 del Decreto Ejecutivo 677, será ejercida a través del Directorio y el Gerente General, el Directorio estará compuesto por:

El Ministro de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca, en calidad de delegado permanente del Presidente de la República, quien lo presidirá,

El Ministro Coordinador de la Política Económica o su delegado permanente,

El Ministro Coordinador de la Producción, Empleo y Competitividad o su delegado permanente,

El Ministro de Industrias y Productividad o su delegado permanente; y,

El Ministro de Inclusión Económica y Social o su delegado permanente.

El Gerente General será designado por el Directorio de la entidad, será el responsable de la ejecución oportuna de las políticas resoluciones que expida el Directorio, de la gestión técnica, operativa, administrativa y financiera del Banco.

Las operaciones que podrá realizar la nueva entidad financiera, se encuentran señaladas en el Art. 4 del Decreto de Creación y dichas operaciones deben estar acordes con los dispuesto en el Código Orgánico Monetario y Financiero, las mismas que se detallan a continuación:

Otorgar préstamos hipotecarios y prendarios, con o sin emisión de títulos, así como préstamos quirografarios y cualquier otra modalidad de préstamos que autorice la Junta de Regulación Monetaria y Financiera.

Otorgar créditos en cuenta corriente contratados o no;

Constituir depósitos en entidades financieras del país y del exterior;

Negociar letras de cambio, libranzas, pagarés, facturas y otros documentos que representan obligación de pago creados por ventas a crédito, así como el anticipo de fondos con respaldo de los documentos referidos.

Adquirir, conservar o enajenar contratos a término, opciones de compra o venta y futuros; podrán igualmente realizar otras operaciones propias del mercado de dinero, de conformidad con lo establecido en la normativa correspondiente;

Efectuar inversiones en el capital de una entidad de servicios financieros y/o una entidad de servicios auxiliares del sistema financiero para convertirlas en sus subsidiarias o afiliadas; y;

Las demás operaciones pasivas, contingentes y de servicios contempladas en el artículo 194 del Código Orgánico Monetario y Financiero.

Diagnóstico de la actividad crediticia en la Sucursal del Banco Nacional de Fomento en Celica.

La Sucursal del Banco Nacional de Fomento en el Cantón Celica depende de la zonal Loja, brinda sus servicios desde el 11 de diciembre de 1974, representa la principal entidad financiera de apoyo a los agricultores de esta zona con créditos productivos a bajas tasa de interés. Tiene a su cargo la oficina especial de Pindal, en donde colaboran seis funcionarios, tres oficiales de microcrédito, un delegado operativo, un recibidor pagador y un funcionario en el balcón de servicios para atender a sus mil quinientos clientes.

Actualmente, la Sucursal del BNF de Celica tiene una clientela de tres mil agricultores y para brindar los servicios que presta la institución a la población de este cantón y de los cantones

vecinos de Pindal y Puyango cuenta con nueve funcionarios, distribuidos de la siguiente manera: un gerente, dos oficiales de microcrédito, dos cajeros, dos funcionarios para balcón de servicios, un abogado y un delegado operativo.

Celica y Pindal son cantones de la provincia de Loja, destacados por su producción agropecuaria, principalmente por la producción de maíz y leche; los agricultores en su mayoría acuden al financiamiento externo para cubrir los costos de producción; por lo que, los créditos de mayor demanda que son atendidos por el Banco Nacional de Fomento en esta zona son los créditos productivos, los microcréditos, los créditos de desarrollo humano más conocidos como CDH y en mínima proporción los créditos de consumo (Rey Guamán, 2015).

En este cantón también brindan servicios financieros entidades de índole privado como el Banco de Loja, cooperativas y cajas de ahorro y crédito, fundaciones organismos no gubernamentales de apoyo y fomento al sector productivo del país, cada una con características y metodologías de apoyo distintas. Generalmente, la evaluación de los programas crediticios se limita a estimaciones de tipo bancario y no al seguimiento y evaluación del impacto del crédito en la producción (Lituma & Valdiviezo, 2010).

Durante los meses de enero, febrero y marzo del 2014, meses de siembra de maíz, no se atendieron solicitudes de créditos presentadas por los clientes, por inconvenientes en el nuevo sistema informático Cobis, utilizado en el proceso operativo de la Institución; así como por el tema del seguro en las operaciones crediticias, principalmente en el maíz, cuyos créditos incluyen un seguro, subsidiado en un 60% por el Estado Ecuatoriano, asumiendo el productor el 40% restante (Rey Guamán, 2015). Desde la transición de un sistema informático a otro, es

decir del Ibis al nuevo sistema Cobis, implementado en el año 2010 se han registrado inconvenientes en las operaciones normales de la entidad (Diario El Universo, 2010).

En las sucursales del Banco Nacional de Fomento se aprueban créditos por un monto máximo de 3.000 dólares con garantía personal, toda la documentación va a Guayaquil, por cuanto la Zonal Loja reporta a Guayaquil, por diferentes rutas de crédito, siendo las de mayor uso en la Sucursal Celica la ruta 9, 12 y 15. A continuación se detallan las características de dichas rutas:

Tabla 5 Ruta de crédito de mayor frecuencia de uso en la Sucursal del Banco Nacional de Fomento Celica

MONTO DE CRÉDITO	RUTA	NIVELES DE APROBACIÓN	TIEMPO DE APROBACIÓN
Hasta 3.000 dólares	15	Gerencia Comercial Sucursal	24 horas
Más de 15.000 dólares	12	Gerencia Comercial Sucursal	8 días
		Gerencia Comercial Zonal	
Mayores a 25.000 dólares	9	Gerencia Comercial Sucursal	45 días
		Gerencia Comercial Zonal	
		Gerencia de Fomento y Desarrollo	

Fuente: Banco Nacional de Fomento Sucursal Celica
Elaborado por: La autora

En esta sucursal y en la oficina especial de Pindal los servicios de mayor demanda son los créditos productivos, los microcréditos y los créditos de desarrollo humano CDH. Para créditos por montos superiores a los 15.000 dólares se requiere garantía hipotecaria, en este caso se necesita, que el trámite de crédito pase por una primera etapa de avalúos y casaciones en donde se revisa que el avalúo del bien este realizado de acuerdo con las políticas del Banco para

posteriormente pasar al área de riesgos en donde tarda aproximadamente quince días; posteriormente pasa a aspectos legales en donde preparan la hipoteca tardando unos quince días más aproximadamente (Rey Guamán, 2015).

Para una mejor operatividad de las acciones realizadas por los funcionarios de las entidades financieras se cuenta con una herramienta muy valiosa denominada manuales de procesos, que tienen el “objetivo de fortalecer la gestión de las instituciones, organismos, entidades y empresas del Estado” (Banco Nacional de Fomento, 2013).

Se conoce como ruta 15 al procedimiento utilizado por las sucursales y agencias bancarias para aprobar créditos de hasta 3.000 dólares con garantía personal o sobrefirmas. En esta intervienen el oficial de crédito, que es quien ingresa el trámite en el sistema, luego pasa a una etapa de validación comercial, consistente en revisar los documentos presentados por el cliente, procede con una verificación telefónica desde la Sucursal.

Posteriormente, el asistente operativo hace la validación comercial para la aprobación por parte del Gerente Comercial de la Sucursal.

Luego de aprobado el crédito, el trámite regresa donde el asistente operativo para el desembolso correspondiente, proceso que es inmediato es decir, en 24 horas. Una vez desembolsado el crédito la documentación es remitida a Guayaquil para su control y archivo.

A continuación se representa gráficamente el proceso de crédito bajo ruta 15, proceso básico de otorgamiento de crédito que permite visualizar de manera sencilla el trámite crediticio, ya que en esta ruta la aprobación la realiza directamente el Gerente Comercial de la Sucursal, la diferencia con el resto de las rutas son los montos que definen el nivel de aprobación pertinente,

así como el período de aprobación del crédito, que en ciertos casos llega a tardar hasta dos meses para su desembolso; en cuyos casos se procederá de acuerdo con lo señalado en el respectivo manual de proceso establecidos para el efecto por la Institución:

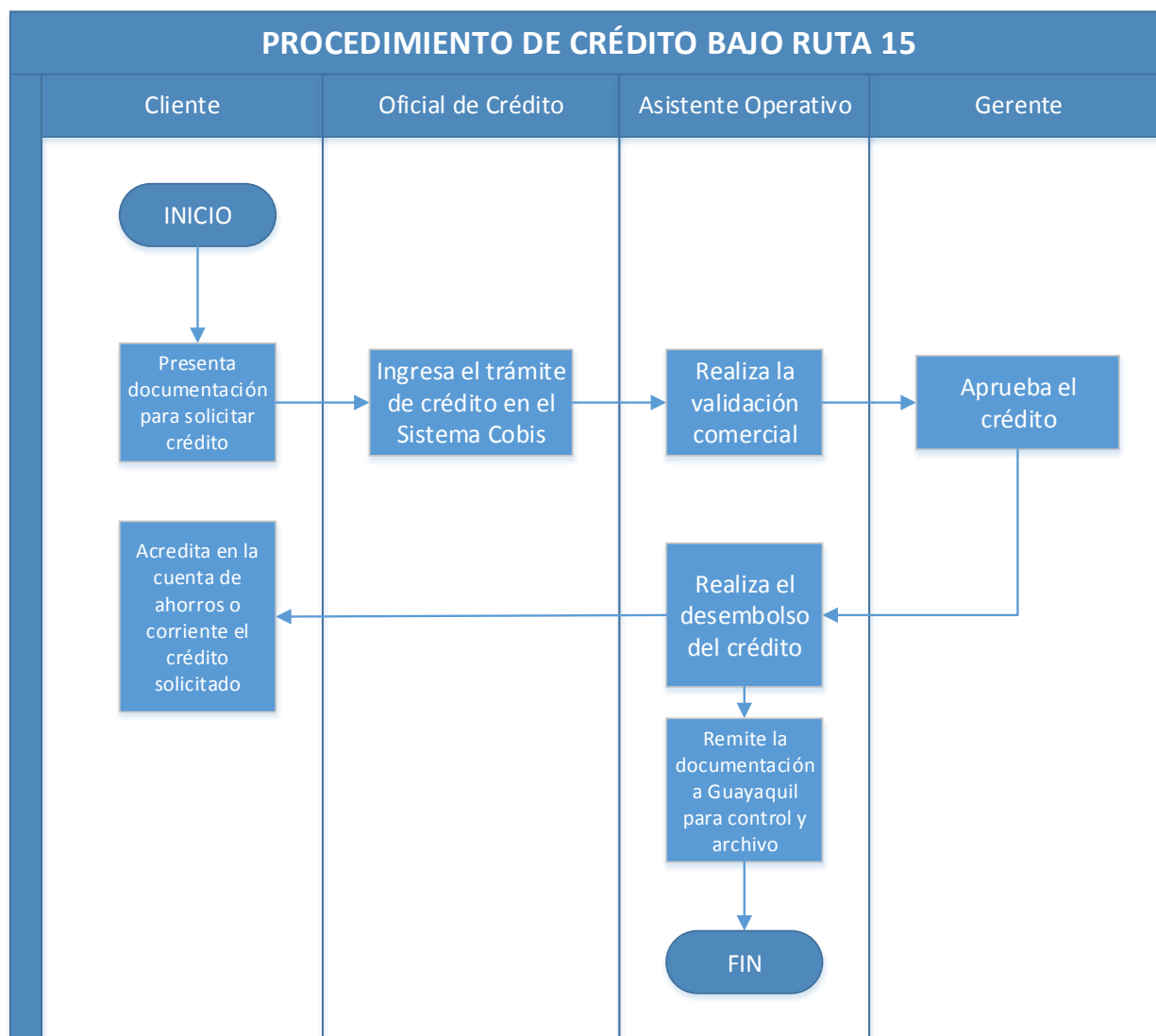


Figura 5 Representación gráfica del Procedimiento de crédito bajo ruta 15

Fuente: Banco Nacional de Fomento Sucursal Celica
 Elaborado por: La autora

Es necesario señalar que para acceder a un crédito productivo en el Banco Nacional de Fomento se requiere ser sujeto de crédito, es decir, tener un nivel de ingresos y ventas relacionadas directamente con la actividad productiva o de comercio; y, registrar niveles de endeudamiento moderado, de tal forma que pueda cumplir con la nueva obligación financiera a adquirir. Dentro de los requisitos básicos a solicitar se encuentran la copia de cédula y certificado de votación del solicitante y del garante. Justificar el destino del crédito, mediante la presentación del contrato de arrendamiento del terreno a cultivar, certificado del registro de la propiedad o acta comunal, planilla de servicio básico.

Colocación de cartera de crédito durante los años 2010, 2011, 2012 y 2013 en la Sucursal del Banco Nacional de Fomento Celica.

El Banco Nacional de Fomento anualmente prepara su Plan Operativo Anual en el que se definen las diferentes metas a cumplir, tanto en captaciones como en colocaciones, en ese grupo se contemplan los montos a colocar en sus diferentes segmentos de créditos. Para discernir el movimiento de la cartera de crédito total en operaciones originales y renovadas, se considerará los montos de la cartera de crédito de la Sucursal del Banco Nacional de Fomento Celica durante los períodos comprendidos del 2010 al 2013, en donde se puede visualizar un marcado y significativo movimiento económico, el cual se detalla a continuación:

Tabla 6 Monto en dólares de colocaciones crediticias por año

AÑO	CRÉDITO ORIGINAL	CRÉDITO RENOVADO	TOTAL DE CARTERA DE CRÉDITO
2010	4.202.791	76.780	4.279.571
2011	2.606.137	35.742	2.641.879
2012	4.655.333	127.299	4.782.632
2013	5.724.094	77.515	5.801.609

Fuente: Banco Nacional de Fomento Sucursal Celica
 Elaborado por: La autora

Como se evidencia en la Ilustración 6 se puede ver la evolución de la cartera de crédito original como renovada durante los períodos comprendidos del año 2010 al 2013 con una tendencia creciente, a excepción del año 2011 en donde el monto de colocaciones se reduce en un 50% aproximadamente en relación a los montos de los años 2010 y 2012, recuperándose en los años 2012 y 2013, cuyos montos colocados superaron los cuatro y cinco millones, respectivamente. Los créditos renovados son aquellos que se dan a los clientes con créditos en la institución y que ante adversidades de diversa índole saben que su cosecha no será la esperada, por lo que acuden al Banco para cancelar el 50% de crédito vigente y optar por un nuevo crédito productivo. Con la disminución del monto de colocaciones, también se reducen las operaciones de créditos originales y renovados, como se visualiza en la tabla 7.

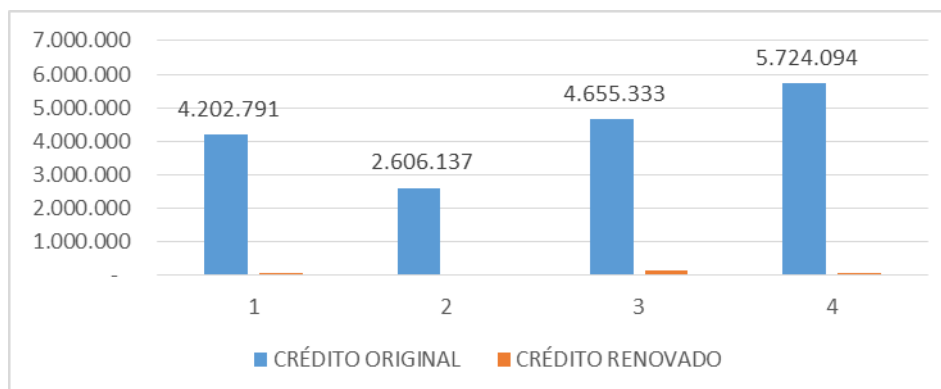


Figura 6 Representación gráfica de los montos en dólares de colocaciones crediticias por año

Fuente: Banco Nacional de Fomento Sucursal Celica
 Elaborado por: La autora

Tabla 7 Número de operaciones de crédito por año

AÑO	CRÉDITO ORIGINAL	CRÉDITO RENOVADO	TOTAL DE OPERACIONES
2010	2.176	43	2.219
2011	781	21	802
2012	1.450	38	1.488
2013	1.511	21	1.532

Fuente: Banco Nacional de Fomento Sucursal Celica
 Elaborado por: La autora

Tabla 8 Monto en dólares de crédito por destino y años

DESTINO DEL CRÉDITO	AÑOS			
	2.010	2.011	2.012	2.013
Cultivos agrícolas	1.569.248	588.366	1.334.279	1.313.937
Pecuario	1.523.335	813.757	2.016.571	2.484.638
Maquinaria agrícola	2.800	10.654		
Mejoramiento de terreno		20.000		11.640
Pequeña industria y artesanía	100.379	19.399	51.388	20.000
Movilización	18.000	26.000	60.780	62.143
Actividades de comercio y servicio	927.704	965.970	1.142.416	1.831.736
Consumo	61.325	161.990	49.900	
	4.202.791	2.606.137	4.655.333	5.724.094
Crédito productivo renovado	76.780	35.742	127.299	77.515
TOTAL CARTERA DE CRÉDITO	4.279.571	2.641.879	4.782.632	5.801.609

Fuente: Banco Nacional de Fomento Sucursal Celica
 Elaborado por: La autora

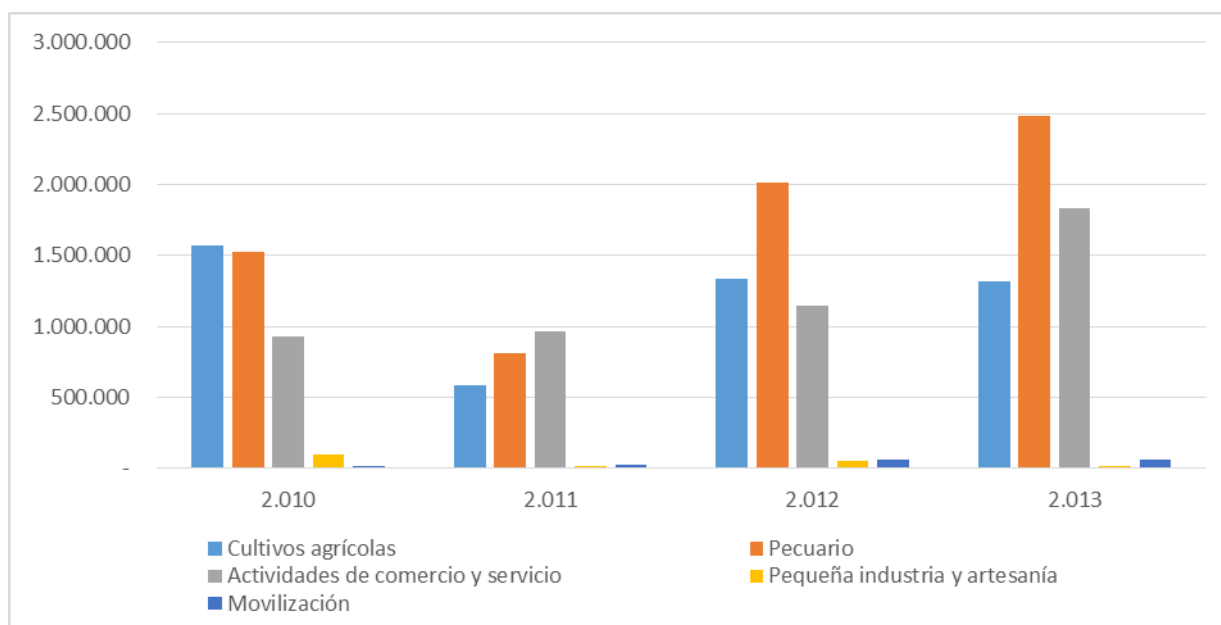


Figura 7 Representación gráfica del destino del crédito por años

Fuente: Banco Nacional de Fomento Sucursal Celica
 Elaborado por: La autora

A continuación se detallan los créditos productivos que se otorgan a los clientes del Banco Nacional de Fomento en la Sucursal de Celica por destino o actividad productiva:

Cultivos agrícolas para la producción de maíz, café, fréjol entre otros.

Pecuario, para la producción de ganado vacuno, porcino y avícola.

Maquinaria agrícola como se puede visualizar en la tabla No. 7 existen créditos otorgados para este rubro únicamente hasta el año 2010, a partir del 2011 la institución ha dejado de otorgar créditos por este concepto.

Mejoramiento de terreno para producción agrícola.

Pequeña industria y artesanía, en este grupo se encuentran actividades de carpintería, cerrajería entre otras.

Movilización, se encuentran los créditos destinados para el comercio de maíz.

Actividades de comercio y servicio, en este rubro se agrupan los créditos para pequeños negocios como restaurantes, entre otros.

**Cartera de crédito vencida y morosidad de la cartera durante los años
2010, 2011, 2012 y 2013 en la Sucursal del Banco Nacional de Fomento Celica.**

Tabla 9 Montos de cartera vencida por años

AÑO	CARTERA VENCIDA
2010	101.261
2011	199.179
2012	87.487
2013	115.741

Fuente: Banco Nacional de Fomento Sucursal Celica
Elaborado por: La autora

Tabla 10 Morosidad de la cartera de crédito

AÑO	Total Cartera Improductiva Total Cartera Bruta
2010	5,0%
2011	6,8%
2012	3,36%
2013	3,01%

Fuente: Banco Nacional de Fomento Sucursal Celica
Elaborado por: La autora

Los índices de morosidad se manejan bajo techos establecidos por la Superintendencia de Bancos y del promedio del sistema financiero local, el margen tolerable para la Sucursal Celica es del 5%, porcentaje que fue superado únicamente en el año 2011, período en el que a más de reducirse las operaciones y montos de crédito, también se vio afectada la cartera de crédito vencida incrementándose en porcentajes mayores a los permitidos.

Recuperación de cartera de crédito durante los años 2010, 2011, 2012 y 2013 en la Sucursal del Banco Nacional de Fomento Celica.

Tabla 11 Monto en dólares de la cartera de crédito recuperada por años

AÑO	CRÉDITO ORIGINAL	CRÉDITO RENOVADO	TOTAL DE CARTERA DE CRÉDITO RECUPERADA
2010	2.684.737	41.511	2.726.248
2011	2.940.256	81.585	3.021.841
2012	2.429.957	125.500	2.555.457
2013	2.892.580	76.215	2.968.795

Fuente: Banco Nacional de Fomento Sucursal Celica
 Elaborado por: La autora

La gestión de seguimiento, control y recuperación de la cartera se la realiza de manera directa desde cada agencia, sucursal y oficina, en primera instancia se realizan recordatorios telefónicos previos al vencimiento o cuando se vence la cuota del crédito, esta acción se conoce como recuperación de gestión preventiva. Posteriormente, a través de notificaciones personales; para aquellos créditos vencidos más de noventa días se procede al juicio coactivo.

**Captación de depósitos a la vista y a plazo fijo durante los años 2010,
2011, 2012 y 2013 en la Sucursal del Banco Nacional de Fomento Celica.**

Tabla 12 Captación de depósitos a la vista y a plazo fijo durante los períodos comprendidos del 2010 al 2013

AÑO	A LA VISTA	PLAZO FIJO
2010	2.696.562	141.340
2011	2.956.838	333.712
2012	5.185.186	453.799
2013	4.435.019	334.131

Fuente: Banco Nacional de Fomento Sucursal Celica
Elaborado por: La autora

Tabla 13 Utilidad y Pérdida anual de la Sucursal del Banco Nacional de Fomento durante el período comprendido de los años 2010 al 2013

AÑO	UTILIDAD / PÉRDIDA ANUAL
2010	10.657
2011	59.513
2012	(87.149)
2013	161.340

Fuente: Banco Nacional de Fomento Sucursal Celica
Elaborado por: La autora

METODOLOGÍA Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Justificación de la metodología seleccionada

La presente investigación denominada “Diagnóstico de la gestión operativa crediticia del Banco Nacional de Fomento Sucursal Celica durante los períodos comprendidos del 2010 al 2013” al no haber sido considerada en estudios anteriores, es de importancia para que autoridades de esta entidad financiera a nivel nacional y zonal, así como autoridades de la localidad conozcan el aporte que realiza esta entidad financiera para fomentar la productividad agrícola de la zona.

Esta investigación permitió conocer los resultados de las operaciones activas y pasivas realizadas por la Sucursal del Banco Nacional de Fomento Celica durante el período comprendido del 2010 al 2013, período en el que se dieron cambios en el sistema informático de esta entidad financiera, además conocer el procedimiento de las operaciones de crédito que deben ser mejorados, así como también, conocer la percepción de los clientes de dicha entidad, respecto a los servicios que ofrecen.

El presente trabajo investigativo fue basado en el método deductivo de investigación que parte de principios generales a particulares, sustentada en los reglamentos, estatutos y políticas del Banco Nacional de Fomento, que rigen los procedimientos utilizados en las actividades propias de esta entidad financiera, y que sustentan el marco teórico señalado.

Herramientas de investigación utilizada

Para realizar un diagnóstico se requieren de diversas herramientas que permitan determinar con mayor precisión los elementos de juicio que forman parte de un tema específico, para el presente tema, se ha realizado el análisis desde dos puntos de vista, primeramente desde quien brinda el servicio en este caso la Sucursal del Banco Nacional de Fomento Celica; y, luego desde quien recibe el servicio financiero, es decir la población del Cantón Celica.

Para ello, se ha contemplado información de los estados financieros de la Sucursal del Banco Nacional de Fomento Celica de los períodos comprendidos del año 2010 al 2013, en donde constan los resultados obtenidos en las operaciones activas y pasivas en el período de estudio; así como las leyes y reglamentos que rigen las operaciones del Banco. A esto se adiciona la entrevista realizada a la Gerente Comercial de la Sucursal.

Por otro lado, para conocer de fuente directa la acogida del BNF en el sector, el destino de los créditos y los aspectos que recomiendan se mejoren por parte del Banco se diseñó una encuesta que incluye preguntas inherentes al servicio crediticio otorgado por esta entidad financiera pública.

Con estas herramientas se podrá realizar un diagnóstico de la operación crediticia de la entidad y en base a dicho diagnóstico plantear alternativas que permitan mejorar la calidad del servicio crediticio que brinda el BNF en este importante sector agropecuario del país.

Descripción de participantes

Considerando que la población de clientes de la Sucursal del Banco Nacional de Fomento en Celica es de tres mil para la aplicación de encuestas se ha estimado una muestra de 341 encuestas para investigar los aspectos que los clientes sugieren sean mejorados en el Banco.

Este valor se lo obtuvo luego de aplicar la siguiente fórmula:

Se tiene $N=3000$, para el 95% de confianza $Z = 1,96$, y como no se tiene los demás valores se tomará $\sigma = 0,5$ y $e = 0,05$.

Reemplazando valores de la fórmula se tiene:

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

$$n = \frac{3000 \times 0,5^2 \times 1,96^2}{0,05^2 \times (3000 - 1) + 0,5^2 \times 1,96^2}$$

$$n = \frac{2,88}{118,4}$$

$$n = 341$$

La encuesta se la realizó a 341 clientes del Banco Nacional de Fomento en la cabecera cantonal del Cantón Celica; mientras que la entrevista se la realizó a la Ing. María Gabriela Rey Guamán, Gerente de la Sucursal del Banco Nacional de Fomento Celica.

Fuentes y recolección de datos

Las fuentes de información utilizadas para respaldar el presente trabajo de investigación son libros, leyes, estatutos y reglamentos del Banco Nacional de Fomento, artículos de revistas indexadas, informes de investigaciones, documentos de sitios web y publicaciones de diarios nacionales.

Para recolectar la información primaria se utilizó la herramienta de investigación de encuesta aplicada a 341 clientes del BNF; mientras que la entrevista se la realizó al Gerente Comercial de la Sucursal Celica; quien adicionalmente proporcionó datos para el análisis cuantitativo de los resultados de las operaciones financieras realizadas por el Banco.

ANÁLISIS DE DATOS

A continuación se procede a detallar los resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta a los 341 clientes del Banco Nacional de Fomento en Celica; con la que se pretende conocer aspectos socioeconómicos de los clientes, las características de sus requerimientos de créditos, así como las sugerencias para mejorar el servicio crediticio por parte del Banco.

Detalles del análisis

Tabla 14 Pregunta No.1 Edad

Edad		
ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
18 a 30	56	16%
31 a 50	250	73%
50 en adelante	35	10%
TOTAL	341	100%

Fuente: Resultados encuesta

Elaborado por: La autora

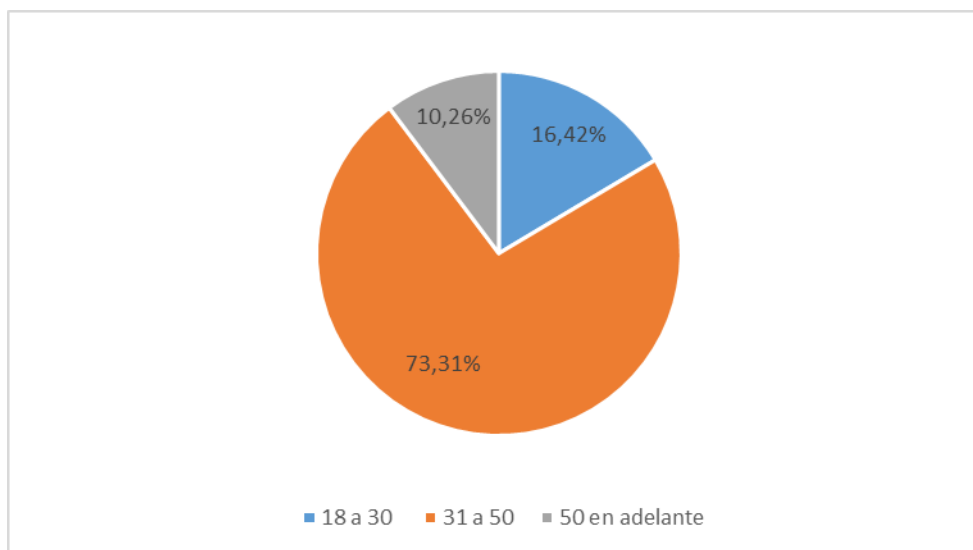


Figura 8 Representación gráfica pregunta No. 1 Edad

Fuente: Resultados encuesta
 Elaborado por: La autora

De la muestra seleccionada para la realización de las encuestas tenemos que 73,31% de los clientes de la Sucursal del Banco Nacional de Fomento Celica se encuentran en una edad comprendida en el rango de 31 a 50 años de edad, es decir, son clientes adultos con capacidad productiva y de responder con responsabilidad sus obligaciones crediticias.

Tabla 15 Pregunta No.2 Estado civil

Estado civil	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Soltero (a)	25	7%
Casado (a)	316	93%
TOTAL	341	100%

Fuente: Resultados encuesta
 Elaborado por: La autora

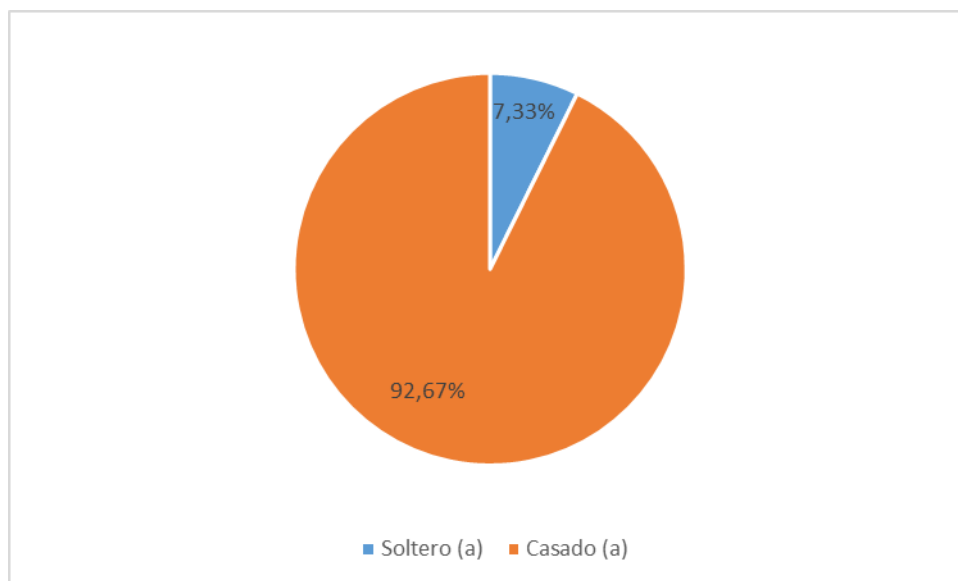


Figura 9 Representación gráfica pregunta No. 2 Estado civil

Fuente: Resultados encuesta
Elaborado por: La autora

El 92,67% de la muestra encuestada es de estado civil casado, en su mayoría compuesto por hogares de 6 a 12 miembros en la familia, cuyo sustento está a cargo del jefe de hogar quien obtiene sus ingresos principalmente por la agricultura, actividad que muy pocos la realizan en terrenos de su propiedad sino más bien en terrenos alquilados, situación que reduce los beneficios obtenidos de la actividad agrícola. Mientras que el 7,33% son solteros.

Tabla 16 Pregunta No.3 ¿Cuál es su actividad laboral actual?

¿Cuál es su actividad laboral actual?	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Dependiente laboral	18	5%
Agricultura y ganadería	255	75%
Comercio	68	20%
TOTAL	341	100%

Fuente: Resultados encuesta
Elaborado por: La autora

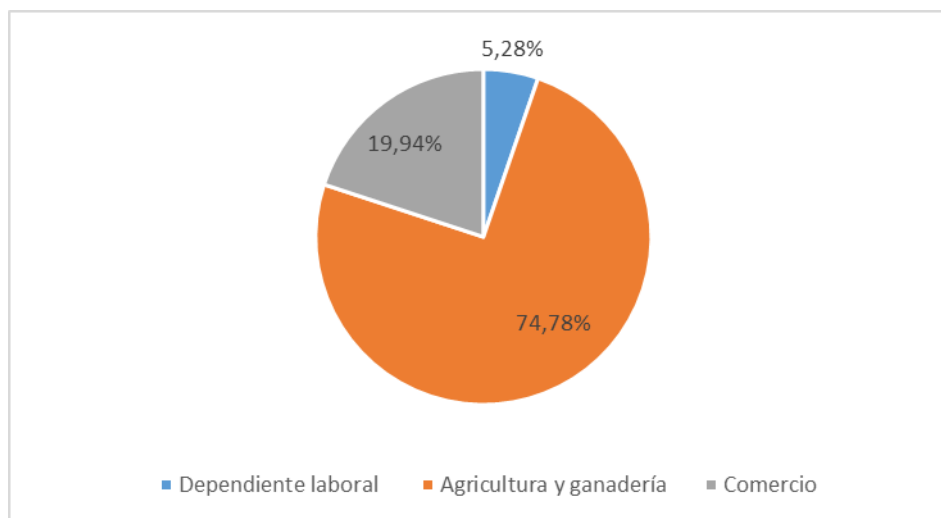


Figura 10 Representación gráfica pregunta No. 3 ¿Cuál es su actividad laboral actual?

Fuente: Resultados encuesta
Elaborado por: La autora

El 74,78% de la muestra de clientes encuestados se dedican a actividades de agricultura y ganadería, el 19,94% realizan actividades de comercio y el 5,28% y un 5,28% laboran bajo relación de dependencia laboral directa. Como se puede evidenciar es la agricultura y ganadería la actividad de mayor dedicación de la población de esta zona, esto se ve reflejado en los montos y operaciones de la cartera de créditos otorgados por el banco. En segundo lugar se encuentran las actividades de comercio, esto por la cercanía a la frontera provincial y nacional.

Tabla 17 Pregunta No.4 ¿Dispone de terreno propio para producir?

¿Dispone de terreno propio para producir?	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	137	40%
No	204	60%
TOTAL	341	100%

Fuente: Resultados encuesta
Elaborado por: La autora

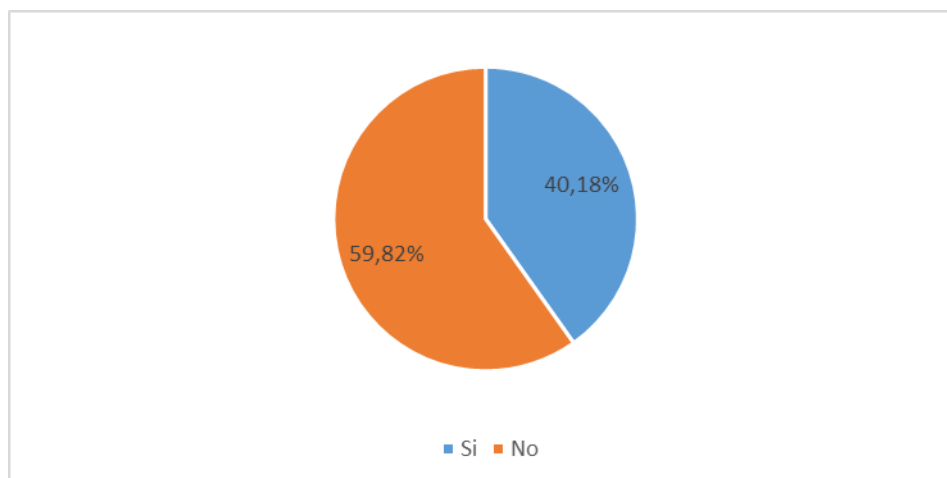


Figura 11 Representación gráfica pregunta No. 4 ¿Dispone de terreno propio para producir?

Fuente: Resultados encuesta
Elaborado por: La autora

El 59,82% de los encuestados no dispone de terreno propio para la producción agropecuaria, por lo que acuden al alquiler de terrenos para la siembra principalmente del maíz, cuyo costo varía entre 100 a 150 dólares por hectárea, en este sentido, el Banco Nacional de Fomento en trabajo conjunto con el MAGAP han estimado el costo de producción por hectárea de maíz de aproximadamente 700 dólares, rubro que incluye el alquiler, por lo que se considera este costo estándar el momento de realizar el análisis crediticio.

Tabla 18 Pregunta No.5 ¿Desde cuándo es cliente del Banco Nacional de Fomento?

¿Desde cuándo es usted cliente del Banco Nacional de Fomento?	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Menos de un año	43	13%
Entre 1 – 20 años	60	18%
Más de 20 años	238	70%
TOTAL	341	100%

Fuente: Resultados encuesta
Elaborado por: La autora

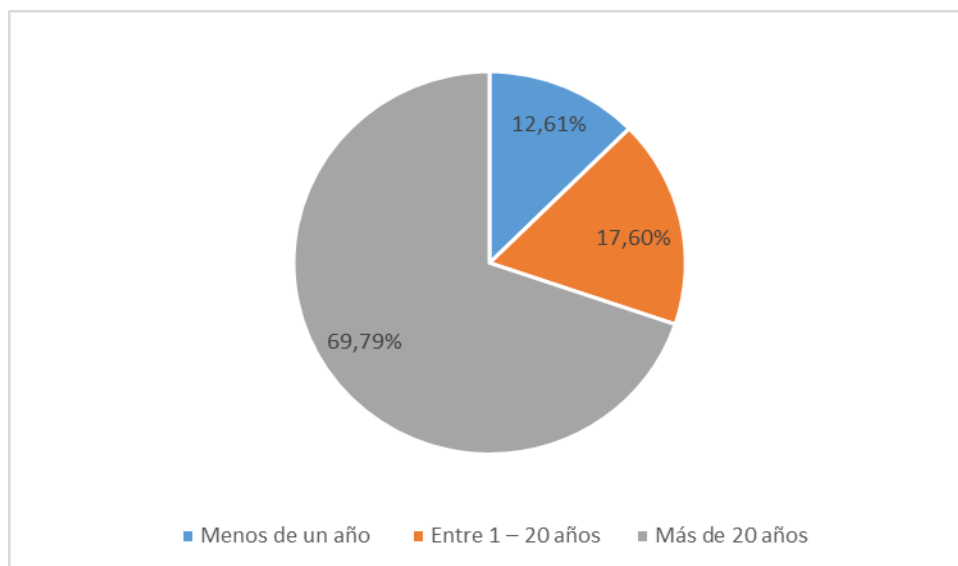


Figura 12 Representación gráfica pregunta No.5 ¿Desde cuándo es usted cliente del Banco Nacional de Fomento?

Fuente: Resultados encuesta
Elaborado por: La autora

El 69,79% de los encuestados son clientes del Banco de Nacional de Fomento por más de 20 años, principalmente por ser la entidad con más años de presencia en la zona y por las bajas tasas de interés en los créditos que ofrece, seguido de un 17,60% entre 1 a 20 años y un 12,61% es cliente menos de un año.

Tabla 19 Pregunta No.6 ¿Qué tipo de entidad financiera prefiere usted para solicitar un crédito?

¿Qué tipo de entidad financiera prefiere usted para solicitar un crédito?	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Bancos privados	51	15%
Bancos públicos	222	65%
Cooperativas de ahorro y crédito	68	20%
TOTAL	341	100%

Fuente: Resultados encuesta
Elaborado por: La autora

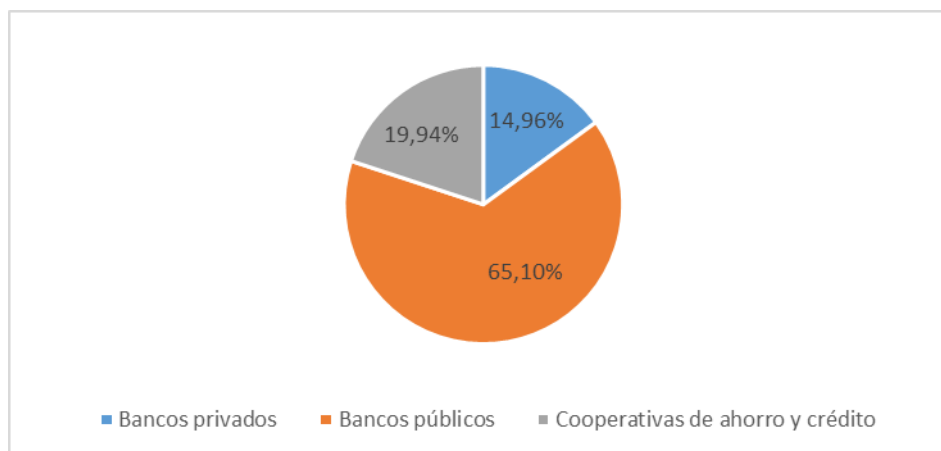


Figura 13 Representación gráfica pregunta No.6 ¿Qué tipo de entidad financiera prefiere usted para solicitar un crédito?

Fuente: Resultados encuesta
Elaborado por: La autora

El 65,10% de los encuestados prefiere utilizar los servicios financieros de la banca pública, por las bajas tasas de interés en los créditos productivos, aunque manifiestan que en los últimos años el servicio brindado por el BNF no es del todo satisfactorio principalmente por la serie de documentos que deben presentar, aún siendo clientes antiguos y sobre todo por el tiempo que tardan en aprobar su solicitud de crédito; es por eso, que el 14,96% acude a la banca privada y un 19,94% a las cooperativas de ahorro y crédito.

Tabla 20 Pregunta No.7 ¿Por qué prefiere este tipo de entidad financiera para solicitar un crédito?

¿Por qué prefiere este tipo de entidad financiera para solicitar un crédito?	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Bajas tasas de interés	204	60%
Rapidez en la entrega del crédito	46	13%
No requiere demasiada documentación	91	27%
TOTAL	341	100%

Fuente: Resultados encuesta
Elaborado por: La autora

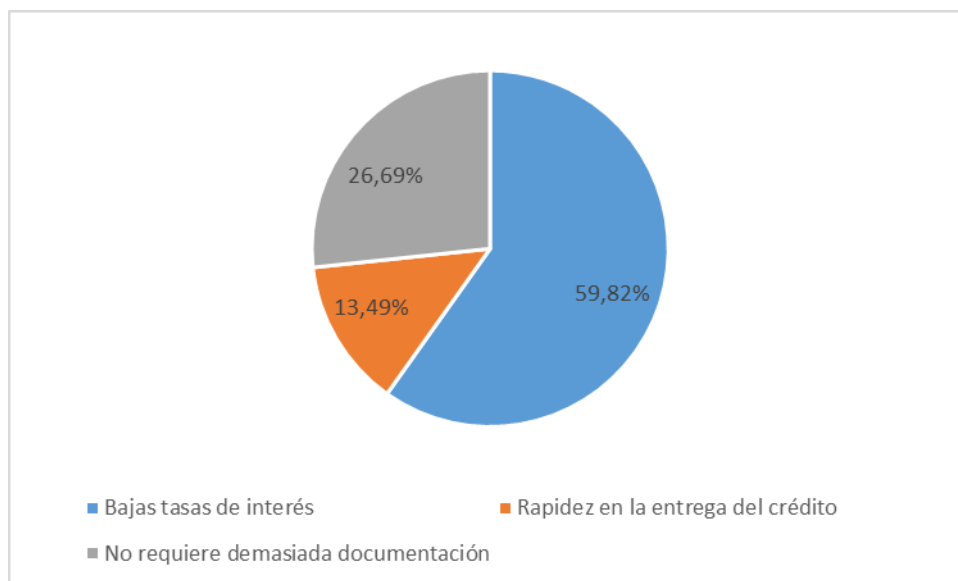


Figura 14 Representación gráfica pregunta No.7 ¿Por qué prefiere este tipo de entidad financiera para solicitar un crédito?

Fuente: Resultados encuesta
Elaborado por: La autora

El 59,82% de los encuestados manifestó que prefiere acudir al financiamiento crediticio a través de la banca pública por las bajas tasas de interés, ya que no cuenta con mayores ingresos para pagar altos intereses por créditos, el 26,69% manifestó que en la entidad financiera a la que acuden no le solicitada demasiada documentación y un 13,49% prefiere la rapidez en el otorgamiento de crédito a pesar de tener que pagar una tasa de interés más alta.

Tabla 21 Pregunta No.8 ¿Conoce todos los servicios de crédito que ofrece el BNF?

¿Conoce todos los servicios de crédito que ofrece el BNF?	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	278	82%
No	63	18%
TOTAL	341	100%

Fuente: Resultados encuesta
Elaborado por: La autora

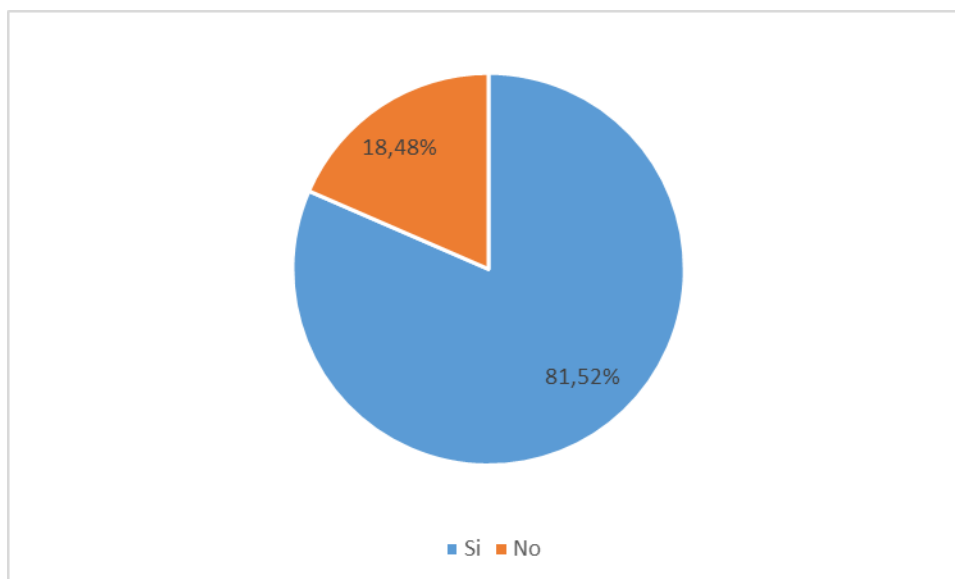


Figura 15 Representación gráfica pregunta No.8 ¿Conoce todos los servicios de crédito que ofrece el BNF?

Fuente: Resultados encuesta
Elaborado por: La autora

Pese a ser clientes del Banco Nacional de Fomento un 18,48% no conoce todos los servicios crediticios que brinda el BNF, ya que se han limitado al uso de una sola línea de crédito; mientras que el 81,52% si conoce todos los servicios que brinda la institución, por el tiempo que se mantiene como cliente.

Tabla 22 Pregunta No.9 ¿Cuál es el monto aproximado del crédito solicitado?

¿Cuál es el monto aproximado del crédito solicitado?	FRECUENCIA	PORCENTAJE
700 a 3.000 dólares	109	32%
3.001 a 10.000 dólares	174	51%
Más de 10.000 dólares	58	17%
TOTAL	341	100%

Fuente: Resultados encuesta
Elaborado por: La autora

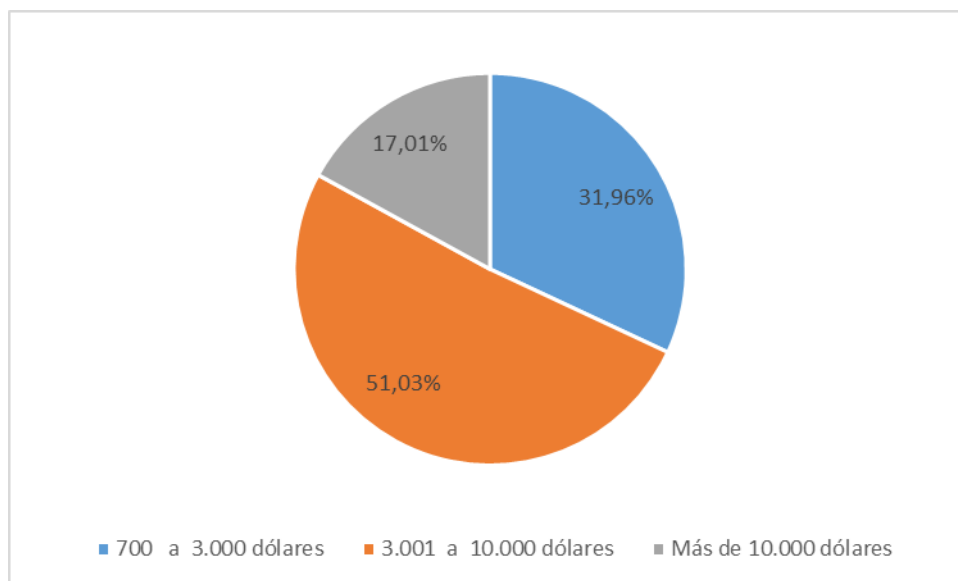


Figura 16 Representación gráfica pregunta No.9 ¿Cuál es el monto aproximado del crédito solicitado?

Fuente: Resultados encuesta
Elaborado por: La autora

El 51,03% de las personas encuestadas manifestó que los montos solicitados para cubrir sus necesidades de crédito se encuentran en un rango de 3.001 a 10.000 dólares, un 31,96% montos de 700 a 3.000 dólares y finalmente un 17,01% montos superiores a los 10.000 dólares.

Tabla 23 Pregunta No.10 ¿Cuál es el plazo aproximado del crédito solicitado?

¿Cuál es el plazo aproximado del crédito solicitado?	FRECUENCIA	PORCENTAJE
De 6 meses a 12 meses	205	60%
De 12 meses a 24 meses	112	33%
De 24 meses a 36 meses	24	7%
TOTAL	341	100%

Fuente: Resultados encuesta
Elaborado por: La autora

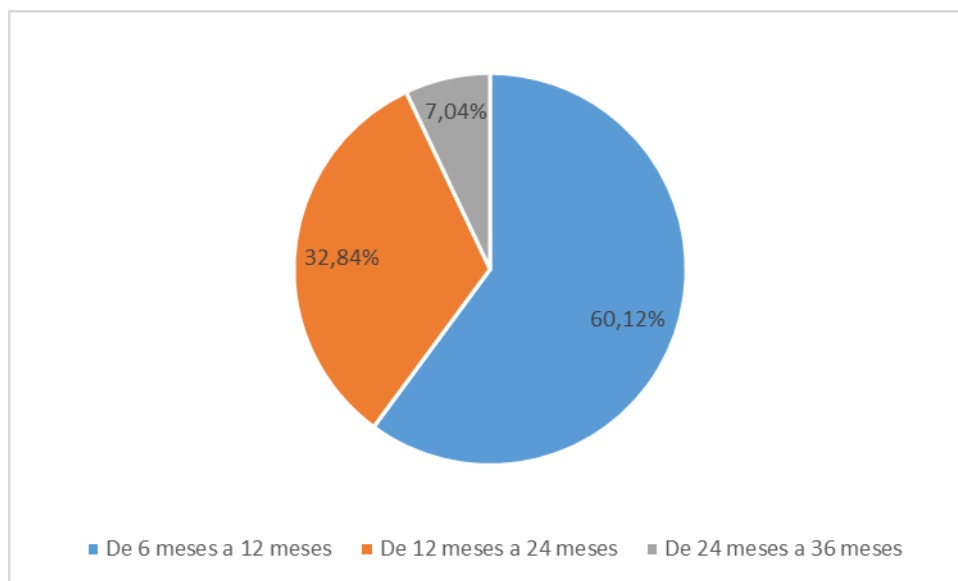


Figura 17 Representación gráfica pregunta No.10 ¿Cuál es el plazo aproximado del crédito solicitado?

Fuente: Resultados encuesta
Elaborado por: La autora

Con un porcentaje del 60,12% se encuentran los requerimientos de créditos con plazos de 6 a 12 meses, esto ocurre por la temporalidad de la siembra, principalmente del maíz, cultivo que tiene una duración de un año, luego del cual se realiza la cosecha para la respectiva venta; en un 32,84% de 12 a 24 meses en este grupo se encuentran los créditos para financiar la compra de ganado vacuno, porcino y aviar; y, el 7,04% requiere créditos mayores a 24 meses.

Tabla 24 Pregunta No.11 ¿Su requerimiento de crédito fue atendido oportunamente?

¿Su requerimiento de crédito fue atendido oportunamente?	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	165	48%
No	176	52%
TOTAL	341	100%

Fuente: Resultados encuesta
Elaborado por: La autora

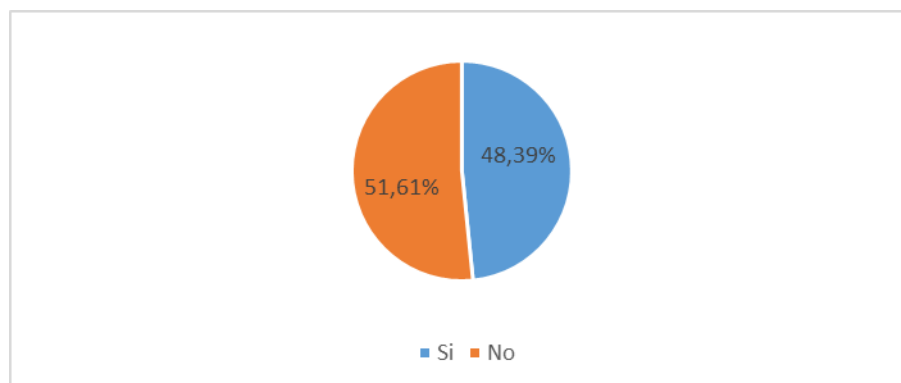


Figura 18 Representación gráfica pregunta No.11 ¿Su requerimiento de crédito fue atendido oportunamente?

Fuente: Resultados encuesta
Elaborado por: La autora

El 51,61% de los clientes manifiestan que su requerimiento de crédito no ha sido atendido oportunamente; es decir, en este sentido expresan que acuden al BNF por las bajas tasas de interés, más resulta que el momento de procesar dicho requerimiento por parte de la entidad, ésta tarda en aprobarlo; de igual forma indican que, por cada solicitud de crédito que presentan deben presentar nuevamente toda su documentación personal, cuando esta ya reposa en los archivos de la institución.

Tabla 25 Pregunta No.12 ¿Cuál fue el destino del crédito?

¿Cuál fue el destino del crédito?	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Agricultura	82	24%
Ganadería	147	43%
Compra de terreno	7	2%
Adquisición de materia prima	60	18%
Creación de negocio	21	6%
Ampliación de negocio	24	7%
TOTAL	341	100%

Fuente: Resultados encuesta
Elaborado por: La autora

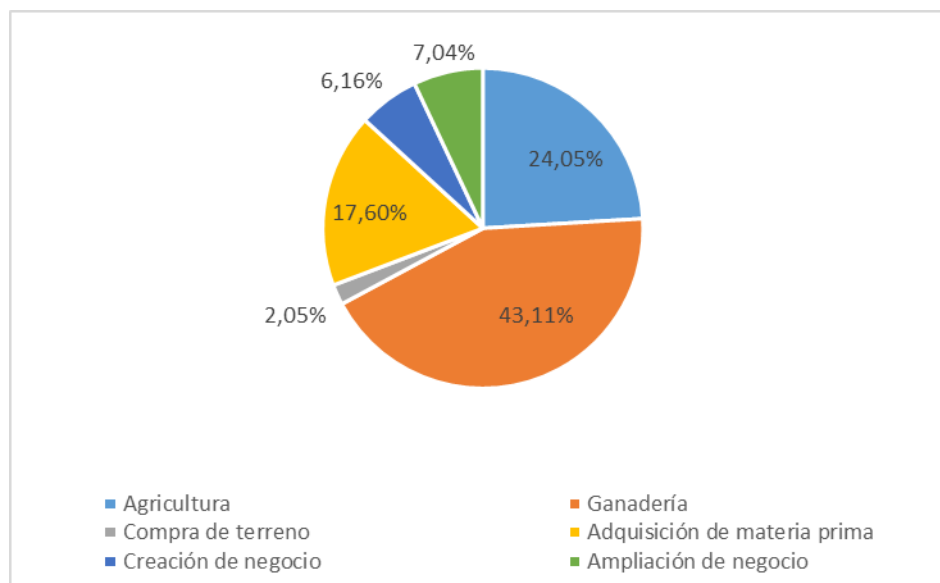


Figura 19 Representación gráfica pregunta No.12 ¿Cuál fue el destino del crédito?

Fuente: Resultados encuesta
Elaborado por: La autora

El 43,11% de los clientes destinan los fondos solicitados vía crédito para actividades de ganadería principalmente ganado vacuno, que por las condiciones climáticas del sector se reconoce su gran producción de leche, el 24,05% agricultura con su principal producción de maíz, el 17,60% adquisición de materia prima, el 7,04% para la ampliación de negocios como son restaurantes, tiendas, etc.; y, el 6,16% para la creación de negocios.

Tabla 26 Pregunta No.13 ¿El crédito ha permitido su desarrollo socioeconómico?

¿El crédito ha permitido su desarrollo socioeconómico?	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	239	70%
No	102	30%
TOTAL	341	100%

Fuente: Resultados encuesta
Elaborado por: La autora

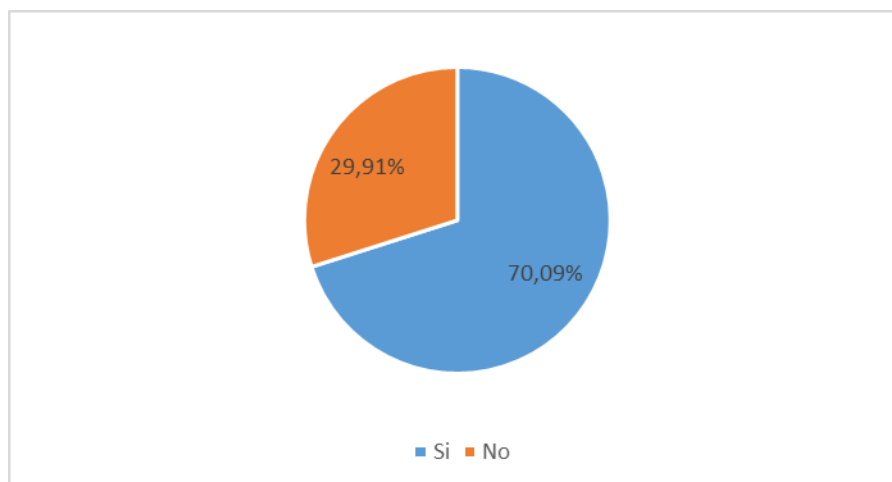


Figura 20 Representación gráfica pregunta No.13 ¿El crédito ha permitido su desarrollo socioeconómico?

Fuente: Resultados encuesta
Elaborado por: La autora

El 70% de los clientes manifiestan que el crédito recibido si le ha permitido su desarrollo socioeconómico y sobre todo el sustento de su familia, ya que en algunos casos la actividad agropecuaria son su única fuente de ingresos; actividad que no podrían realizarla sin financiamiento externo, el apoyo del crédito otorgado por el Banco Nacional de Fomento ha sido muy importante para los campesinos de la zona.

Tabla 27 Pregunta No.14 ¿Qué variables socioeconómicas han mejorado?

¿Qué variables socioeconómicas han mejorado?	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Alimentación	191	56%
Vivienda	26	8%
Educación	41	12%
Salud	83	24%
TOTAL	341	100%

Fuente: Resultados encuesta
Elaborado por: La autora

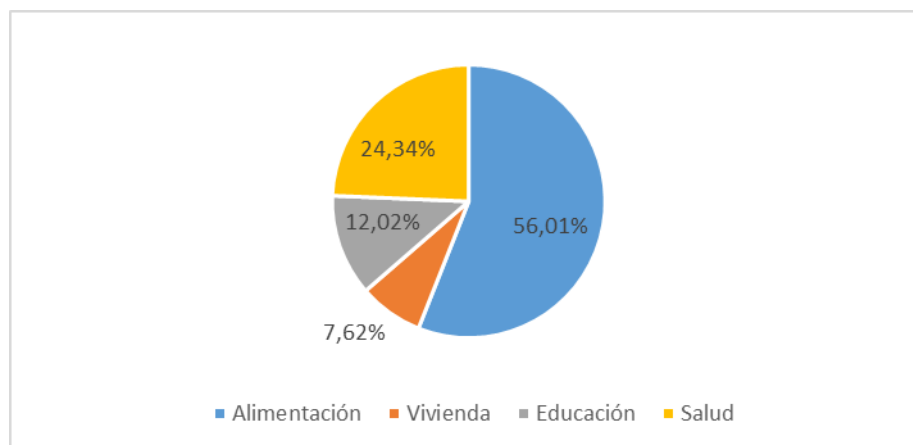


Figura 21 Representación gráfica pregunta No.14 ¿Qué variables socioeconómicas han mejorado?

Fuente: Resultados encuesta
Elaborado por: La autora

El 56,01% expresa que sus condiciones socioeconómicas se han visto beneficiadas como resultado de la actividad productiva financiada por el BNF principalmente en la parte del sustento alimenticio para su familia, el 24% para cubrir el rubro salud, el 12% educación y finalmente el 8% indican que les permite pagar el arriendo de su vivienda.

Tabla 28 Pregunta No.15 ¿Qué aspectos usted sugiere deben ser mejorados en el Banco Nacional de Fomento para un mejor servicio de crédito a sus cliente?

¿Qué aspectos usted sugiere deben ser mejorados en el Banco Nacional de Fomento para un mejor servicio de crédito a sus clientes?	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Agilizar los procesos para la concesión del crédito	221	65%
Disminuir requerimientos de documentación para solicitar un crédito	86	25%
Ampliar la gama de créditos productivos	34	10%
TOTAL	341	100%

Fuente: Resultados encuesta
Elaborado por: La autora

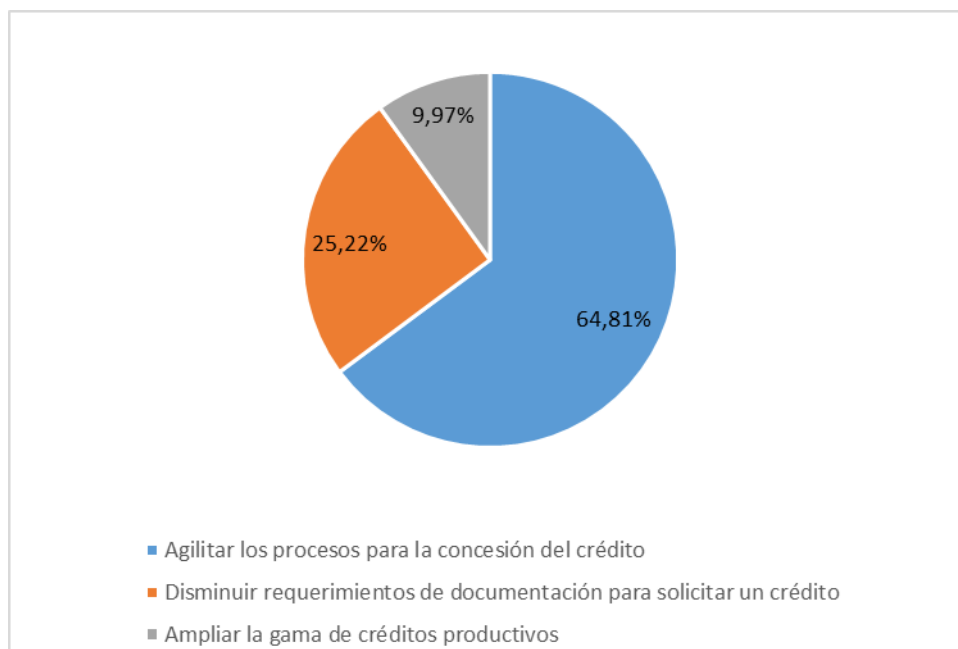


Figura 22 Representación gráfica pregunta No.15 ¿Qué aspectos usted sugiere deben ser mejorados en el Banco Nacional de Fomento para un mejor servicio de crédito a sus cliente?

Fuente: Resultados encuesta
Elaborado por: La autora

El 64,81% de los clientes sugieren que se agilicen los trámites operativos para el otorgamiento de créditos en el Banco Nacional de Fomento y que se disminuya el tiempo para su aprobación, considerando principalmente los períodos de siembra de los cultivos y crianza de ganado de la zona; el 25,22% sugieren se disminuya la documentación para solicitar un crédito en el BNF, en razón de que la mayoría ya son clientes antiguos y mantienen documentación básica en los archivos en la institución y consideran que ya no deberían solicitarles con cada solicitud de crédito; finalmente, el 9,97% sugiere ampliar la gama de créditos productivos.

La Sucursal del Banco Nacional de Fomento Celica es una entidad financiera crediticia con más de cuarenta años al servicio de la población del Cantón Celica, labor que ha permitido

fomentar la producción agropecuaria; y, como toda actividad o servicio debe satisfacer y superar las expectativas de sus clientes, con esta investigación se pretende detectar aquellos aspectos que impiden brindar un buen servicio, de tal forma que se puedan plantear alternativas para mejorarlos.

La encuesta realizada a los clientes permite identificar aquellos aspectos en los que desean ser mejor atendidos y que deben ser considerados por el Banco para incluirlos dentro de un Plan de Mejoras.

En este caso los clientes sugieren que el BNF: agilite los procesos para la concesión del crédito, es decir que no sea tan extenso el tiempo entre la presentación de la solicitud de crédito y la aprobación del mismo, dado que existen casos de hasta de dos meses de tardanza. También solicitan la disminución de los requerimientos de documentación para solicitar un crédito, en razón de que la mayoría son clientes antiguos de la institución y han entregado en operaciones anteriores dicha documentación y esta debería reposar en archivos de la institución. De igual forma solicitan se amplíe la gama de créditos productivos.

Para la atención de los requerimientos de sus clientes el Banco Nacional de Fomento debe revisar sus procedimientos actuales para aplicar las medidas solicitadas por sus clientes y reformar sus procedimientos actuales. En este sentido cabe mencionar que con el funcionamiento del nuevo BANECUADOR B.P. se espera atender al público con créditos a la medida, es decir, ofrecer créditos ajustados a las necesidades puntuales de los pequeños y medianos productores.

La Gerente Comercial de la Sucursal Celica manifestó que, a nivel institucional se podrían tomar algunas medidas para reducir los tiempos en el proceso de operativo de crédito, principalmente en la fase inicial de ingreso de la información del solicitante al sistema, en cuyo caso se repite el procedimiento por tres ocasiones, ya que primeramente se toman los datos del solicitante de manera manual, para su posterior ingreso al sistema en el módulo de actualización de datos y luego al módulo de trámites.

En estas circunstancias se plantean dos situaciones, la primera, programar el sistema informático de tal forma que la información del solicitante se ingrese una sola vez, con la emisión impresa del respectivo documento para la firma del cliente; y, la segunda que se vinculen los módulos de actualización de datos y el de trámites para agilizar el proceso. Se estima que realizando estas acciones el tiempo en estas actividades se reduciría de una hora y media a treinta minutos.

Aunque el Banco Nacional de Fomento es una entidad financiera de fomento al sector productivo debe también considerar los reportes de utilidad positivos generados por la sucursal Celica durante el período en estudio a excepción del año 2011 que registró una pérdida considerable en sus registros contables, recuperándose de la misma en el año 2013.

La zona de estudio es de gran potencial productivo agrícola, convirtiéndola en un mercado atractivo, en donde el BNF puede continuar cumpliendo con su rol principal de fomento a la agricultura; prueba de ello, es el volumen de la cartera de crédito tanto en monto como en operaciones, situación que justifica la atención inmediata de los requerimientos planteados por sus clientes.

Importancia del estudio

Este estudio brinda un aporte al Banco Nacional de Fomento para que en función de los requerimientos propuestos por sus clientes y a través de las instancias correspondientes, realice las reestructuraciones necesarias en sus procedimientos actuales para mejorarlos y brindar mejores servicios financieros.

Dicha reestructuración podría realizarse en base a una gestión basada en procesos para la consecución de objetivos, considerando que los procesos forman parte de un sistema que contribuye al logro de las metas planteadas por la institución.

CONCLUSIONES

Respuesta a la pregunta de investigación

Como factores que retrasan el proceso de otorgamiento de créditos en el Banco Nacional de Fomento Sucursal Celica se encuentran los siguientes:

Analizando los procedimientos actuales de otorgamiento de créditos en el Banco Nacional de Fomento a nivel nacional, tenemos que cuenta con muchos niveles de aprobación para los diferentes montos y plazos solicitados. Aunque sirven de filtros para garantizar una buena colocación de créditos, estos se convierten en el principal obstáculo para la entrega ágil y oportuna de créditos.

Alta dependencia del sistema informático COBI utilizado para la gestión operativa no tiene integrados o vinculados todos los módulos de operación, obstaculizando la gestión oportuna del proceso de crédito con operaciones que deben realizarse de manera manual y por duplicado.

Retrasos en la confirmación, verificación y validación de datos de los clientes, quienes en su gran mayoría son agricultores que pasan la mayor parte del tiempo en el campo, en donde resulta difícil contactarlos telefónicamente.

Concentración de las actividades operativas crediticias en la ciudad de Guayaquil, factor que también influye para el retraso en la atención oportuna de los servicios de crédito requeridos por los clientes del Banco Nacional de Fomento.

Complejidad para la obtención de la documentación, principalmente para créditos con garantía hipotecaria.

RECOMENDACIONES

Al ser una entidad de fomento productivo, el Banco Nacional de Fomento para mejorar el servicio de crédito que brinda a sus clientes, debería considerar las siguientes recomendaciones:

Flexibilizar los procesos de crédito, principalmente en lo que respecta a los niveles de aprobación, de tal forma que determinadas solicitudes de crédito se las apruebe directamente en la sucursal a la que acudió el cliente.

Desconcentrar el otorgamiento de créditos al zonal para evitar retrasos.

Disminuir los períodos para la aprobación de los créditos.

Brindar créditos ajustados a la medida de los clientes.

Difundir y promocionar la gama de productos que ofrecen.

Reformar el sistema informático de acuerdo con los requerimientos actuales.

Brindar asesoramiento a los clientes para agilizar la constitución de las garantías.

REFERENCIAS

- Acevedo, R., & Delgado, J. (2002). Los bancos de desarrollo agrícola y el acceso al crédito rural. En B. I. Desarrollo, *Desarrollo territorial rural en América Latina y el Caribe: manejo sostenible de recursos naturales, acceso a tierras y finanzas rurales* (pág. 35). Recuperado el 10 de junio de 2014, de http://www.ruralfinance.org/fileadmin/templates/rflc/documents/1148388647500_Agricultural_development_banks_and_acces-1869337509.pdf
- Asamblea Constituyente del Ecuador. (2008). *Constitución de la Constitución del Ecuador*. Quito.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (27 de Diciembre de 2010). *Ley Orgánica del Régimen de la Soberanía Alimentaria*. Quito, Pichincha, Ecuador: Registro Oficial del Ecuador.
- Asociación de Municipalidades Ecuatorianas AME. (20 de mayo de 2010). *Artículos cantón Celica*. Recuperado el 13 de junio de 2014, de Cantón Celica: <http://www.ame.gob.ec/ame/index.php/component/content/article/62-mapa-cantones-del-ecuador/mapa-loja/233-canton-celica>
- Banco Nacional de Fomento. (27 de Abril de 2009). *Ley Orgánica del Banco Nacional de Fomento*. Obtenido de Banco Nacional de Fomento: <https://www.bnf.fin.ec>
- Banco Nacional de Fomento. (27 de Abril de 2012). *Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos*. Quito, Pichincha, Ecuador: Registro Oficial del Ecuador.
- Banco Nacional de Fomento. (12 de marzo de 2013). *Reglamento General de Crédito del Banco Nacional de Fomento*. Obtenido de <https://www.bnf.fin.ec>
- Bravo Veintimilla, D. F., & Herrera Herrera, F. M. (2012). *Construcción de indicadores sociales y medición de la desigualdad de oportunidades del Cantón Celica*. Loja: Universidad Nacional de Loja.
- Comunidad virtual de Loja. (17 de septiembre de 2009). *Cantones*. Obtenido de Celica: http://lojanos.com/Joomlalojanos/index.php?option=com_content&view=article&id=60&Itemid=58
- Contreras, M., & García, D. (2011). Producción agrícola y pecuaria de la Provincia de Loja. *Informe de Coyuntura Económica Nro. 12, 22*.
- Diario El Universo. (12 de Septiembre de 2010). *Noticias. Sistema informático complica procesos en Banco de Fomento*. Obtenido de El Universo página web: <http://www.eluniverso.com/2010/09/12/1/1356/sistema-informatico-complica-procesos-banco-fomento.html>

- Foro Latinoamericano y del Caribe de Finanzas Rurales. (26 de Agosto de 2009). *Noticias de la Región: El crédito agropecuario: concepto, papel y problemática*. Obtenido de Foro Latinoamericano y del Caribe de Finanzas Rurales:
http://ci.forolacfr.org/index.php?/newsroom/nota/el_credito_agropecuario_concepto_papel_y_problematika/
- Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Pindal. (27 de 07 de 2015). *Pindal Productivo*. Obtenido de Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Pindal :
<http://gadpindal.gob.ec/>
- Guerrero, T. (2008). *Economía Agraria*. Loja: Universitaria UNL.
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos INEC. (22 de Mayo de 2015). *Población y demografía*. Obtenido de Resultados Censo de Población: www.ecuadorencifras.gob.ec
- Lituma, G., & Valdiviezo, C. (2010). *Análisis del Crédito Agropecuario y su incidencia en el desarrollo socioeconómico del Cantón Pindal*. Loja: Universidad Nacional de Loja.
- Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca. (2 de Junio de 2015). *Noticias: Pindal tendrá una planta de silos de almacenamiento de maíz*. Obtenido de Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca: <http://www.agricultura.gob.ec/>
- Nava Rosillón, M. A. (2009). Análisis financiero: una herramienta clave para una gestión financiera eficiente. *Revista Venezolana de Gerencia*, 14(48), 606-628. Recuperado el 09 de Junio de 2014, de <http://www.redalyc.org/pdf/290/29012059009.pdf>
- Normativa Jurídica de Ecuador. (1 de Junio de 2015). *Decreto 677: Créese el Banco público denominado BANECUADOR B.P.* Obtenido de Oficial Normativa Jurídica de Ecuador:
<http://www.oficial.ec/decreto-677-creese-banco-publico-denominado-banecuador-bp>
- Rey Guamán, M. G. (15 de Enero de 2015). Funcionamiento y desempeño de la Sucursal del Banco Nacional de Fomento en Celica. (F. E. Mendoza Jaramillo, Entrevistador)

**ANEXO A: ENCUESTA A LOS CLIENTES DEL BANCO NACIONAL
DE FOMENTO EN EL CANTÓN CELICA DE LA PROVINCIA DE LOJA**

Estimado cliente del Banco Nacional de Fomento el presente tiene como finalidad conocer sus requerimientos crediticios y

1. Edad

18 a 30 ()

31 a 50 ()

50 en adelante ()

2. Estado Civil

Soltero (a) ()

Casado (a) ()

3. ¿Cuál es su actividad laboral actual?

Dependiente laboral ()

Agricultura y ganadería ()

Comercio ()

4. ¿Dispone de terreno propio para producir?

Si () No ()

5. ¿Desde cuándo es usted cliente del Banco Nacional de Fomento?

Menos de un año ()

Entre 1 – 20 años ()

Más de 20 años ()

6. ¿Qué tipo de entidad financiera prefiere usted para solicitar un crédito?

Bancos privados ()

Bancos públicos ()

Cooperativas de ahorro y crédito ()

7. ¿Por qué prefiere este tipo de entidad financiera para solicitar un crédito?

Bajas tasas de interés ()

Rapidez en la entrega del crédito ()

No requiere demasiada documentación ()

8. ¿Conoce todos los servicios de crédito que ofrece el BNF?

Si () No ()

9. ¿Cuál es el monto aproximado del crédito solicitado?

700 a 3.000 dólares ()

3.001 a 10.000 dólares ()

Más de 10.000 dólares ()

10. ¿Cuál es el plazo aproximado del crédito solicitado?

De 6 meses a 12 meses ()

De 12 meses a 24 meses ()

De 24 meses a 36 meses ()

11. ¿Su requerimiento de crédito fue atendido oportunamente?

Si () No ()

12. ¿Cuál fue el destino del crédito?

Agricultura ()

Ganadería ()

Compra de terreno ()

Adquisición de materia prima ()

Creación de negocio ()

Ampliación de negocio ()

13. ¿El crédito ha permitido su desarrollo socioeconómico?

Si () No ()

14. ¿Qué variables socioeconómicas han mejorado?

Alimentación ()

Vivienda ()

Educación ()

Salud ()

15. ¿Qué aspectos usted sugiere deben ser mejorados en el Banco Nacional de Fomento para un mejor servicio de crédito a sus clientes?

Agilizar los procesos para la concesión del crédito ()

Disminuir requerimientos de documentación para solicitar un crédito ()

Ampliar la gama de créditos productivos ()

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO B: TABULACIÓN DE LA ENCUESTA

NRO.	PREGUNTA	ALTERNATIVAS	RESPUESTA
1	Edad	18 a 30	56
		31 a 50	250
		50 en adelante	35
2	Estado civil	Soltero (a)	25
		Casado (a)	316
3	¿Cuál es su actividad laboral actual?	Dependiente laboral	18
		Agricultura y ganadería	255
		Comercio	68
4	¿Dispone de terreno propio para producir?	Si	137
		No	204
5	¿Desde cuándo es usted cliente del Banco Nacional de Fomento?	Menos de un año	43
		Entre 1 – 20 años	60
		Más de 20 años	238
6	¿Qué tipo de entidad financiera prefiere usted para solicitar un crédito?	Bancos privados	51
		Bancos públicos	222
		Cooperativas de ahorro y crédito	68
7	¿Por qué prefiere este tipo de entidad financiera para solicitar un crédito?	Bajas tasas de interés	204
		Rapidez en la entrega del crédito	46
		No requiere demasiada documentación	91
8	¿Conoce todos los servicios de crédito que ofrece el BNF?	Si	278
		No	63
9	¿Cuál es el monto aproximado del crédito solicitado?	700 a 3.000 dólares	109
		3.001 a 10.000 dólares	174
		Más de 10.000 dólares	58
10	¿Cuál es el plazo aproximado del crédito solicitado?	De 6 meses a 12 meses	205
		De 12 meses a 24 meses	112
		De 24 meses a 36 meses	24
11	¿Su requerimiento de crédito fue atendido oportunamente?	Si	165
		No	176
12	¿Cuál fue el destino del crédito?	Agricultura	82
		Ganadería	147
		Compra de terreno	7
		Adquisición de materia prima	60
		Creación de negocio	21
		Ampliación de negocio	24

13	¿El crédito ha permitido su desarrollo socioeconómico?	Si	239
		No	102
14	¿Qué variables socioeconómicas han mejorado?	Alimentación	191
		Vivienda	26
		Educación	41
		Salud	83
15	¿Qué aspectos usted sugiere deben ser mejorados en el Banco Nacional de Fomento para un mejor servicio de crédito a sus clientes?	Agilizar los procesos para la concesión del crédito	221
		Disminuir requerimientos de documentación para solicitar un crédito	86
		Ampliar la gama de créditos productivos	34

Fuente: Encuesta aplicada
 Elaborado por: La autora