



# **UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL**

## **FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

**TESIS PRESENTADA COMO REQUISITO PREVIO A LA  
OBTENCIÓN AL GRADO DE MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN  
BANCARIA Y FINANZAS**

### **TEMA:**

**INCIDENCIA DEL PROCESO DE LA CENTRAL DE OPERACIONES CREDITICIAS DEL  
BNF EN LA ASIGNACIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS AL SECTOR ARROCERO  
DEL CANTÓN DAULE, PERIODO 2010-2014.**

**AUTOR: Ing. Agr. Javier Enrique Sánchez Castro**

**TUTOR: Eco. José Torres Miranda MABF**

**GUAYAQUIL – ECUADOR**

**07 Julio-2015**

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIAS Y TECNOLOGÍA		
FICHA DE REGISTRO DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
<b>TÍTULO Y SUBTÍTULO:</b> INCIDENCIA DEL PROCESO DE LA CENTRAL DE OPERACIONES CREDITICIAS DEL BNF EN LA ASIGNACIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS AL SECTOR ARROCERO DEL CANTÓN DAULE, PERIODO 2010-2014.		
<b>AUTOR:</b> Javier Enrique Sánchez Castro	<b>TUTOR:</b> Econ. José Edmundo Torres Miranda, MABF.	
	<b>REVISOR:</b>	
<b>INSTITUCIÓN:</b> Universidad de Guayaquil	<b>FACULTAD:</b> Ciencias Económicas	
<b>CARRERA:</b> Economía, Maestría en Administración Bancaria y Finanzas.		
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b> Julio 2015	<b>N° DE PÁGS.:</b> 26.28	
<b>TÍTULO OBTENIDO:</b> Magister en Administración Bancaria y Finanzas		
<b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b> Gestión Financiera		
<b>PALABRAS CLAVES:</b> VALIDACIÓN CRÉDITO SECTOR ARROCERO		
<b>RESUMEN:</b> La presente tesis tiene como objetivo determinar la incidencia de la Central de Operaciones de Crédito en la asignación de recursos financieros al sector arrocero del Cantón Daule, el cual se fundamenta en información bibliográfica y de campo, a través de encuestas in situ. Lo que permitió determinar que durante el periodo del 2010- 2014 se asignó el 2.5% de recursos al sector y la participación del crédito en la PEA agrícola ocupada es del 2.3% lo que no demuestra la baja participación del BNF en el fomento al sector arrocero, por lo que cumple con el mandato constitucional de alcanzar la soberanía alimentaria del Buen Vivir.		
<b>N° DE REGISTRO(en base de datos):</b>	<b>N° DE CLASIFICACIÓN:</b>	
<b>DIRECCIÓN URL (tesis en la web):</b>		
<b>ADJUNTO PDF:</b> Si	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
<b>CONTACTO CON AUTOR:</b>	<b>Teléfono:</b> 0986581740	<b>E-mail:</b> ingjaviersanchez2013@gmail.com
<b>CONTACTO DE LA INSTITUCIÓN:</b>	<b>Nombre:</b> Econ. Natalia Andrade Moreira, <b>E-mail:</b> <a href="mailto:namdramo@hotmail.com">namdramo@hotmail.com</a>	

## CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

Guayaquil, 08 Julio de 2015

Economista MSC.

**MARINA MERO FIGUEROA**

Decana de la Facultad de Ciencias Económicas

Universidad de Guayaquil

Ciudad.

De mi consideración:

Una vez que se ha terminado el proceso de revisión de la tesis titulada: **“INCIDENCIA DEL PROCESO DE LA CENTRAL DE OPERACIONES CREDITICIAS DEL BNF EN LA ASIGNACIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS AL SECTOR ARROCERO DEL CANTÓN DAULE, PERIODO 2010-2014”** del Autor Ing. Agr. **JAVIER ENRIQUE SÁNCHEZ CASTRO**, previo a la obtención del grado académico de **Magister en Administración Bancaria y Finanzas**; indico a usted que el trabajo se ha realizado conforme a la hipótesis propuesta por el Autor, cumpliendo con los demás requisitos metodológicos exigidos por su dirección.

Particular que comunico usted para los fines consiguientes.

Atentamente,

**Econ. José Edmundo Torres Miranda, MABF  
TUTOR**

## **AGRADECIMIENTOS:**

A nuestro padre Dios, por haberme proveído en todo momento de la capacidad para asimilar el conocimiento, haberme dado salud, constancia y tenacidad para llegar a culminar esta nueva etapa en mi carrera profesional.

## **DEDICATORIA:**

A mis padres queridos: Luis Enrique y María Aurora por su apoyo y solidaridad; a mis hijos Javier Enrique y Steffi Elizabeth, mis nietos y mis sobrinos que este trabajo logrado constituya un ejemplo a la tenacidad y perseverancia.

## ÍNDICE GENERAL

FICHA DE REGISTRO DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.....	II
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR.....	III
AGRADECIMIENTO.....	IV
DEDICATORIA.....	V
ÍNDICE GENERAL.....	VI
ÍNDICE DE TABLAS.....	XIII
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	XV
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	XVI
RESUMEN EJECUTIVO.....	XVII
ABSTRACT.....	XVIII
INTRODUCCIÓN: ANTECEDENTES.....	1
JUSTIFICACION.....	2
HIPÓTESIS GENERAL.....	2
OBJETIVO GENERAL.....	3
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	3
CAPÍTULO I: DATOS GENERALES EL PROBLEMA DEL CRÉDITO....	4
1.1 CONTEXTO DEL PROBLEMA.....	4
1.2 CAUSAS Y CONSECUENCIAS DEL PROBLEMA.....	6
1.3 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.....	7
1.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	7
1.5 EVALUACIÓN DEL PROBLEMA.....	8
1.6 OBJETIVOS GENERAL Y ESPECÍFICO.....	8
1.7 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA.....	9
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO.....	11
2 EL CRÉDITO EN EL SISTEMA FINANCIERO.....	11
2.1 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO.....	11
2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	13

2.2.1 SISTEMA FINANCIERO NACIONAL.....	15
2.2.1.1 CLASIFICACIÓN.....	17
2.2.1.1.1 INSTITUCIONES FINANCIERAS PÚBLICAS.....	17
• BANCO CENTRAL DEL ECUADOR.....	17
• BANCO DEL ESTADO.....	19
• BANCO ECUATORIANO DE LA VIVIENDA .....	22
• BIESS.....	23
• CORPORACIÓN FINANCIERA NACIONAL.....	24
• BANCO NACIONAL DE FOMENTO.....	28
2.2.1.1.2 INSTITUCIONES FINANCIERAS PRIVADAS.....	31
2.2.2 SERVICIOS FINANCIEROS.....	32
2.2.3 EL CRÉDITO.....	34
2.2.4 ASPECTOS FÍSICOS Y ECONÓMICOS DE LA ZONA AGRÍCOLA EN ESTUDIO.....	35
• PRODUCCIÓN MUNDIAL.....	35
• SUPERFICIE MUNDIAL.....	36
• RENDIMIENTO MUNDIAL.....	36
• CONSUMO MUNDIAL.....	36
2.2.5 CONDICIONES A NIVEL NACIONAL DEL CULTIVO DEL ARROZ	36
• PARTICIPACIÓN DE LA PRODUCCIÓN DE ARROZ • EN EL PIB.....	37
• SUPERFICIE SEMBRADA, PRODUCCIÓN PRECIO Y CONSUMO MENSUAL .....	37
• ESTRUCTURA DE TENENCIA DE LA TIERRA.....	38
• CONDICIONES AGROECOLÓGICAS DEL CULTIVO.....	38
2.2.6 CONSUMO DE ARROZ MENSUAL EN EL ECUADOR.....	39
2.2.7 POBLACIÓN ECONÓMICAMENTE ACTIVA – PEA	

•	INDICADORES DEL SIISE.....	39
○	ESTRUCTURA DE LA PEA.....	39
○	CLASIFICACIÓN.....	40
○	ESTRUCTURA DE LA PEA OCUPADA .....	41
2.2.8	CENTRAL DE OPERACIONES DE CRÉDITO	
•	PROCESOS AGREGADORES DE VALOR.....	43
•	ESTRUCTURA BÁSICA Y LAS FUNCIONES DE LA FÁBRICA.....	44
•	ÁMBITO NORMATIVO DE LA FÁBRICA.....	45
•	PROCESO VALIDACIÓN DE DATOS Y POLÍTICAS EN LA FÁBRICA.....	45
2.2.9	ESTANDAR ITIL (BUENAS PRACTICAS APLICADA A LA BANCA	
•	DEFINICIÓN .....	45
•	CERTIFICACIÓN.....	47
2.2.10	ANÁLISIS COMPARATIVO CON CASOS DE ESTUDIO (METODOLOGÍA)	48
○	2.2.10.1 LA TECNOLOGÍA COMO LA FACILITADORA DE LOS OBJETIVOS DEL NEGOCIO.....	48
○	2.2.10.2 DISEÑO DE LOS PROCESOS DE TRABAJO.....	49
○	2.2.10.3 EL RESULTADO.....	50
○	2.2.10.4 EL RECONOCIMIENTO.....	51
2.3	FUNDAMENTACIÓN LEGAL	
2.3.1	CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR.....	51
•	DEBERES PRIMORDIALES DEL ESTADO.....	52
•	DERECHOS DEL BUEN VIVIR.....	52
•	SOBERANÍA ALIMENTARIA.....	52
•	PLAN NACIONAL DE DESARROLLO.....	53
2.3.2	LEY ORGÁNICA DEL BANCO NACIONAL DE FOMENTO.....	53

2.3.3	ESTATUTO ORGANIZACIONAL DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL DE PROCESOS.....	54
2.4	DEFINICIONES CONCEPTUALES.....	54
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA		
3.1	MODALIDAD DE INVESTIGACIÓN.....	56
3.2	TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	57
3.2.1	INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA.....	57
3.2.2	INVESTIGACIÓN DE CAMPO.....	58
3.2.2.1	LA ENCUESTA.....	59
3.2.2.2	INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA.....	59
3.2.2.3	INVESTIGACIÓN EVALUATIVA.....	59
3.2.2.5	INVESTIGACIÓN EXPLORATORIA.....	59
3.3	POBLACIÓN.....	60
3.4	LA MUESTRA.....	62
3.5	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	63
3.6	INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN.....	64
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.....		
4.1	UBICACIÓN GEOGRÁFICA DE LA ZONA DE ESTUDIO.....	64
4.2	TABULACIÓN DE INFORMACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS BIBLIOGRÁFICOS.....	69
4.2.1	ANÁLISIS DEL CRÉDITO OTORGADO EN EL PERIODO 2010 AL 2014, POR EL BNF, EN NÚMEROS DE OPERACIONES Y MONTO A NIVEL NACIONAL	69
4.2.1.1	Número de operaciones concedidas a nivel nacional.....	69
4.2.1.2	Montos de crédito concedido a nivel nacional.....	69
4.2.1.3	Monto promedio de los créditos a nivel nacional durante el periodo 2010 al 2014.....	71
4.2.2	ANÁLISIS DEL CRÉDITO OTORGADO EN EL PERIODO 2010 AL 2014, POR EL BNF, EN NÚMERO DE OPERACIONES Y MONTO A NIVEL DE LA PROVINCIA	

DEL GUAYAS.....	73
4.2.2.1 Número de operaciones concedidas en la Provincia del Guayas .....	74
4.2.2.2 Montos de crédito concedido en la Provincia del Guayas.....	77
4.2.2.3 Monto promedio de crédito por persona en la Provincia del Guayas.....	79
4.2.3 ANÁLISIS DEL CRÉDITO OTORGADO EN EL PERIODO 2010 AL 2014, POR EL BNF, EN NÚMERO DE OPERACIONES Y MONTO EN DOLARES EN EL CANTÓN DAULE.....	79
4.2.3.1 Número de operaciones concedidas en el Cantón Daule.....	80
4.2.3.2 Montos de crédito concedido en el Cantón Daule.....	81
4.2.3.3 Monto promedio de crédito por persona en el Cantón Daule.....	83
4.2.4 PRINCIPALES SECTORES PRODUCCIÓN, COMERCIO Y SERVICIOS DEL CANTÓN DE DAULE, ATENDIDOS DURANTE 2010 AL 2014.....	84
4.2.4.1 Distribución porcentual de los sectores de la producción, comercio y servicios, atendidos por el BNF, en el Cantón Daule, en 2010 al 2014.....	84
4.2.4.2 Distribución porcentual del destino de los recursos, otorgados por el BNF al sector agrícola, en el Cantón Daule, en el 2010 – 2014.....	86
4.2.5 CÁLCULO DE LA PEA DEL SECTOR AGRÍCOLA DEL CANTÓN DAULE.....	87
4.2.5.1 Distribución de la PEA por actividad de acuerdo al último Censo de Población y Vivienda a 2010.....	87
4.2.5.2 Proyección de la PEA para el sector agrícola del	

	Cantón Daule hasta el 2014.....	88
4.2.5.3	Participación de la PEA en el sector agrícola del Cantón Daule, al 2014 .....	88
4.2.6	ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DE LA CENTRAL DE OPERACIONES DE CRÉDITO – FÁBRICA.....	89
4.2.6.1	Implementación del proceso de fábrica.....	89
4.2.7	ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA A LOS AGRICULTORES DE DAULE.....	91
4.2.7.1	Pregunta uno.- ¿Usted ha obtenido crédito en el BNF en los últimos cinco años?.....	91
4.2.7.2	Pregunta dos.- ¿Cuál fue el destino del crédito recibido?.....	92
4.2.7.3	Pregunta tres.- ¿Cuál ha sido el tiempo de respuesta del trámite del crédito otorgado?.....	93
4.2.7.4	Pregunta cuatro.- ¿Ha existido agilidad en el trámite del crédito solicitado en el BNF, por parte del oficial de crédito?.....	95
4.2.7.5	Pregunta cinco.- ¿En qué etapa, se conoce usted, que existe demora en el trámite de los créditos?.....	96
4.2.7.6	Pregunta seis.- ¿Considera usted que los requisitos que exige para otorgar un crédito en BNF son demasiado?.....	98
4.2.7.7	Pregunta siete.- ¿Cuáles son las causas para la devolución de la documentación, si un trámite de crédito es devuelto?.....	99
4.2.7.8	Pregunta ocho.- ¿Para agilidad del trámite y bajar los tiempos de proceso, se debería ampliar el cupo resolutivo de la sucursal para mejorar la autonomía y por ende ser mas ágiles en la atención?.....	101

4.2.7.9	Pregunta nueve.- ¿si usted, es cliente antigua del BNF, este ha ganado agilidad y eficiencia con actual modelo de fábrica de crédito?.....	102
4.2.7.10	Pregunta diez.- ¿Considera que el BNF está cumpliendo con apoyar al sector agropecuario del Cantón?.....	104
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		
5.1	Conclusiones.....	106
5.2	Recomendaciones.....	109

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1	Último Censo de Población y Vivienda 2010.....	61
Tabla 2	Operacionalización de variables.....	63
Tabla 3	Número de operaciones de créditos concedidas a nivel nacional por el BNF, durante el periodo 2010 al 2014.....	70
Tabla 4	Monto en dólares de créditos concedidos a nivel nacional por el BNF, durante el periodo 2010 al 2014.....	73
Tabla 5	Número de operaciones de créditos concedidos en la Provincia del Guayas por el BNF, durante el periodo 2010 al 2014.....	76
Tabla 6	Monto en dólares de créditos concedidos en la Provincia del Guayas por el BNF, durante el periodo 2010 al 2014.....	78
Tabla 7	Número de operaciones de créditos concedidos en el Cantón Daule por el BNF, durante el periodo 2010 al 2014.....	81
Tabla 8	Monto en dólares de crédito concedido en el Cantón Daule por el BNF, durante el periodo 2010 al 2014.....	83
Tabla 9	Número de operaciones de créditos concedidos a los sectores en el Cantón Daule por el BNF, durante el periodo 2010 al 2014.....	85
Tabla 10	Proyecciones de la PEA agrícola.....	88
Tabla 11	Crédito concedido al sector agrícola, número de operaciones, periodo 2010-2014.....	88
Tabla 12	Obtención de crédito.....	91
Tabla 13	Destino del crédito.....	92
Tabla 14	Tiempo de respuesta del trámite.....	93
Tabla 15	Agilidad en el trámite.....	95
Tabla 16	La etapa en la que existe demora en el trámite.....	96
Tabla 17	Demasiado requisitos para el trámite.....	98
Tabla 18	Causas para devolución de documentación.....	99
Tabla 19	Agilizar los trámites.....	101

Tabla 20	Modelo ágil y eficiente de COC.....	102
Tabla 21	BNF apoya al sector agropecuario.....	105

## INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1	Mapa del Cantón Daule, ubicación geográfica.....	66
Gráfico 2	Mapa del Cantón Daule, sistema de riego.....	68
Gráfico 3	Número de operaciones de créditos concedidas a nivel nacional por el BNF, durante el periodo 2010 al 2014.....	71
Gráfico 4	Monto en dólares de crédito concedido a nivel nacional por el BNF, durante el periodo 2010 al 2014.....	73
Gráfico 5	Monto promedio de crédito concedido por año, por el BNF a nivel nacional durante el periodo 2010 al 2014.....	74
Gráfico 6	Crédito concedido en la provincia del Guayas por el BNF, en número de operaciones durante el periodo 2010 al 2014.....	76
Gráfico 7	Monto en dólares de crédito concedido en la provincia del Guayas por el BNF, durante el periodo 2010 al 2014.....	78
Gráfico 8	Monto promedio de crédito concedido por año, por el BNF en la provincia del Guayas, durante el periodo 2010 al 2014.....	79
Gráfico 9	Crédito concedido en el Cantón Daule por el BNF, en número de operaciones durante el periodo 2010 al 2014.....	81
Gráfico 10	Monto en dólares de crédito concedido en el Cantón Daule por el BNF, durante el periodo 2010 al 2014.....	82
Gráfico 11	Monto promedio de crédito concedido por año, por el BNF en el Cantón Daule, durante el periodo 2010 al 2014.....	83
Gráfico 12	Destino de los créditos colocados al sector agrícola en el Cantón Daule, en el periodo 2010 al 2014.....	85
Gráfico 13	Número de operaciones de los créditos concedidos a los sectores de la producción, comercio y servicios, del Cantón Daule, en el periodo 2010 al 2014.....	86
Gráfico 14	PEA por actividad.....	87
Gráfico 15	Descripción de las etapas diagrama de proceso de concesión de los créditos originales.....	90

Gráfico 16	Obtención de crédito.....	91
Gráfico 17	Destino del crédito.....	92
Gráfico 18	Tiempo de respuesta del trámite.....	93
Gráfico 19	Agilidad en el trámite.....	95
Gráfico 20	La etapa en la que existe demora en el trámite.....	97
Gráfico 21	Demasiado requisitos para el tramite.....	98
Gráfico 22	Causas para devolución de documentación.....	99
Gráfico 23	Agilizar los trámites.....	101
Gráfico 24	Modelo ágil y eficiente de COC.....	103
Gráfico 25	BNF apoya al sector agropecuario.....	104

### ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Anexo 1	Mapa de procesos de la central de operaciones del BNF	110
Anexo 2	Diagrama de proceso de la fabrica o Central de Operaciones de Crédito	111
Anexo 3	Estructura de la Red de Oficinas del BNF	112
Anexo 4	Formulario de encuesta utilizado	113
Anexo 5		

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El Estado Ecuatoriano por mandato constitucional está obligado a garantizar la soberanía alimentaria, y el Banco Nacional de Fomento es una de las instituciones públicas financieras responsables de otorgar créditos para la producción de alimentos considerados básicos para nuestro pueblo, es así que anualmente programa y ejecuta el Plan Crediticio. Siendo el arroz uno de los principales productos de la dieta de los ecuatorianos, y que anualmente se requieren sembrar alrededor de 400.000 hectáreas, para abastecer al país. El Cantón Daule es considerado la capital arrocera del país, por tener los mejores suelos, la mejor infraestructura de riego y drenaje para control de inundaciones. Por esta razón, el presente estudio se desarrolló en este Cantón, planteo la hipótesis como afecto el flujo de crédito la implantación de la Central de Operaciones de Crédito. Además de plantear los objetivos y demostrar cuanto afectó el modelo de la Central de Operaciones de Crédito en el flujo crediticio durante el periodo 2010 al 2014. Y demostrar la incidencia del crédito del BNF de la población económicamente activa agrícola ocupada del cantón Daule. Que se cumplió con el objetivo de la investigación al demostrar la hipótesis, que el flujo de crédito se redujo en el cantón Daule de 21 millones en el 2010, a 6 millones en el 2014, por efecto de la implementación de Central de Operaciones de Crédito o fábrica. Por ende se confirma el primer objetivo. También, se logra determinar que la incidencia del crédito del BNF con respecto a la población económicamente activa agrícola ocupada del cantón Daule, es de solamente el 2.3 %. Por lo que el BNF ha dejado de ser el brazo ejecutor de la política de desarrollo agropecuario.

## **ABSTRACT**

The Ecuadorian State constitutionally obliged to ensure food sovereignty, and the National Development Bank is a public financial institutions responsible for granting credits for the production of basic foods for our people considered is so annually and runs the Credit Plan. Rice being one of the main products of the diet of Ecuadorians, and which annually require about 400,000 hectares planted to supply the country. Canton Daule rice is considered the capital of the country, for having the best soil, the best irrigation and drainage infrastructure for flood control. Therefore, this study was developed in this Canton, affection hypothesize as credit flows implementation of the Central Credit Operations. In addition to raising goals and show how much affect the model of the Central Credit Operations in the credit flow during the period 2010 to 2014 and demonstrate the impact of the credit BNF agricultural labor force occupied Canton Daule. It fulfilled the objective of the research to test the hypothesis that the flow of credit was reduced in the canton Daule 21 million in 2010 to 6 million in 2014, due to the implementation of the Central Credit Operations or factory. Hence the first objective is confirmed. Also, it is possible to determine the incidence of credit BNF regarding agricultural labor force occupied Canton Duale, is only 2.3%. So the BNF is no longer the executive arm of agricultural development policy.

## **INTRODUCCIÓN: Antecedentes**

El desarrollo de la cuenca baja del Guayas, ha sido prioridad del estado ecuatoriano, es así, que ha realizado por cuarenta años inversiones de enorme magnitud, como es el Proyecto Multipropósito Jaime Roldós Aguilera, más conocido como el Sistema de Riego y Drenaje Daule – Peripa, que se ubica principalmente en el Cantón Daule, aquí se encuentran los suelos más fértiles, que han recibido tecnificación, y obras de infraestructura para controlar el riego y las inundaciones, la zona es eminentemente arroceras, aquí se obtienen los mejores rendimientos por unidad de superficie y se puede realizar hasta 2,5 cosechas por año.

El objetivo fundamental del Banco Nacional de Fomento, es de acelerar y estimular el desarrollo socio económico de país, mediante una amplia actividad crediticia, hacia los sectores principalmente agropecuarios, acuícolas, artesanales, pesqueras y turísticas, con la participación de los actores locales y nacionales, promoviendo el desarrollo de la pequeña y mediana empresa, así como del sector de las micros finanzas.

Siendo el Banco Nacional de Fomento, el responsable de la ejecución del plan de desarrollo agropecuario en el país, anualmente elabora el Plan Anual Crediticio, que tiene la finalidad de provisionar de servicios financieros confiables, eficientes y eficaces, a los actores locales y nacionales, con la finalidad de lograr la inclusión y la asociatividad de las familias, comunidades y sectores productivos, creó en el 2011 la Central de Operaciones de Crédito (COC), conocida como fábrica.

El objetivo de la presente investigación consiste en analizar la asignación de recursos del sector público a través del Banco Nacional de

Fomento, a los agricultores arroceros del cantón Daule, durante el periodo que va del 2010 hasta el 2014, y determinar su incidencia en el desarrollo agrícola.

## **JUSTIFICACIÓN**

La importancia de desarrollar una política crediticia que fomente el crecimiento y que impulse el desarrollo de la población, está condicionada por el eficiente desempeño en su conjunto del sistema financiero en general y de la banca en particular. Por consiguiente siendo el Banco Nacional de Fomento (BNF), la única Institución de Desarrollo del Estado Ecuatoriano, se constituye en el brazo ejecutor de la Política de Desarrollo Socioeconómico, que anualmente ejecuta el Plan Crediticio para atender a los sectores productivo, comercio, y servicio, que permiten acceder al desarrollo con equidad a, pequeños, medianos empresarios, así como a los sectores de las micro empresas.

Por esta razón, el principal objetivo de este proyecto de investigación es analizar el flujo de recursos financieros que se otorgó el Banco Nacional de Fomento al Cantón Daule, durante el periodo 2010-2014, y cuanto ha contribuido o no al desarrollo agrícola, en comparación con Población Económicamente Activa Agrícola.

## **HIPÓTESIS GENERAL**

El flujo de crédito de la Central de Operaciones crediticias del BNF, disminuyó considerablemente durante el periodo 2010-2014, afectando al desarrollo productivo de los agricultores arroceros del Cantón Daule.

## **OBJETIVOS**

### **OBJETIVO GENERAL**

Demostrar que la central de operaciones crediticias del BNF, tiene deficiencias y no aporta de manera significativa al desarrollo del sector arrocero, mediante una investigación estadística, para generar recomendaciones que permitan cumplir con los objetivos del Plan crediticio que permitan alcanzar el Buen Vivir, que por mandato constitucional el Estado, a través de los entes financieros del sector público, está obligado a cumplir.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- 1.- Analizar las características en el diagrama de proceso de la COC para la aprobación ágil de los créditos, mediante instrumentos de investigación para su evaluación óptima.
- 2.- Diagnosticar las características del crédito otorgado en el sector arrocero de Daule, mediante análisis históricos estadísticos, para determinar cuál es la incidencia y porcentaje de la población económicamente activa.
- 3.- Analizar mediante instrumentos estadísticos, como la población económicamente activa del sector agrícola (PEA) del Cantón Daule, la poca incidencia del crédito que otorga el BNF para el sector.

## **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DEL CRÉDITO.**

### **CONTEXTO DEL PROBLEMA**

Según datos de la Superintendencia de Bancos y Seguros (SBS), obtenida del portal <http://sbs.gob.ec>, la participación del BNF en el total del sistema de la banca pública es del 24% en los activos, del 27% en los pasivos, del 28% en la cartera y del 17% en el patrimonio.

Los activos de la entidad sumaron 1.514 millones de dólares en el 2012 a 1.706 de millones de dólares al 2013. Los pasivos también se incrementaron de 1.111 millones de dólares a 1.288 millones de dólares, en ese mismo periodo. El patrimonio actual del BNF es de 417 millones de dólares, 14 millones más que lo registrado el año 2012.

La cartera vencida también subió de un año al otro en 5 millones de dólares, alcanzando los 61 millones a septiembre del 2013. Las utilidades del Banco casi se duplicaron, verificando un crecimiento desde los 11 millones de dólares en 2012 hasta los 21 millones de dólares, mientras que los depósitos a la vista subieron en 62 millones de dólares y los depósitos a plazo fijo a 107 millones de dólares.

Al 2013, el BNF tiene un morosidad ampliada del 13,55%, pese a tener una morosidad alta en relación a otras instituciones del sistema financiero, están trabajando en las áreas de planificación de procesos, recuperación de valores y generación de intereses que les permiten tener un incremento en sus utilidades.

De acuerdo al reporte a septiembre del 2013, el Banco Central del Ecuador (BCE), la participación porcentual del Banco de Fomento en el total del volumen crediticio público fue del 44,85%, registrando el 92,7% de las operaciones. En el mismo mes alcanzó un volumen de crédito de

49,4 millones de dólares, con 21.772 operaciones. Esta cifra es 3,9 millones de dólares menos a lo alcanzado en septiembre de 2012, cuando se registró un volumen crediticio de 53,3 millones de dólares con 24.123 operaciones. En comparación al año anterior, el monto promedio entregado sí fue más alto al noveno mes de 2013 con 2.268 dólares, frente a los 2.209 dólares del año anterior.

Del volumen del crédito, 10,8 millones de dólares fueron al segmento productivo de pymes, mientras que en el segmento de microcrédito, 12,8 millones de dólares fueron al crédito minorista, 14,3 millones al de acumulación simple y 11,6 millones al de acumulación ampliada.

El número de operaciones en el 2013, fue de 449 direccionadas a las pymes, 18.344 al crédito minorista, 2.178 al de acumulación simple y 801 al de acumulación ampliada; de su parte el crédito promedio por segmento fue de 24.031 dólares para las pymes, 696 dólares para el crédito minorista, 6.544 dólares para el de acumulación simple y 14.447 dólares al de acumulación ampliada.

Uno de los principales males que aquejan al BNF es lo complicado de obtener un crédito. Tradicionalmente, según los propios usuarios, la entidad no solía tardar mucho en la concesión de préstamos, mucho menos tratándose de clientes con un buen historial crediticio en el banco, es a partir que el BNF implemento el modelo de gestión de control por oposición y creó las Centrales de Operaciones Crediticias ubicadas en Quito y en Guayaquil, de tal manera que dividió al país en dos franjas territoriales, norte y sur, cada una con un grupo definido de sucursales y agencias, donde todos los trámites de los clientes son enviados. Para la correspondiente validación de los documentos verificación de la información, análisis jurídico, implementación de garantías, análisis de riesgos, revisión de las resoluciones, actas de aprobación de los

diferentes Comités de Créditos que cumplan con toda la política crediticia de la reglamentación vigente, orden de liquidación y desembolso, finalmente el envío de la documentación habilitante al custodio.

## **1.2. CAUSAS Y CONSECUENCIAS DEL PROBLEMA**

A partir de un análisis en el árbol de problemas se puede determinar que las causas del mismo son las siguientes: Una falta de liderazgo en las decisiones de los funcionarios responsables de las Centrales de Operaciones Crediticias, se ha determinado que no existe un control para la aprobación de procesos debido que el diagrama de procesos no está optimizado de acuerdo a los tiempos de respuesta. Otro factor, son los evaluadores financieros de crédito de desarrollo que presentan deficiencias, al estar realizado sobre una hoja electrónica y no sobre un programa; en los microcréditos el scoring presentan demasiadas falencias en las variables de ajuste, ambos presentan deficiencias. Otro de los factores son las faltas de líneas de crédito, factores externos y aleatorios que inciden en la baja colocación de créditos al sector arrocero, lo que trae como consecuencia el incremento de la cartera vencida. La falta de capacitación del personal en la COC, conlleva a que los tramites se han rechazados y enviados a etapas de regularización, lo que amplió los tiempos de respuestas de los trámites, que traducido en tiempo alcanzó hasta varios meses. Otro factor es la alta rotación de personal tanto en el Área de Crédito y en la COC.

De igual manera, de acuerdo con el árbol de problemas las consecuencias son las siguientes: Un bajo índice de colocación de créditos sobre todo en el sector arrocero, falta de tasas de intereses competitivas, determinando el aumento de los costos de producción debido a que el agricultor recurre a otros préstamos con intereses muy altos, y en ocasiones agiotistas. La poca infraestructura que existe en una vasta área arrocera del Cantón Daule (excepto el área del proyecto

de riego Daule-Peripa), hace que el riesgo de producir en esas condiciones, los rendimientos alcanzados sean bajos al igual que su productividad. La intervención en el mercado de los intermediarios agudiza la problemática del sector arrocero de Daule. Y finalmente el BNF no contribuye significativamente con lo que establece la Constitución de la República del Ecuador; con el Código Orgánico Financiero Monetario; con la Misión, y Visión del BNF; con el Plan de Desarrollo Buen Vivir y la Matriz Productiva.

### **1.3 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA**

#### **CIENTÍFICO**

Campo: Macroeconómico.  
Área: Gestión Financiera  
Aspecto: Administración crediticia

#### **ESPACIAL**

País: Ecuador  
Provincia: Guayas  
Cantón: Daule

#### **TEMPORAL**

Periodo de estudio: años del 2010 al 2014.

### **1.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿De qué manera el proceso de la Central de Operaciones Crediticias del BNF incide en la asignación de recursos financieros al sector arrocero del cantón Daule, durante el periodo 2010-2014?

A partir del año 2011, debido a un porcentaje significativo de cartera vencida e irrecuperable y casos aislados de corrupción, el Banco Nacional de Fomento opta por un sistema organizacional de procesos, que consiste en el control por oposición y por lo tanto implementa el sistema de validación, control de datos, evaluación y tasación de

garantías, validación telefónica, análisis de riesgo, suficiencia legal de garantías, así como la correcta aplicación de las políticas crediticias en la liquidación de los créditos, lo que da lugar a la creación de lo que se conoce ahora como Central de Operaciones de Crédito o Fábrica. La implementación de este proceso ocasionó una contracción en el flujo de las operaciones crediticias debido al exceso de etapas que superaron los tiempos aceptables e hicieron que el crédito no sea ágil y oportuno para los agricultores, los que en gran medida dejaron de trabajar con la institución.

## **1.5. EVALUACIÓN DEL PROBLEMA**

**Claro:** El contenido del problema está redactado con un lenguaje sencillo y de fácil comprensión para el lector.

**Original:** Porque el problema está enfocado a una institución en donde no se ha realizado anteriormente una investigación de esas características.

**Delimitado:** El problema está dirigido a los agricultores del Cantón Daule en el quinquenio 2010-2014

**Relevante:** Indica la importancia que tiene el problema en el Desarrollo del país por medio de la asignación de los recursos financieros.

**Contextual:** El problema enfoca en el área financiera en relación con la asignación de los créditos.

**Factible:** El problema es factible en su investigación pues la información estadística se encuentra disponible en el portal de la SBS y el BNF, además se cuenta con los recursos económicos necesarios para desarrollar el presente estudio.

## **1.6. OBJETIVOS**

### **OBJETIVO GENERAL**

Demostrar que la central de operaciones crediticias del BNF, tiene deficiencias y no aporta de manera significativa al desarrollo del sector arrocero.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

1.- Analizar las características del crédito otorgado en el sector arrocero de Daule, mediante análisis históricos estadísticos, para determinar cuál es la incidencia y porcentaje de la población económicamente activa.

2.- Recomendar cambios en los procesos y verificación a nivel de COC para optimizar los tiempos para otorgar un crédito

3.- Analizar las características del diagrama de procesos de la COC, para la aprobación ágil de los créditos mediante instrumentos de investigación para su óptima evaluación.

### **1.7 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA**

La importancia de desarrollar una política crediticia que fomente el crecimiento y que impulse el desarrollo de la población, está condicionada por el eficiente desempeño en su conjunto del sistema financiero en general y de la banca en particular. Por consiguiente siendo el Banco Nacional de Fomento (BNF), la única Institución de Desarrollo del Estado Ecuatoriano, se constituye en el brazo ejecutor de la Política de Desarrollo Socioeconómico, que anualmente ejecuta el Plan Crediticio para atender a los sectores productivo, comercio, y servicio, que permiten acceder al desarrollo con equidad a, pequeños, medianos empresarios, así como a los sectores de las micro empresas.

Una profundización en la política monetaria encuentra justificación, en la teoría económica actualmente da al desempeño que se produce en

las carteras de crédito bancario, cuando se analiza la incidencia esta tiene sobre el área real de la economía, porque es preciso identificar las condiciones sobre las cuales se otorgan dichos créditos, la política monetaria de la República de Ecuador, se sustenta bajo las normas de la constitución y un cuerpo de leyes, regulaciones.

El Plan Crediticio Anual del Banco Nacional de Fomento, en su conjunto está conformado por líneas de crédito y disponibilidades de fondos públicos, captaciones, y que responda tradicionalmente a la demanda histórica de crédito y no, de las reales necesidades del país, que permita un cambio de la Matriz Productiva y sigamos siendo un país, productor y exportador de materias primas y más aún, la ejecución del plan crediticio a nivel de regiones de costa, sierra, amazonia y región insular, y a nivel de provincias sigue respondiendo a la demanda de crédito.

Así tenemos, que las provincias donde se hallan la mayor concentración de migración como son Pichincha y Guayas, y específicamente sus capitales, son las que mayormente absorben los recursos financieros, creando de esta manera una distribución inequitativa, que no permiten un desarrollo equilibrado a nivel provincial.

Sin embargo, es importante conocer la distribución los recursos crediticios a nivel del Cantón Daule, cuáles han sido los sectores productivos, de comercio y de servicios que se han beneficiado, durante el periodo 2010 al 2014, con la finalidad de generar recomendaciones que permitan reorientar una distribución y lograr un desarrollo equitativo de los diferentes sectores, se plantea los siguientes objetivos. Los argumentos que sustentan esta investigación, seguramente será una contribución a dotar de mayor información a las instituciones que manejan recursos públicos

## **CAPÍTULO II: EL CRÉDITO EN EL SISTEMA FINANCIERO ECUATORIANO.**

### **2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO**

Luego de realizar la búsqueda de investigaciones relacionadas con el tema, se revisó los archivos y fuentes de información en la Universidades del país, se encuentran los registros de las tesis elaboradas:

*La Universidad Técnica Particular de Loja*

ESCUELA DE BANCA Y FINANZAS

TÍTULO:

“Análisis y Evaluación del Programa de Crédito 555” otorgado por el Banco Nacional de Fomento en el cantón Zamora, periodo 2007 2008”

Autores: Edwin H. Ortega Vegas y Ángel R. Estrada Jumbo

Resumen:

El objetivo principal de esta tesis es determinar la incidencia de crédito “555” otorgado por el BNF en el cantón Zamora, periodo 20072008. Debido que el cantón Zamora es un sector donde existe una variedad de pequeñas empresas que para la superación de ellas, es necesario contar con el apoyo del gobierno mediante la implementación de políticas de créditos.

*Universidad Andina Simón Bolívar*

Maestría en Finanzas y Gestión de Riesgo.

## TÍTULO

“Propuesta metodológica para la gestión del riesgo operativo en el proceso de crédito de consumo del banco nacional de fomento”

Autor: Sandra Rosero Cadena

Resumen:

Este trabajo constituye una alternativa metodológica para ser puesta a consideración de la administración del Banco Nacional de Fomento BNF ante la problemática de una falta de herramientas y mecanismos que le permitan gestionar su riesgo operativo.

### 2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

La captación, de dinero como su nombre lo indica, significa captar o recolectar dinero de personas naturales o jurídicas. Este dinero, dependiendo del tipo de cuenta que tenga una persona (cuenta de ahorros, cuenta corriente, certificados de depósito a término fijo [CDT], etc.) gana interés (interés de captación).

La colocación es lo contrario a la captación, la colocación permite depositar dinero en circulación en la economía; es decir, los bancos toman el dinero o los recursos que obtienen a través de la captación y, con éste, otorgan créditos a las personas naturales, empresas u organizaciones que los soliciten, por dar estos préstamos el banco cobra, dependiendo del tipo de préstamo.

De acuerdo con Urbina (2005). **“Los Bancos son organizaciones que tienen como función tomar recursos (dinero) de personas naturales, empresas u otro tipo de organizaciones y, con estos recursos, dar créditos a aquellos que los soliciten; es decir, realizan dos actividades fundamentales: la captación y la colocación” (pág. 20).**

En la misma línea, el sistema financiero nacional según García, Chacón y Aguirre (2011).

**Esta controlado por La Ley General de instituciones financiera la cual rregula la creación, organización, actividades, funcionamiento y extinción de las instituciones del sistema financiero privado, así como la organización y funciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros, en la órbita de su competencia, entidad encargada de la supervisión y control del sistema financiero, en todo lo cual se tiene presente la protección de los intereses del público (pág. 18).**

Además esta conformado por instituciones financieras privadas (bancos, sociedades financieras, cooperativas y mutualistas); instituciones financieras públicas; instituciones de servicios financieros, compañías de seguros y compañías auxiliares del sistema financiero, todas esta instituciones están controladas por la Superintendencia de Bancos, esta instituciones están representadas por el Banco Central del Ecuador, Banco del Estado, Banco Ecuatoriano de la Vivienda, Banco del IESS, Corporación Financiera Nacional, Banco Nacional de Fomento e Instituciones privadas

Según el artículo 2 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero Ecuatoriano, citada por Chong (2007).

**Los bancos son Instituciones Financieras que se caracterizan principalmente por ser intermediarias en el mercado financiero, en el cual actúan de manera habitual, captando recursos del público para obtener fondos a través de depósitos o cualquier otra forma de captación, con el objeto de utilizar los recursos así obtenidos, total o parcialmente en procesos de crédito e inversiones.(pág. 19).**

Estas instituciones otorgan crédito que se clasifican en créditos directos y créditos indirectos, estos son aquellas operaciones o transacciones, por las cuales, una persona natural o jurídica acepta ser garante de otro cliente (persona natural o jurídica) por una obligación adquirida por aquel. Otro indicador importante en esta investigación es la Población Económicamente Activa (PEA), para efecto de este estudio

sea considerado a la población agrícola de Daule, un Cantón eminentemente agrícola.

En el caso del Banco de Fomento en el del año 2011 por causa de un porcentaje significativo de cartera vencida e irrecuperable y casos aislados de corrupción, propone un sistema organizacional de procesos que considera los siguientes objetivos estratégicos claros como: incrementar la rentabilidad, reducir el gasto operativo y de personal; disminuir el nivel de morosidad ampliada, incrementar con calidad el nivel de la cartera; aumentar la satisfacción del cliente; estandarizar procesos y mejorarlos continuamente, lograr un modelo de gestión de crédito efectivo, proveer adecuada y oportunamente los recursos, y lograr un modelo de atención al cliente con calidad en el servicio.

### **2.2.1. EL SISTEMA FINANCIERO NACIONAL**

El sistema financiero ecuatoriano se encuentra compuesto por instituciones financieras privadas (bancos, sociedades financieras, cooperativas y mutualistas), instituciones financieras públicas, instituciones de servicios financieros, compañías de seguros y compañías auxiliares del sistema financiero; entidades que se encuentran bajo el control de la Superintendencia de Bancos, constituyéndose los bancos en el mayor y más importante participante del mercado con más del 90% de las operaciones del total del sistema.

De acuerdo con Dillon (2000).

**Un sistema financiero, es el conjunto de bancos y entidades afines que logran la captación de recursos del público y proceden a colocarlos en el mercado financiero, teniendo la obligación de restituir los recursos captados a sus correspondientes acreedores. Los sistemas financieros se constituyen por una serie de organismos, instrumentos y mecanismos que permiten a un país organizar las actividades bancario-financieras en pro de un desarrollo económico social armónico y equilibrado. (pág. 13).**

El sistema financiero es uno de los más importantes dentro de la economía, ya que cumple múltiples funciones entre ellas tenemos las siguientes:

- Captar y promover el ahorro para luego canalizarlo de una forma correcta hacia los diferentes agentes económicos.
- Facilitar el intercambio de bienes y servicios a sus asociados, del tal forma que le permita ser más eficiente.
- Buscar el crecimiento económico de la población.
- Apoyar de una u otra manera para que la política monetaria sea más efectiva, y de esta manera contribuir al desarrollo local.

De acuerdo con Velásquez y Vélez (2012).

**Para marzo 2012 el Sistema Financiero Nacional cuenta con 84 entidades, entre bancos privados y públicos, cooperativas de ahorro y crédito, mutualistas y otras entidades financieras, con un total de activos por USD 35,894 millones, manteniendo una constante tendencia de crecimiento desde la entrada del Ecuador en dolarización. En cuanto a los bancos privados, éstos cuentan con un total de activos por USD 25,412 millones a marzo del 2012. En lo referente a Banca Pública, al mes de marzo del 2011 el total de activos asciende a USD 5,161 millones, con una representación significativa de la Corporación Financiera Nacional (39.7%), el Banco Nacional de Fomento (28.7%) y el Banco del Estado (26.1%). En cuanto al patrimonio la banca pública al mes de marzo del 2012 alcanza los USD 1,734 millones.(pag.32).**

El sistema financiero ecuatoriano: es aquel que está constituido por un conjunto de principios y normas jurídicas que se basan en un instrumento y documentos especiales que nos permiten canalizar el

ahorro y la inversión de los diferentes sectores, hacia otros que lo necesitan y esto conlleva al apoyo y desarrollo de la economía.

Entre las principales instituciones que están dentro del sistema financiero Ecuatoriano son las siguientes:

- Bancos Privados y Públicos
- Cooperativas de Ahorro y Crédito
- Mutualistas
- Casas de Cambio
- Sociedades Financieras
- Compañías de Servicios

Estas instituciones que forman el sistema financiero del Ecuador se caracterizan por ser las encargadas de la intermediación financiera entre el público y la entidad, captando recursos del público a través del ahorro, para luego utilizar dichas captaciones en operaciones de crédito e inversión, en el público que demanda recursos para mover el aparato productivo, comercio y servicios a nivel del territorio nacional.

### **2.2.1.1 CLASIFICACIÓN**

#### **2.2.1.1.1 INSTITUCIONES FINANCIERAS PÚBLICAS**

La estructura del Sistema Financiero Ecuatoriano se basa en el régimen designado por el Banco Central, en donde intervienen varios organismos autónomos reguladores, como el Directorio del Banco Central, organismo autónomo y supervisado por el estado ecuatoriano, también se encuentra la Superintendencia de Bancos, entidad autónoma encargada de controlar y supervisar las funciones de varias instituciones financieras, y finalmente se encuentran entidades financieras públicas y privadas.

- **BANCO CENTRAL DEL ECUADOR**

El Banco Central del Ecuador sería el organismo llamado a cumplir estos fines, ya que según Mera (2003)

**El Banco Central realiza tareas como agente financiero del Gobierno, lo cual significa recibir depósitos de instituciones públicas, efectuar pagos y emitir valores por cuenta del Gobierno o sus organismos, otorga créditos al sector público, cuando este tiene déficit, debido a problemas de inflación, también controlan la oferta de dinero a través de las operaciones de mercado abierto, requerimiento de reserva y las operaciones de redescuento. Pág. (42).**

Los orígenes del BCE se remontan al 26 de junio de 1926, al crearse la Caja Central de Emisión y Amortización, organismo encargado de reconocer oficialmente el monto total de los medios de pago y de autorizar provisionalmente la circulación de billetes.

El 18 de octubre de 1926 el Presidente Isidro Ayora dispuso que los bancos autorizados a emitir billetes entregaran a la Caja Central de Emisión determinadas cantidades de oro y plata que, en total, sumaban diez millones seiscientos mil sucres. Mientras tanto, la misión presidida por el investigador, economista y profesor de finanzas en Universidad de Princeton Edwin Kemmerer preparaba un extenso conjunto de medidas económicas modernizantes. El ilustre personaje, venía precedido de una inmensa fama por trabajos similares realizados en otros países de América del Sur.

Según Mera (2003) "El 11 de febrero de 1927 la Misión Kemmerer presentó a consideración del Gobierno el Proyecto de Ley Orgánica del Banco Central del Ecuador". (pag. 34). Debido a que las funciones de la nueva institución estaban "íntimamente ligadas a los derechos soberanos

del Gobierno y al interés público", el Gobierno estaba llamado a participar en su administración.

De acuerdo con Pérez (2010).

**El 12 de marzo de 1927 el Presidente Isidro Ayora decretó la Ley Orgánica del Banco Central del Ecuador (Registro Oficial N. 283). . Finalmente el 10 de agosto de 1927 el Banco Central del Ecuador abrió sus puertas en el Edificio Banco Central del Ecuador, actual Museo Numismático, en el Centro Histórico de Quito. El 25 de agosto de 1927 se inauguró la Sucursal Mayor en Guayaquil. (pág. 2)**

Luego de adoptada la dolarización y sobre la base de un esfuerzo institucional de auto definición, consultas realizadas a la sociedad civil, incorporando la experiencia de los Bancos Centrales Europeos, luego de la unificación monetaria y con el soporte teórico de la "economía institucional", el Banco Central del Ecuador redefinió sus funciones en el nuevo esquema monetario. A tal efecto, se expidió el Decreto Ejecutivo número 1589 del 13 de junio del 2001, a través del cual se emitió el nuevo Estatuto Orgánico de esta institución, en el que se establece que su misión es : "Promover y coadyuvar a la estabilidad económica del país, tendiente a su desarrollo, para lo cual deberá realizar el seguimiento macroeconómico, contribuir en el diseño de políticas y estrategias para el desarrollo de la nación y, ejecutar el régimen monetario de la República, que involucra administrar el sistema de pagos, invertir la reserva de libre disponibilidad y, actuar como depositario de los fondos públicos y como agente fiscal y financiero del Estado.

De acuerdo con Dillon (2000)

**Los gobiernos para hacer frente a los retiros generalizados de fondos de la banca privada, lo hacen a través del Banco Central, actuando éste en calidad de prestamista de última instancia proveedor de**

liquidez, inyectando de esta manera mayores recursos y cuyo objetivo principal es impedir que esos retiros de fondos se propaguen. (pág. 20)

- **BANCO DEL ESTADO**

**Banco del Estado** es el banco público del Ecuador encargado de financiar los servicios públicos, proyectos de inversión, infraestructura, a través de préstamos a los diversos gobiernos seccionales.

De acuerdo con García, Chacón y Aguirre (2011).

**El Banco del Estado es una institución financiera de la banca pública de desarrollo que financia proyectos de infraestructura y de provisión de servicios públicos, obras de interés social que promueven el desarrollo de las economías locales, que mejoran la calidad de vida de la población. Actualmente el Banco es líder en el financiamiento para la obra de los gobiernos seccionales, tiene cobertura regional y nacional, con cinco sucursales ubicadas en Quito, Guayaquil, Portoviejo, Cuenca y Loja. (pág. 33)**

La creación mediante Decreto Supremo del 17 de septiembre de 1976, y se da origen al "Banco de Desarrollo del Ecuador BEDE", institución que tuvo que esperar tres años para tener viabilidad, la que consigue mediante Decreto Ley del 06 de Agosto de 1979, se expide la Ley estatutaria, que le da vida al funcionamiento como persona jurídica autónoma de derecho privado con finalidad social y pública. Luego de transcurrido más de una década de existencia del BEDE, el 07 de mayo de 1992, nace el actual "Banco del Estado" mediante la Ley de Régimen Monetario y Banco del Estado, publicada en el Registro Oficial – Suplemento N° 930.

Hay que anotar que la incorporación del Ecuador al Modelo de Sustitución de Importaciones implicó que nuestro país estableciera una

serie de instituciones públicas que tenían como objetivo propiciar el desarrollo nacional. Así, la creación de instituciones como el BEDE, ahora Banco del Estado, fue un reflejo de la mentalidad desarrollista vigente en aquella época.

Con la promulgación de esta Ley se estableció la necesidad que el Estado Ecuatoriano cuente con una institución financiera que concentre, coordine y distribuya los recursos destinados al financiamiento de proyectos prioritarios de desarrollo nacional, a través de los gobiernos seccionales y provinciales, con el objetivo de alcanzar el desarrollo económico, dotando a la población en su territorio (inclusión) de servicios, infraestructura, para así alcanzar el buen vivir.

Desde el 2007, conjuntamente con el gobierno de Rafael Correa el Banco del Estado, ha decidido fortalecer el sistema de crédito público. En ese sentido, el Banco del Estado ha tomado un rol trabajando directamente con gobiernos subnacionales y comunidades, a diferencia de los bancos comerciales, ejecutando obras públicas que satisfacen sus necesidades básicas.

La Administración del BEDE, estuvo conformada en el Directorio por el Ministro de Finanzas, el Presidente de la Junta Nacional de Planificación, el Gerente General del Banco Central, un representante de los organismos regionales de desarrollo, un representante de los organismos seccionales y, como vocales consejeros, el Gerente General y el Subsecretario de Crédito Público. De hecho, la creación misma del BEDE fue una suerte de continuación o institucionalización del Fondo Nacional de Desarrollo (FONADE), establecido en marzo de 1976 y cuyo funcionamiento, inclusive físico, estaba íntimamente relacionado con el Ministerio de Finanzas. Esta institución administraba el fondo establecido para “financiar a través de la concesión de créditos reembolsables a las Municipalidades la ejecución de proyectos de inversión que contribuyan al

desarrollo económico y social del país, en sectores considerados como prioritarios por la Junta Nacional de Planificación y que cuenten con los estudios técnicos pertinentes”.

Han pasado más de 35 años desde entonces, tiempo en el que el Banco del Estado se ha consolidado institucional y financieramente para convertirse en la entidad líder en el financiamiento de inversión pública, brindando servicios financieros y no financieros en las mejores condiciones para sus clientes.

- **BANCO ECUATORIANO DE LA VIVIENDA**

El Banco Ecuatoriano de la Vivienda (BEV) fue creado el 26 de mayo de 1.961, de acuerdo con Sulca (2014) “Mediante el Decreto-Ley de Emergencia No. 23, publicado en el Registro Oficial No. 223, siendo su finalidad la de atender el déficit de la demanda habitacional en el país. (pag.28).

La institución afrontó con responsabilidad el desafío de convertirse en un Banco de Desarrollo al servicio de la ejecución de proyectos habitacionales de interés social acorde al Plan Nacional del Buen Vivir, siendo uno de los objetivos fundamentales de la entidad, atender el mercado hipotecario y financiero, esto es atendiendo la demanda de vivienda y su financiamiento con suficientes recursos y con la participación dinámica del sector privado. Para cumplir con su compromiso el BEV creó oficinas a nivel nacional en las ciudades de Quito, Guayaquil, Cuenca, Ambato y Portoviejo.

Sin embargo, el Estado Ecuatoriano en su proceso de transformación en busca de la eficiencia en el manejo de los recursos financieros, a través de las instituciones financieras estatales, determinó la liquidación del BEV, a través del Código Monetario Financiero,

publicado en el Segundo Suplemento del Registro Oficial 332, del 12 de septiembre de 2014, en las Disposiciones Reformatorias y Derogatorias, capítulo 2, derogatorias, numeral 1, La codificación de la ley sobre el Banco Ecuatoriano de Vivienda y las Asociaciones Mutualistas de ahorro y Crédito para la vivienda. Y de acuerdo a las Disposiciones Transitorias, Vigésima Segunda se le concede 90 días para iniciar el proceso de liquidación el que durará no más de dos años.

- **BIESS**

La Constitución de la República del Ecuador<sup>1/</sup> en su artículo 372, establece que los fondos y reservas del seguro universal obligatorio serán propios y distintos de los del fisco y servirán para cumplir de forma adecuada los fines de su creación y sus funciones. Y establece además que los fondos previsionales públicos e inversiones deben ser canalizados a través de una entidad financiera de propiedad del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social la cual será responsable de canalizar sus inversiones y administrar los fondos previsionales públicos, inversiones privativas y no privativas; y, que su gestión se sujetará a los principios de seguridad, solvencia, eficiencia, rentabilidad y al control del órgano competente.

Acorde a este mandato constitucional, fue aprobada la creación del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Biess, mediante ley publicada en el Registro Oficial No. 587 del lunes 11 de mayo de 2009 - Suplemento Ley de Creación del Biess, dotado de autonomía administrativa, técnica y financiera, con finalidad social y de servicio público.

El 8 de diciembre de 2009 nació el Banco del IESS, con domicilio principal en la ciudad de Quito, Distrito Metropolitano, es así como el Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social ( BIESS) el 18 de octubre del año 2010, abrió las puertas a los afiliados y jubilados.

Entre sus funciones principales está la de brindar los distintos servicios financieros como créditos hipotecarios, prendarios y quirografarios, así como también, operaciones de redescuento de cartera hipotecaria de instituciones financieras y otros servicios financieros a favor de los afiliados y jubilados del IESS, mediante operaciones directas o a través del sistema financiero nacional.

De acuerdo con Paucar (2012) “ Era necesaria la creación de esta entidad para encaminar las aportaciones de los asegurados, con el propósito de motivar la economía del país, apoyando a través de inversiones estructuradas, proyectos de inversión en los sectores productivos” (pág. 23)

Otras funciones del BIES es la intervención en el mercado de valores adquiriendo varios instrumentos que ofrece el mercado de valores para el financiamiento a largo plazo de proyectos públicos y privados, productivos y de infraestructura que generen rentabilidad financiera, valor agregado y nuevas fuentes de empleo. También interviene en la compra de títulos de renta fija o variable a través del mercado primario y secundario.

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

- **CORPORACIÓN FINANCIERA NACIONAL**

La creación de la Corporación Financiera Nacional, se dio mediante Decreto Ejecutivo en el año 1964 con un capital de 500 millones

de sucres, que comenzó a operar con créditos directos como banca de primer piso hasta el año 1994, en que cambia su accionar debido al riesgo moral y a la poca democratización del crédito,<sup>1/</sup> a partir de este año su principal función a la de banca de segundo piso hasta el año 2006 que mediante la ley Codificada 8, Registro Oficial 387 del 30 de Octubre de 2006, la Corporación Financiera Nacional, se le devuelve la facultad de conceder crédito directo como banca de primer piso.

De acuerdo con el art. 2 de la Ley Orgánica de CFN citada por Yaguana y Vera (2011). La CFN tiene como:

**“Misión canalizar productos financieros y no financieros alineados al Plan Nacional del Buen Vivir para servir los sectores productivos del país, tiene como objetivo estimular la inversión e impulsar el crecimiento económico sustentable y la competitividad de los sectores productivos y servicios del país. (pág. 18)”.**

Es importante señalar que durante la década de los 70 y 80 dio un apoyo altísimo a los sectores agroindustrial y a la industria manufacturera, y es en la década de los años 90 que la CFN, atraviesa una situación difícil ocasionada por la crisis bancaria que es obligada a recibir certificados de depósito que la descapitaliza.

La Corporación Financiera Nacional es la banca de desarrollo más importante del país, que tiene como objetivo canalizar productos financieros y no financieros, dentro de los lineamientos del Plan Nacional del Buen Vivir del Gobierno, dirigidos a la estabilización y dinamización económica de los sectores productivos del país.

La visión de la CFN es ser la banca múltiple de desarrollo, moderna y eficiente, con énfasis en aquellos sectores desatendidos, apoyando así al desarrollo económico y social del Ecuador. Durante los años de vida la

CFN, se ha consolidado como banca de desarrollo y ser la institución de apoyo crediticio a los sectores productivos como el agropecuario, industrial manufacturero, artesanal, agroindustrial, pesquero, de la acuicultura, investigación científica y tecnológica, de la construcción, turística, de la reforestación, de servicios y comercio, grandes y medianos, que requieren montos importantes de recursos para mejorar e incorporación de moderna tecnología en sus unidades productivas y poder hacerlos competitivos y eficientes.

Dentro de sus facultades es financiar directamente como banca de primer piso con recursos propios, del Estado y los que provengan de entidades nacionales y del extranjero. Y actuar como banca de segundo piso financiando las actividades productivas, y de servicios a través de las instituciones del sistema financiero con recursos que provengan del exterior.

En los últimos años también incursionó en el financiamiento de las micros y pequeñas empresas, poniendo a disposición de éstas, la herramienta fundamental como el Crédito del Fondo de Garantía, mecanismo de respaldo que le permite acceder a préstamos en instituciones financieras que antes no le prestaban por falta de respaldo.

Según Velásquez y Vélez (2012)

**Actualmente, la Corporación Financiera Nacional se ha convertido en el brazo ejecutor de las estrategias de reactivación productiva del Gobierno Nacional, Tras consolidarse como banca múltiple, proceso que comenzó en el año 2005 y se fortaleció con el actual gobierno, la CFN apunta a fomentar el desarrollo económico y social del Ecuador,, llegando así, a los sectores más necesitados y que han sido desatendidos por la banca tradicional (pág. 14).**

Además la CFN, oferta líneas de créditos a sectores muy diversos y actividades económicas, entre sus productos más destacados está: el Crédito Forestal, Crédito Automotriz, Crédito para Capital de trabajo, Crédito de Fomento Multisectorial y el Crédito para el Desarrollo Turístico.

### **Créditos que otorga**

Según los estatutos de la Corporación Financiera Nacional, son consideradas financiadas las siguientes actividades:

- Agricultura, ganadería, caza y silvicultura
- Pesca
- Explotación minas y canteras
- Industria manufacturera
- Suministro de electricidad, gas y agua
- Construcción
- Comercio al por mayor y por menor.
- Reparación de vehículos automotores, motocicletas,
- Hoteles y restaurantes
- Transporte y almacenamiento
- Comunicaciones
- Actividades inmobiliarias
- Otras actividades de servicios comunitarios, sociales

La CFN funciona como banca de primer y segundo piso:

### **Créditos de primer piso**

- Crédito Directo
- Financiamiento de exportaciones
- Crédito automotriz
- Crédito revolvente para capital de trabajo

### **Créditos de segundo piso**

- Multisectorial inclusivo
- Multisectorial productivo
- Multisectorial patrimonial
- Reprogramación de pasivos

Además, ha desarrollado el proyecto "Socio emprendedor", que busca impulsar los créditos de primer piso a gente común que desee iniciar un pequeño negocio.

### **Productos y servicios**

- Factoring
- Negocios Fiduciarios
- Programa de Financiamiento Bursátil
- Programa de Fomento Productivo
- Asistencia Técnica
- Fondo de Garantía

- **EL BANCO NACIONAL DE FOMENTO**

Como consecuencia de una época de crisis del sistema financiero que vivía nuestro país en la década de los años veinte llegó la Misión Kemmerer, que procedía de los Estados Unidos y según Dillon (2000)

**Esta misión era presidida por el prestigioso economista norteamericano, profesor Edwin Kemmerer, produjo en el país una verdadera transformación en el sector bancario y financiero al expedirse la Ley Orgánica de Bancos, la Ley del Banco Hipotecario del Ecuador, la Ley Orgánica del Banco Central del Ecuador y otras leyes que regularon el manejo público (pág. 38).**

Esta misión logró importantes transformaciones en el manejo de la economía y del Estado como la creación del Banco Central del Ecuador y

de organismos de control como la Contraloría General del estado y la Superintendencia de Bancos.

Los sectores comercial e industrial contaron desde entonces con mayores posibilidades de acceso a operaciones crediticias. No ocurría lo mismo con el campo agropecuario, cuyos actores atravesaban situaciones difíciles por falta de recursos y de apoyo a sus iniciativas y esfuerzos.

Es en estas circunstancias el Gobierno del Doctor Isidro Ayora, de acuerdo con Dillon (2000)

**Inicia su funcionamiento el 4 de marzo de 1928 luego de haberse emitido el Decreto Ejecutivo del Gobierno Provisional del Dr. Isidro Ayora, dictado el 27 de enero de 1928 y publicado en el registro oficial No 552 del mismo mes y año, con un capital autorizado de 15 millones de sucres y pagado de 8 millones., con el nombre de Banco Hipotecario del Ecuador, siendo el Gobierno el mayor accionista, pudiendo elegir tres de los miembros del Directorio, los cuatro restantes representaban a grupos de accionistas privados de bancos nacionales y extranjeros.(pag. 39).**

Sucesivas reformas fueron cambiando su estructura hasta que el 14 de octubre de 1943, se expidió la ley que transformó al Banco Hipotecario en el Banco Nacional de Fomento Provincial, la misma que fue publicada en el registro Oficial No. 942 con fecha 20 de octubre de 1943, durante la administración del Doctor Carlos Alberto Arroyo del Río, presidente Constitucional de la República del Ecuador.

Luego, mediante Decreto No. 327 del 28 de marzo de 1974, publicado en el Registro Oficial No. 526 del 3 de abril del mismo año, se expide la nueva LEY ORGANICA DEL BANCO NACIONAL DE FOMENTO. Con esta Ley el Banco Nacional de Fomento adquiere autonomía económica, financiera y técnica.

De acuerdo con esta Ley, el Banco Nacional de Fomento se constituyó una entidad financiera de desarrollo, autónoma, de derecho privado y finalidad social y pública, con personería jurídica y capacidad para ejercer derechos y contraer obligaciones. Hasta el año 1999, el Banco Nacional de Fomento presentó una serie de dificultades cuya problemática impidió asumir eficientemente su rol de Banca de Desarrollo, que se reflejó principalmente por el estancamiento de la actividad crediticia, bajos niveles de recuperación y problemas de liquidez. Esto determinó que la Administración desarrolle una serie de acciones a fin de revitalizar su estructura financiera-crediticia y retomar el rol importante de intermediación financiera.

Según Yaguana y Vera (2011). El BNF debe

**Fomentar el desarrollo socio económico y sostenible del país mediante una amplia y adecuada actividad crediticia, con equidad territorial, enfocada principalmente en los pequeños y medianos productores a través de servicios y productos financieros al alcance de la población. (pág. 19).**

En el Decreto Ejecutivo N° 1390 de 20 de diciembre de 2012, suscrito por el Señor Presidente Constitucional de la República del Ecuador, Eco. Rafael Correa Delgado, se sustituye el Art.1 del Decreto Ejecutivo N°696, publicado en el Registro Oficial N°414 de 28 de marzo de 2011, por el siguiente:

Art. 1.- El Directorio del Banco Nacional de Fomento estará integrado por los siguientes vocales:

El Ministro de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca o su delegado; quien lo presidirá;

- El Ministro Coordinador de la Política Económica o su delegado;
- El Ministro Coordinador de la Producción, Empleo y Competitividad o su delegado;
- El Ministro de Industrias y Productividad o su delegado.

De acuerdo con Dillon (2000) “Una de las gestiones positivas del Banco Nacional de Fomento ha sido incrementar el número de oficinas y ubicarlas en zonas aptas para el desarrollo agropecuario, lo que ha incidido en la ampliación de la frontera agrícola” (pág. 49).

El BNF, tiene nuevas atribuciones, después que el Congreso Nacional se allanó al veto parcial del Ejecutivo en las reformas a la Ley de esta institución financiera. En las reformas también se establece que el crédito se ampliará a los sectores acuicultor, minero, forestal, pesquero y turístico. De igual manera se definieron los tipos de crédito que se otorgarán para el fomento y desarrollo, comercial, de consumo y micro crédito. La nueva Ley exige al Estado que implemente los seguros como mecanismo de protección contra riesgos y contingencias que puedan afectar el pago de los créditos al Banco. Este seguro deberá estar cubierto con el aporte del Estado y el beneficiario del crédito.

#### **2.2.1.1.2 INSTITUCIONES FINANCIERAS PRIVADAS**

En la República del Ecuador el Sistema Financiero está compuesto por el conjunto de instituciones que tienen como objetivos canalizar los ahorros de las personas. La captación de recursos del público implica canalizarlos a las personas o empresas que se dedican a la producción de bienes y servicios que el consumidor demanda, de tal manera que se

canalizan recursos de las personas que tienen excedentes hacia las que carecen de recursos.

Según Urbina (2005) “Dicho sistema está constituido por bancos privados (nacionales y extranjeros), mutualistas, cooperativas de ahorro y crédito, compañías financieras y otros agentes de crédito; la Superintendencia de Bancos y Seguros es un organismo de control para dichas instituciones bancarias.” (pág. 24)

Todas estas instituciones se encuentran bajo el control de la Superintendencia de Bancos, a excepción de las Compañías de Seguro, que pasaron con la vigencia del Código Monetario Financiero a ser controladas por la Superintendencia de Compañías. Siendo los bancos los que poseen el 90 % de las transacciones del mercado.

Según García, Chacón y Aguirre (2011) “La Banca privada tiene presencia importante en todas las regiones del país, alcanzando un índice superior al 30%, llegando al 51% en la región insular, 48% en la Sierra, el incremento menos significativo existe en la región Amazónica” (pág. 24).

La importancia del Sistema Financiero radica en mantener una estabilidad financiera y pueda operar de manera eficiente y constante como ocurren en las economías desarrolladas, las entidades financieras se encargan de distribuir los recursos que captan de los ahorradores y prestarlo a las personas que requieren créditos.

### **2.2.2. SERVICIOS FINANCIEROS**

Los servicios financieros desempeñan una función decisiva en cualquier economía moderna. Y el conjunto de entidades que conforman el sistema financiero pueden ser consideradas el cerebro de la economía,

que atiende lo principal de sus necesidades respecto de sus numerosas funciones.

Entre sus funciones tenemos:

- a) permitir el intercambio de bienes y servicios.
- b) movilizar el ahorro.
- c) Asignación de recursos para la financiación de las inversiones productivas.
- d) Supervisión de los encargados de la gestión.
- e) Conversión de riesgos.

En los servicios financieros se observan dos grandes categorías:

- Los servicios de seguros y los relacionados con seguros. Los servicios de seguros y relacionados con los seguros abarcan los seguros de vida y los seguros distintos de los de vida, los reaseguros, las actividades de intermediación de seguros.

- Servicios bancarios y demás servicios financieros.- Incluye todos los servicios bancarios y demás servicios financieros, tales como la aceptación de depósitos y otros fondos reembolsables del público, los préstamos de todo tipo, los servicios de arrendamiento financiero, todos los servicios de pago y transferencia monetaria, las garantías y compromisos, las operaciones bursátiles, la suscripción, el corretaje de cambios, la administración de activos, los servicios de pago y compensación, el suministro y la transferencia de información financiera y los servicios de asesoramiento e intermediación y otros servicios financieros auxiliares.

Los servicios financieros son servicios de intermediación mediante los cuales se genera valor a través del dinero. Estos servicios los prestan

los bancos y las instituciones financieras, las Compañías de Seguros, las Sociedades Gestoras de Fondos, y los Mercados de Valores.

Los productos financieros son comprados y vendidos a través de los bancos, bolsas y suelen tener asociadas una calificación de riesgo que da seguridad a los inversionistas.

### **2.2.3. EL CRÉDITO**

El tamaño del sistema financiero, así como su estabilidad, son importantes para garantizar un nivel elevado y sostenido del Crecimiento económico. Las intenciones de inversión de los empresarios simplemente generan una demanda de los recursos en los mercados financieros, pero sólo la respuesta de los Intermediarios financieros nacionales y extranjeros a esa demanda determinará el patrón de la inversión interna, la competitividad y el crecimiento económico.

Según Chong (2007).

**El crédito bancario es necesario e indispensable en la vida de una empresa y difícilmente se puede operar si no se usa el capital ajeno. Aún las empresas multinacionales tienen que recurrir a la banca nacional e internacional para el desarrollo de sus actividades comerciales y financieras (pág. 12).**

Las políticas que obligan a los prestamistas a orientar el crédito hacia determinados sectores, que imponen topes a los tipos de interés y que gravan excesivamente la actividad financiera, dificultan la gestión del riesgo y la efectiva asunción del riesgo y hacen que el crédito se asigne de forma inapropiada. Una liberación financiera bien hecha estimula el crecimiento del sector financiero y promueve el desarrollo de la actividad empresarial.

La restricción de los préstamos a las partes relacionadas, el control de la excesiva concentración de las carteras y la exigencia de procedimientos apropiados de evaluación de préstamos son regulaciones que tienen por objeto impedir que los bancos asuman riesgos excesivos que pueden traducirse en crisis costosas. El banco con frecuencia incluye limitaciones en el acuerdo del préstamo que restringe lo que el prestatario puede hacer. Estas limitaciones dependen en gran parte del sujeto de crédito. Si el prestatario tiene poco riesgo, las limitaciones son mínimas. Ahora bien, si el prestatario es de alto riesgo, habrá más limitaciones. Las tres principales limitaciones envuelven los términos de los pagos, el uso de la garantía y los estados financieros.

### **Tipos de Crédito**

Las operaciones de crédito pueden clasificarse según su naturaleza, categoría, destino, recursos, por el objeto o finalidad, por los plazos de vencimiento y por la garantía.

#### **Créditos Directo.**

Son todos los recursos monetarios otorgados a clientes, sean éstos personas naturales o jurídicas.

#### **Créditos Indirectos**

Son todas aquellas operaciones o transacciones, por las cuales, una persona natural o jurídica acepta ser garante de otro cliente (persona natural o jurídica) por una obligación adquirida por aquel. En la concesión no existe la entrega de recurso monetario. En la banca existen innumerables tipos de crédito a disposición de los clientes, considerando que los recursos captados tienen para ellos un costo y bajo la premisa que todo crédito tiene un riesgo. Es por ello que es necesario conocer estas líneas de crédito, que le permiten disminuir sus costos financieros y obtener el plazo adecuado para el desarrollo o ampliación del negocio.

## 2.2.4 ASPECTOS FÍSICOS Y ECONÓMICOS DE LA ZONA AGRÍCOLA EN ESTUDIO

**Producción mundial.-** Según el INEC, (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos), información obtenido en el portal <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/> en el estudio realizado sobre el periodo 2002-2009, del Sistema Agroalimentario del Arroz, a nivel internacional determina que anualmente el mundo produce alrededor 620 millones de toneladas métricas de arroz, hallándose los diez principales productores de arroz en el continente asiático, que provee el 90,73% de la producción mundial. El resto de los continentes cubren el 9,27% de la producción mundial, América produce el 5,46%; África el 3,15 % y la diferencia la produce Europa y Oceanía. Es importante indicar la participación de Ecuador en la producción mundial es nula (equivalente al 0,24%) y lo ubica en el puesto 28 del ranking (INEC, 2008).

**Superficie mundial.-**El total de la frontera agrícola destinada al cultivo de arroz, es de 153.246.919 ha, siendo el continente asiático el que cubre el 89,27 % o y tan solo un 10,73% se encuentran en el resto del mundo. Los principales productores de arroz son India, China, Indonesia, Bangladesh, Tailandia, Vietnam y Myanmar. En el Ecuador según los datos de la FAO, citados por INEC durante el periodo de análisis 2002-2009, se cultivan alrededor de 350.000 has de arroz.

**Rendimiento Mundial.-**El rendimiento en la producción de un cultivo es el resultado de lo producido y el área cosechada, en un periodo dado. Y representa un indicador de competitividad en la producción agrícola. De ahí que se observa que los países donde se alcanzan los mejores rendimientos son Egipto y Australia, con 9,5 TM /ha; seguido de Estados Unidos, Grecia y España, que bordean las 7,5 TM/ha; en sexto

lugar se ubica Perú que ha visto incrementar su rendimiento de 6 a 7 TM/ha; y en el puesto 36 se ubica Ecuador con 4,10 TM/ha.

**Consumo Mundial.-** Con datos hasta el 2007, según el estudio del INEC, el principal consumidor per cápita, donde los principales países consumidores de arroz, son Brunei, con 650 kg/persona año; Vietnam, Laos, y Bangladesh, consumen cada uno, alrededor de 400kg/persona/año; a nivel mundial el consumo promedio 79,66 kg/habitante. En Ecuador a nivel de Comunidad Andina alcanza el consumo de 119,16 kg/habitante, superior a la media mundial.

**Precios internacionales.-** Para el año 2008 tomando los precios referenciales para los mercados de Bangkok en Tailandia, tanto para arroz quebrado como arroz blanco, decayeron y se ubicaron en 0,40 y 0,60 dólares por kilogramo, respectivamente.

## **2.2.5 CONDICIONES A NIVEL NACIONAL DEL CULTIVO DEL ARROZ**

### **Participación de la Producción de arroz en el PIB de Ecuador**

Durante el periodo de estudio 2002-2009, el PIB del arroz llegó en promedio a los 318 millones de USD, constituyendo dentro del PIB agrícola el 11,69 %. Y del PIB total representa en promedio el 0,80 %.

### **Superficie sembrada, producción, precio y consumo mensual**

Según el MAGAP para el año 2012, (<http://www.agricultura.gob.ec/>) en el país se sembraron 412.496 has de arroz, de las cuales por efecto de las plagas y la presencia de caracol se perdieron 30.697 has equivalente al 7 % de la superficie plantada. Por lo que se cosecharon 384.483 has,

obteniéndose en arroz pilado 728.290 TM. Siendo el precio mínimo de sustentación de \$ 33,25/QQ.

Durante el año 2013, según el MAGAP, se sembraron 396.770 has, de arroz, de acuerdo a los reportes llegados de las piladoras de los 1.516.045 TM de arroz paddy (arroz en cascara), el 70 % se encontraba en buen estado y el restante 30 % presentaba vaneamiento (granos sin almidón) del grano en el 15 al 30 %, lo que mermo la producción alcanzándose 758.022 TM. El precio se mantuvo en \$33.25/QQ (MAGAP, 2012).

### **Estructura de Tenencia de la Tierra**

La producción de arroz en el país, proviene principalmente en un 95 % de las provincias del Guayas y Los Ríos, que forman parte de la cuenca baja del Rio Guayas, donde el Estado ha desarrollado los más amplios proyectos de irrigación y de control de inundaciones, aquí por su naturaleza ondulada casi plana han permitido ser mecanizados y recibir obras de infraestructura de muros perimetrales y secundarios, canales, nivelación, que le han permitido alcanzar rendimientos similares a los internacionales en dos ciclos cosechas.

Según el III, censo agropecuario y vivienda, datos del INEC, determinó la estructura de tenencia de la tierra, el 45,5 % de los agricultores pequeños (son dueños de 1 a 5 has) y poseen el 17 % de la tierra cultivable; el 35,5 % de productores medianos (son dueños de 5-20 has) y poseen el 32% de la tierra cultivable; y 19 % de los productores grandes propietario de más de 20 has, poseen el 50 % de la tierra dedicada al cultivo de esta gramínea. Lo que evidencia una alta concentración de la tierra en manos de los grandes productores.

### **Condiciones Agroecológicas del Cultivo**

Según el Instituto Nacional de Investigaciones Agropecuarias INIAP, (<http://www.iniap.gob.ec/web/>) las condiciones agroecológicas óptimas para el cultivo de arroz, se necesita mínimo una pluviosidad de entre 800 a 1.240 mm, con buena luminosidad (promedio de 1000 horas) y una temperatura de 22 a 30 grados y un suelo con un pH de 6,5 a 7 que sean arcillosos, franco arcillosos, francos limosos y con buen drenaje. (INIAP 2008)

## **2.2.6 CONSUMO DE ARROZ MENSUAL EN EL ECUADOR**

El consumo estimado mensual requerido es de 52.000 TM.

## **2.2.7 POBLACIÓN ECONÓMICAMENTE ACTIVA PEA.**

Se define al PEA (Población Económicamente Activa ) de un país al conjunto de personas que independiente de su edad tienen una ocupación, es decir, que tienen un empleo o que lo buscan actualmente. En otras palabras, corresponde a los individuos que participan del mercado de trabajo, ya sea que hayan encontrado un empleo o no. La PEA está compuesta por ocupados y desempleados, por lo tanto no puede interpretarse como la tasa de empleo o desempleo, así que no provee información de la calidad del trabajo generado en la economía, ni la capacidad de la misma para generar puesto de trabajo. Incluye a trabajadores familiares no remunerados.

## **Indicadores del SIISE**

Estructura de la PEA

De acuerdo con el Sistema Integrado de Indicadores Sociales del Ecuador (SIISE) ([www.siise.gob.ec](http://www.siise.gob.ec)) son económicamente activas las

personas en edad de trabajar (10 años y más) que trabajaron al menos una hora durante el período de referencia de la medición (por lo general, la semana anterior), o aunque no trabajaron sí tenían trabajo, o, si no tenían trabajo, estaban en disponibilidad de trabajar. Se excluyen las personas que se dedican solo a los quehaceres domésticos o solo a estudiar, más como a aquellos/as que son solo pensionistas y a los impedidos de trabajar por invalidez, por estar jubilados, etc.

El cálculo del indicador Estructura de la PEA se refiere a los ocupados y desocupados cesantes; no se incluye a los desocupados por primera vez puesto que al no tener ni haber tenido empleo no se tiene información de rama de actividad, grupo y categoría de ocupación.

#### Clasificación:

$$1. \quad [\text{PEA por rama de actividad} = \frac{\text{PEA en la rama (x) en el año t}}{\text{PEA total en el año t}} \times 100]$$

$$2. \quad [\text{PEA por categoría de ocupación} = \frac{\text{PEA en la categoría (x) en el año t}}{\text{PEA total en el año t}} \times 100]$$

$$3. \quad [\text{PEA por grupos de ocupación} = \frac{\text{PEA en el grupo (x) en el año t}}{\text{PEA total en el año t}} \times 100]$$

$$4. \quad [\text{PEA por sector económico} = \frac{\text{PEA en el sector (x) en el año t}}{\text{PEA total en el año t}} \times 100]$$

En la variable de cruce la denominación "Sector Económico" se refiere a los sectores económicos según la nueva metodología y la denominación "Sector Económico (Metodología anterior)", se refiere a los sectores económicos para la metodología del 2006 y años anteriores.

Además de saber, cuánto empleo se está generando en una sociedad, es también importante analizar qué tipo de empleo se está generando en los distintos sectores de la economía. De esta manera se puede evaluar si la generación de puestos de trabajo es la más adecuada para enfrentar el problema del crecimiento económico, así como cuales son las ramas o sectores más dinámicos.

## **Estructura PEA Ocupada**

### Definición

A partir del mes de diciembre del año 2007 se incorpora la nueva metodología y cálculo en los indicadores de la encuesta de empleo, desempleo y subempleo y se toma como población de referencia para la medición a partir de los 10 años y más. Hasta el mes de diciembre del año 2006 se consideraba para las mediciones como población de referencia la edad de 12 años y más.

Este indicador termina su serie en diciembre del 2006 debido a un cambio en las definiciones de la PEA ocupada, anteriormente se defina a los ocupados en las categorías ocupados plenos y subempleados, a partir del 2007 se incorpora una nueva categoría que es la de ocupados no clasificados que son las personas que estando ocupadas no se encuentran clasificados dentro de ningún sector.

Número de personas económicamente activas de uno u otro sexo, expresado como porcentaje de la Población Económicamente Activa de mujeres u hombres, respectivamente.

Se considera como **ocupados/as** a aquellos trabajadores/as de la PEA que en la semana de referencia de la encuesta trabajaron al menos

una hora o aunque no trabajaron tenían trabajo, del cual estuvieron ausentes por motivos como vacaciones, enfermedad, licencias, etc.

$$\text{[% de ocupados/as según sexo por característica (y) = } \frac{\text{[número de personas ocupadas/os según la variable de cruce (y)]}}{\text{PEA ocupada}} \times 100]$$

Se trata de un indicador de acceso que evidencia las diferencias de género en el acceso al mercado laboral, no solo en lo que se refiere a su magnitud, sino que por el cruce con las categorías principales de análisis del empleo, describe las ramas, tipo de puestos de trabajo y sectores de la economía en los que se concentran las mujeres y los hombres.

Muestra, además, las diferencias entre ellos respecto al número de horas de trabajo que es un factor clave para analizar las condiciones de trabajo desde una perspectiva de género: debido al trabajo doméstico muchas veces las mujeres dedican menos tiempo al trabajo denominado productivo. Los datos se cruzan también con la variable edad, --básica para describir la situación de las mujeres respecto al empleo pues permite relacionar su participación en la PEA, con la etapa del ciclo vital en la que se encuentran. Sobre todo con referencia a la edad fértil (15 - 49 años) cuando es más probable el embarazo y la necesidad de tiempo para el cuidado de niños pequeños.

La menor instrucción y calificación de las mujeres y la carga de las tareas reproductivas y domésticas provocan, por una parte, que les sea más difícil la obtención de trabajo adecuadamente remunerado y estable como el que caracteriza al sector moderno de la economía y, por otra, que encuentren mayores dificultades para realizar adecuadamente su trabajo.

Este indicador contribuye a la definición de políticas de mejoramiento de la inserción laboral de las mujeres ya que mediante él se

puede detectar dónde tienen menor presencia --por ejemplo el sector moderno-- y dónde se hallan concentradas las mujeres.

## **2.2.8 CENTRAL DE OPERACIONES DE CRÉDITO**

El 27 de Abril del 2012, se publica en el Registro Oficial 283 Edición Especial, el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del BNF, que es necesario generar la estructura organizacional del BNF, alineada a la naturaleza y especialización de la misión consagrada en la base legal constitutiva, que contemple principios de organización y de gestión institucional eficiente, eficaz y efectiva.

Base legal que da origen a la Creación legalmente a la Central de Operaciones de Crédito, estableciéndose los lineamientos estratégicos que guiaran la gestión institucional, como: Apoyar al desarrollo socio económico, sostenibilidad financiera, crecimiento sostenido, excelencia operativa, gestión integral de riesgos.

Con objetivos estratégicos claros como: incrementar la rentabilidad; reducir el gasto operativo y de personal; disminuir el nivel de morosidad ampliada; incrementar con calidad el nivel de la cartera; aumentar la satisfacción del cliente; estandarizar procesos y mejorarlos continuamente; lograr un modelo de gestión de crédito efectivo; proveer adecuada y oportunamente los recursos; y lograr un modelo de atención al cliente con calidad en el servicio.

- **Procesos Agregadores de Valor.**

Siendo los **Procesos Agregadores de Valor** los que implementan políticas, administran y controlan la generación de los productos y servicios destinados a usuarios externos, que permiten cumplir con la misión institucional.

Por lo tanto, la misión de la Gestión de Operaciones Centrales, consiste en planificar, dirigir y gestionar el correcto procesamiento de los productos y servicios que el banco pone a disposición de los clientes, certificando el cumplimiento de las políticas, y estándares de control y tiempos de respuestas, a fin de garantizar la correcta aplicación de las políticas crediticias, de riesgo y de servicios.

- **Estructura Básica y Funciones de la fábrica.**

1. **Validación y Captura.**- Es garantizar que la validación e ingreso de información al sistema operativo cumpla con las políticas comerciales, crediticias y de riesgo.
2. **Administración de Cartera.**- Es garantizar y certificar la correcta administración contable y de los módulos de la plataforma operativa.
3. **Ejecución de Operaciones.**- Es Verificar, validar y gestionar que los procesos de liquidación de las operaciones se realicen de forma ágil y segura.
4. **Soporte Operativo.**- Es garantizar el monitoreo diario, los 365 días del año de los diferentes canales, estén al servicio de los clientes; generación de estadísticas para una gestión inteligente y predictiva; y el custodio del archivo físico y digital de documentos.
5. **Gestión Operativa de Servicios.**- Es dirigir y planificar las actividades de generación de información para determinar la capacidad de producción de la fábrica. Verificar que la atención de

la fábrica sea de calidad, los procesos homogéneos y estandarizados y que se cumplan los estándares de servicios.

- **Ámbito Normativo de la Fábrica:**
  - Reglamento General de Crédito.
  - Normativa de la Superintendencia de Bancos y Seguros.
  - Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos.
  - Manual de Políticas de crédito, segmento productivo.
  - Manual de Políticas de Microcrédito, crecimiento y fortalecimiento.
  - Instructivos y convenios para otorgamiento de crédito de líneas especiales.
  
- **Proceso Validación de Datos y Políticas en la Fábrica**
  - Avalúo y tasaciones.
  - Visado inicial
  - Unidad de captura y control de datos electrónicos.
  - Validación telefónica
  - Unidad de garantías y colaterales
  - Análisis de riesgos
  - Visado final
  - Documentos habilitantes
  - Custodio y fin del proceso.

## **2.2.9 ESTANDAR ITIL (BUENAS PRÁCTICAS APLICADA A LA BANCA)**

### **2.2.9.1 DEFINICIÓN**

ITIL (La Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de Información, frecuentemente abreviada ITIL (del inglés Information Technology Infrastructure Library).

De acuerdo con Ramírez y Donoso (2006)

**ITIL, Information Technology Infrastructure Library es un set de documentos donde se describen los procesos requeridos para la gestión eficiente y efectiva de los Servicios de Tecnologías de información dentro de una organización. Son un conjunto de mejores prácticas y estándares en procesos para hacer más eficiente el diseño y administración de las infraestructuras de datos dentro de la organización. Es un “marco de trabajo” (framework) para la Administración de Procesos de TI (pág. 9).**

Sus orígenes se remontan a la década de los 80 cuando el gobierno británico, preocupado por la calidad de los servicios TI de los que dependía la administración, solicitó a una de sus agencias, la CCTA acrónimo de Central Computer and Telecommunications Agency, para que desarrollara un estándar para la provisión eficiente de servicios TI.

En la actualidad es AXELOS el organismo encargado de velar por este estándar y la responsable de la última versión de ITIL (Foundation) que data del año 2007.

AXELOS cuenta con la colaboración de varias organizaciones para el mantenimiento de ITIL:

- **ITSMF:** el *Information Technology Management Forum* es una organización independiente y reconocida internacionalmente que tiene como principal objetivo impulsar la adopción de las mejores prácticas ITIL® para la gestión de servicios TI.
- **APM Group:** es una organización comercial encargada por AXELOS de definir, publicar y gestionar las certificaciones ITIL® así como de acreditar a los organismos examinadores.

- **Organismos examinadores:** en la actualidad existen varios organismos examinadores acreditados por AXELOS entre los que se encuentran EXIN, BCS/ISEB y LCS.

### 2.2.9.2 CERTIFICACIÓN

Las instituciones pueden conseguir varias certificaciones oficiales ITIL. Los estándares de calificación ITIL son gestionados por la ITIL Certification Management Board (ICMB) que agrupa a la OGC, a [ITSMF International](#) y a los dos Institutos Examinadores existentes: EXIN (con sede en los Países Bajos) e ISEB (con sede en el Reino Unido).

#### **Existen tres niveles de certificación ITIL para profesionales:**

1. *Foundation Certificate* (Certificado Básico): acredita un conocimiento básico de ITIL en gestión de servicios de tecnologías de la información y la comprensión de la terminología propia de ITIL. Está destinado a aquellas personas que deseen conocer las buenas prácticas especificadas en ITIL.
2. *Practitioner's Certificate* (Certificado de Responsable): destinado a quienes tienen responsabilidad en el diseño de procesos de administración de departamentos de tecnologías de la información y en la planificación de las actividades asociadas a los procesos.
3. *Manager's Certificate* (Certificado de Director): garantiza que quien lo posee dispone de profundos conocimientos en todas las materias relacionadas con la administración de departamentos de tecnologías de la información, y lo habilita para dirigir la implantación de soluciones basadas en ITIL.

No es posible certificar una organización o sistema de gestión como «conforme a ITIL», pero una organización que haya implementado las guías de ITIL sobre Gestión de los Servicios de TI puede lograr certificarse bajo la [ISO/IEC 20000](#).

La versión 3 de ITIL, que apareció en junio de 2007, cambió ligeramente el esquema de Certificaciones, existiendo certificaciones puentes, se definen 3 niveles:

1. *Basic Level* (Equivalente a ITIL Foundation en v3)
2. *Management and Capability Level* (Equivalente a los niveles Practitioner y Manager en ITIL v2)
3. *Advanced Level* (nuevo en v3)

## **2.2.10 ANÁLISIS COMPARATIVO CON CASOS DE ESTUDIO (metodología)**

### **2.2.10.1 La tecnología como facilitadora de los objetivos del negocio.**

En las últimas décadas la tecnología se ha convertido en una herramienta indispensable en las empresas de todo tipo, ya que ha aportado celeridad y agilidad a las organizaciones, sin embargo la tecnología aporta un valor agregado invisible en los procesos, tal es el caso de **BANCO SUPERVILLE**, que al incorporar **GESTAR** a sus procesos, a encontrado una ayuda invaluable.

Como antecedente, en el año 2009 el Banco Supervielle afrontaba un gran reto: Incrementar su cartera de clientes externos con procesos tecnológicos eficientes y alineados a los objetivos del negocio. Dentro de este plan de mejora, uno de los objetivos que se destacaban por su importancia fue el de **OPTIMIZAR EL PROCESO DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y SOLICITUDES**.

Cuatro áreas críticas se involucraron en el logro este objetivo:

- **TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN**

- OPERACIONES
- RECURSOS HUMANOS

Como toda re-ingeniería de procesos, el proyecto transcurrió por fases de:

- Rediseño y manualización de los procesos de trabajo
- Cambio de la cultura organizacional hacia los nuevos procesos y herramientas

### **2.2.10.2 DISEÑO DE LOS PROCESOS DE TRABAJO**

Para lograr esta meta fue necesario contactarse con la empresa **HARRIAGUE & ASOCIADOS**, prestigiosa empresa nacional proveedora de soluciones para la gestión de áreas de TI, operaciones, ventas y servicio al cliente, presentes en el mercado desde el año 1994, y creadores de GESTAMP, una solución tecnológica de gestión con una vasta experiencia en el mercado financiero, aportando conocimiento y soluciones a compañías como **TARJETA NARANJA, BANELCO, BCO ITAU, BCO PCIA DE CORDOBA, BCO SANTIAGO DEL ESTERO, BCO CENTRAL DE PARAGUAY e INTERBANK DE PERU**, entre otros.

En el análisis de situación que atravesaba la institución surgieron necesidades alineadas a **ITIL**, un conjunto de buenas prácticas para la gestión de las áreas de TI, elaborado por el gobierno inglés y adoptado de manera global como marco de referencia para el **Gobierno de TI**. Gestar permitiría implementar proceso de gestión de solicitudes con **acuerdos de servicios (SLAs), escalamientos, niveles de atención**, y otros conceptos que ITIL sugiere y Supervielle necesitaba.

Alinearse a ITIL, simplificó el diseño del proceso, ya no fue necesaria una alta dosis de creatividad, existía un proceso globalmente aceptado como punto de partida.

## **CAMBIO CULTURAL**

Era necesario utilizar la comunicación interna como una herramienta de cambio, ya que uno de los principales desafíos en los proyectos que alteran los procesos habituales de trabajo es lograr que este cambio sea bien aceptado por las personas. La campaña tuvo como objetivo.

Si bien el diagnóstico y las herramientas utilizadas eran las adecuadas para el desafío, faltaba una parte importante en este proceso y era la forma de comunicar al personal la implementación de nuevas tecnologías y el impacto que estas producirían en los clientes tanto internos como externos.

Fue allí como se fomentaron ideas innovadoras por medio de una campaña interna de comunicación a través de piezas gráficas que tuvieran la dura tarea de sensibilizar a los recursos humanos y ponerlos de nuestro lado para avanzar con el proceso.

### **2.2.10.3 EL RESULTADO**

El tiempo pasó... y los resultados no tardaron en llegar. Al 6to mes de trabajo se cumplía la primera etapa del proyecto, la puesta en marcha de los procesos de Service Desk, Gestión de Incidentes, Problemas, Cambios, Base de Configuraciones o CMDB, y Acuerdos de Niveles de Servicio o SLA. Con esto el banco lograba cumplir con sus objetivos, alinear a los recursos humanos, potenciarlos, y superarlos.

Claudio Ercolessi, CIO del banco, decía al respecto:

**“Hemos elegido Gestar ITIL para mejorar nuestros procesos de atención de reclamos y solicitudes de clientes internos obteniendo resultados favorables de inmediato. Logramos documentar de forma unificada los casos de las áreas de Tecnología, Operaciones, Mantenimiento y Recursos Humanos, cubriendo normas regulatorias e integrando la**

**tecnología a los negocios del Banco y a las necesidades de nuestros usuarios. En muy poco tiempo alcanzamos reducir el tráfico de mails en un 90% y las llamadas telefónicas en un 50% gracias a su módulo de autogestión de incidencias y consultas. Estamos convencidos que la mejora continua de los procesos del Banco traerá aparejado mejoras en nuestros negocios y junto a Gestar ITIL lo estamos logrando.”**

Posteriormente se decidió llevar este modelo de gestión de solicitudes hacia otras gerencias del banco:

- Gerencia de Riesgos.
- Gerencia de CDG y Complimiento.
- Gerencia de Asuntos Legales.
- Gerencia de Banca Minorista.

#### **2.2.10.4 EL RECONOCIMIENTO**

La frutilla del postre no tardó en llegar, pues los premios son nada más que la ratificación de acciones conscientes, pensadas y estratégicas. En Julio de 2011, el proyecto fue elegido finalista de los **ICMG Architecture Excellence Awards 2011**, y en Noviembre del mismo año, finalista de los **Premios Sadosky 2011** a la industria tecnológica Argentina.

De esta forma Argentina vuelve a estar presente con soluciones tecnológicas y servicios de excelencia mundial, y una vez más se muestra que el trabajo realizado como socios estratégicos (Cliente-Proveedor), con gente motivada y soluciones maduras, arroja resultados excepcionales, en esta oportunidad en Gestión de Servicios de Tecnología.

Y como bien dijimos, mejor? Imposible

## 2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL

**2.3.1 La Constitución de la República Del Ecuador**, publicada en el RO 449 el 20 de Octubre de 2008.

- **De los deberes primordiales del estado ecuatoriano.**

En el Título 1 de los Elementos Constitutivos del Estado, Capítulo Primero, de los Principios Fundamentales, en su **Art 3** de los deberes primordiales del Estado, en su numeral 5, planificar el desarrollo nacional, erradicar la pobreza, promover el desarrollo sustentable y la redistribución equitativa de los recursos y la riqueza, para acceder al buen vivir.

- **Derechos del Buen Vivir**

En el Capítulo Segundo, de los derechos del buen vivir, de la Sección Primera, del agua y la alimentación, se considera los siguientes artículos:

**Art 12.-** Del derecho humano al agua es fundamental e irrenunciable. El agua constituye patrimonio nacional estratégico de uso público, inalienable, imprescriptible, inembargable y esencial para la vida.

**Art. 13.-** Las personas y colectividades tienen derecho al acceso seguro y permanente a alimentos sanos, suficientes y nutritivos; preferentemente producidos a nivel local y en correspondencia con sus diversas identidades y tradiciones culturales.

- **Soberanía Alimentaria.**

El Estado ecuatoriano promoverá la soberanía alimentaria.

En el Capítulo Segundo, de los derechos del buen vivir, de la Sección Primera, del Ambiente sano,

**Art. 14.-** Se reconoce el derecho de la población a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, que garantice la sostenibilidad y el buen vivir, *sumak kawsay*.

- **Plan Nacional de Desarrollo.**

## **Título VI**

En el título VI Régimen de Desarrollo, del Capítulo Primero, de los Principios generales en **Art. 275.-** El régimen de desarrollo es el conjunto organizado, sostenible y dinámico de los sistemas económicos, políticos, socioculturales y ambientales, que garantizan la realización del Buen Vivir, del *Sumak Kawsay*.

El Estado planificará el desarrollo del país para garantizar el ejercicio de los derechos, la consecución de los objetivos del régimen de desarrollo y los principios consagrados en la Constitución. La planificación propiciará la equidad social y territorial, promoverá la concertación, y será participativa, descentralizada, desconcentrada y transparente.

En el Capítulo Segundo, la Planificación participativa para el desarrollo, **Art.279.-**El Sistema Nacional Descentralizado de Planificación Participativa, organizará la planificación para el desarrollo. El sistema se conformará por un Consejo Nacional de Planificación, que integrará a los distintos niveles de gobierno, con participación ciudadana, y tendrá una secretaría técnica, que lo coordinará. Este consejo tendrá por objetivo dictar los lineamientos y las políticas que orienten al sistema y aprobar el Plan Nacional de Desarrollo, y será presidido por la Presidenta o Presidente de la República.

**2.3.2 Ley Orgánica del Banco Nacional de Fomento.-** Dictada mediante Decreto 327 del 28 de marzo de 1974 y publicada en el Registro Oficial 526 del 3 de abril del mismo año, con esta ley el Banco adquiere autonomía económica, financiera y técnica. Luego el 23 de octubre de 2007, mediante la Ley N.- 92, publicada en el Registro Oficial Suplemento 196, se incorporan varias reformas. Y mediante decreto Ejecutivo N° 1390 de 20 de diciembre de 2012, suscrito por el Señor Presidente Constitucional de la República del Ecuador, Eco. Rafael Correa Delgado, se sustituye el Art.1 del Decreto Ejecutivo N°696, publicado en el Registro Oficial N°414 de 28 de marzo de 2011, y reduce la integración de los vocales del Directorio del Banco Nacional de Fomento.

**2.3.3 Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos.-**Publicado en el Registro Oficial, Edición Especial, Año III, N.- 283, del 27 de Abril 2012, el Directorio del Banco Nacional de Fomento, de conformidad con el artículo 225 literal 3 de la Constitución de la República del Ecuador, el BNF forma parte de los organismos y entidades creadas por la Constitución y la ley para el ejercicio de la potestad estatal, para prestación de servicios públicos o para desarrollar actividades económicas asumidas por el Estado, expidió el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos.

## **2.4 DEFINICIONES CONCEPTUALES**

**Sistema Financiero.-** Es conjunto de instituciones financieras públicas y privadas que tienen por objeto captar y canalizar el ahorro de las personas. Esta canalización de los recursos permite el desarrollo de la actividad económica de producción de bienes y servicios, así como del consumo.

**Banca de Desarrollo.-** Es aquella que normalmente financia proyectos cuya finalidad es promover el desarrollo económico de una localidad, región, o de un país. Además deberá preservar y mantener su capital garantizando la sustentabilidad de su operación, mediante la canalización eficiente, prudente y transparente de recursos.

**Banca de Desarrollo.-**La banca de desarrollo debe tener una misión corporativa clara de su proceso de intermediación financiera, lo realice con autonomía de las injerencias políticas, en la asignación del crédito y en el manejo de los instrumentos de intermediación, velar por un equilibrio financiero, una adecuada rentabilidad y un prudente manejo de la cartera de riesgo.

**Créditos.-** Es una operación financiera donde una persona presta una cantidad determinada de dinero a otra llamada deudor, que se compromete a devolver la cantidad solicitada en el tiempo o plazo, más los intereses devengados.

**Riesgo.-**Es la vulnerabilidad ante un potencial perjuicio o daño.

**Riesgo Financiero.-** Es la probabilidad de ocurrencia de un evento inesperado que tenga consecuencias financieras negativas para una organización o una persona.

**Perfiles de Riesgo:** Toda actividad financiera tiene asociado un riesgo determinado que depende de distintos factores: la capacidad del prestatario de hacer frente a los repagos, la posibilidad de variación de la tasa de interés, la variación de la situación económica del emisor, entre otros.

El perfil de riesgo indica la capacidad del inversor de asumir pérdidas, teniendo siempre en cuenta que cuanto mayor riesgo se esté dispuesto a asumir, mayor será la rentabilidad obtenida de la inversión. Existen tres tipos de perfiles de riesgo:

**Perfil de Riesgo Bajo.-** Estos inversores tienen poca tolerancia a las pérdidas y están dispuestos a obtener rentabilidades más bajas a cambio de asegurar cierto capital. En el caso de Lendico, un inversor de perfil bajo elegirá invertir en los préstamos clasificados con la clase de Lendico A o B.

**Perfil de Riesgo Moderado.-** Estos inversores están dispuestos a asumir un riesgo pequeño a cambio de una rentabilidad tampoco muy elevada. En el caso de Lendico, un inversor de perfil moderado invertirá en los préstamos clasificados con la clase de Lendico B o C.

**Perfil de Riesgo Alto.-** Se trata de inversores con una alta tolerancia a las pérdidas con altas expectativas de rentabilidad, por lo que están dispuestos a aceptar fuertes pérdidas a cambio de grandes beneficios. En este caso, el inversor invertirá en los préstamos con la clase de Lendico D o E.

**Crecimiento Económico.-** El crecimiento económico es el ritmo al que se incrementa la producción de bienes y servicios de una economía, y por tanto su renta, durante un período determinado. Este período puede ser muy corto (un trimestre o un año); pero la Teoría del Crecimiento Económico se ocupa principalmente de analizar los factores que influyen en el ritmo al que crece una economía por término medio durante períodos más largos. De esta forma, el énfasis se pone más en la

expansión de la capacidad productiva de un país que en sus fluctuaciones a corto plazo, de las que se ocupa la Teoría del Ciclo Económico.

## **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA**

### **3.1. MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN**

A partir de la definición del tema de investigación, su alcance, el motivo y los fundamentos teóricos que la soportan debemos planear la manera cómo proceder con la realización de la investigación. En esta etapa definiremos el nivel de profundidad, el método y las técnicas que se van a utilizar en la recolección de la información.

#### **Tipo de Estudio**

La investigación es de tipo explicativa, ya que la presente investigación tiene el objetivo de describir el problema de la distribución de recursos, el efecto que han causado las distorsiones en la asignación de recursos y llegar a formular recomendaciones que permitan orientar la toma de decisiones en una Institución tan vital para el desarrollo del país como el Banco Nacional de Fomento, institución que es el brazo ejecutor de las políticas de desarrollo del Gobierno Nacional, para así alcanzar el buen vivir.

### **3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

#### **3.2.1 INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA**

El tipo de diseño que se utilizara para realizar esta investigación, es a base de dos grandes fuentes de información estadísticas fundamental:

- a) Último Censo Poblacional
- b) Las Estadísticas Nacionales del Banco Nacional de Fomento, del periodo 2010 al 2014.

Esta información se someterá a análisis y se contrastará por segmentos con la finalidad de determinar los porcentajes de afectación.

- **Procedimiento a Desarrollar**

El estudio abarcará el periodo comprendido desde enero 2010 hasta diciembre 2014, equivalente a un quinquenio como lo estipulan los periodos de evaluación estadístico. De tal manera se pueda evaluar las políticas desarrolladas por el Estado, en los sectores de la población más desposeídas, y donde la mano del Gobierno tradicionalmente es menos visible. La información de los Cantones que conforman la Provincia del Guayas y de relevancia para la presente investigación, será la que proviene de los datos del VII Censo Poblacional y Vivienda del año 2010, el último Censo Económico del INEC, el III Censo Nacional Agropecuario desarrollado por SICA en el 2000.

### **3.2.2 INVESTIGACIÓN DE CAMPO**

Considerada como uno de los tipos de investigación, que permite el estudio sistemático del problema en el lugar de los acontecimientos, con el propósito de descubrir, explicar sus causas y efectos, entender su naturaleza e implicaciones, establecer los factores que lo motivan y predecir su ocurrencia. Esto se realizó por medio de métodos y técnicas, como las encuestas, entre las más esenciales sin dejar de destacar aquellas técnicas que permitan el mejoramiento de nuestra propuesta.

De acuerdo con el *Pequeño Larousse Ilustrado* (2005), se refiere a la “capacidad, indicación que se hace sobre alguien o algo; anotación o comentario que se realiza sobre un texto”. En el *Nuevo Espasa Ilustrado* (2005) observar significa “examinar atentamente”.

Por su parte, Hurtado y Toro (2007) citando a *Sierra y Bravo*, la define como: “la inspección y estudio realizado por el investigador,

mediante el empleo de sus propios sentidos, con o sin ayuda de aparatos técnicos, de las cosas o hechos de interés social, tal como son o tienen lugar espontáneamente”. *Van Dalen y Meyer (1981)* “consideran que la observación juega un papel muy importante en toda investigación porque le proporciona uno de sus elementos fundamentales; los hechos”.

### **3.2.2.1 ENCUESTA**

Con la finalidad de dar respuestas a los objetivos planteados en nuestra investigación, se diseñó un instrumento que permitió recoger información sobre algunas instituciones educativas públicas, para ello se utilizó la técnica de la encuesta, y se diseñó un cuestionario el mismo que contenía 10 preguntas objetivas de la cual se solicitan opiniones referentes al objeto de estudio.

### **3.2.3 INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA**

En las investigaciones de tipo descriptiva, llamadas también investigaciones diagnósticas, buena parte de lo que se escribe y estudia sobre lo social no va mucho más allá de este nivel. Consiste, fundamentalmente, en caracterizar un fenómeno o situación concreta indicando sus rasgos más peculiares o diferenciadores.

### **3.2.4 INVESTIGACIÓN EVALUATIVA**

Nos permite conocer la variedad de alternativas posibles sobre la resolución de los problemas que afectan a la institución de tal manera, tomar las decisiones más adecuadas, que nos guíen a la solución de problemas a mediano y corto plazo, cabe recalcar que esta evaluación se la hace en el mismo lugar de los hechos.

### **3.2.5 INVESTIGACIÓN EXPLORATORIA**

Es considerada como el primer acercamiento científico a un problema. Se utiliza cuando éste aún no ha sido abordado o no ha sido suficientemente estudiado y las condiciones existentes no son aún determinantes; es decir, un nivel superficial de conocimiento. Este tipo de investigación, de acuerdo con Sellriz (1980) pueden ser: Dirigidos a la formulación más precisa de un problema de investigación , dado que se carece de información suficiente y de conocimiento previos del objeto de estudio , resulta lógico que la formulación inicial del problema sea imprecisa. En este caso la exploración permitirá obtener nuevo datos y elementos que pueden conducir a formular con mayor precisión las preguntas de investigación.

Conducentes al planteamiento de una hipótesis: cuando se desconoce al objeto de estudio resulta difícil formular hipótesis acerca del mismo. La función de la investigación exploratoria es descubrir las bases y recabar información que permita como resultado del estudio, la formulación de una hipótesis. Las investigaciones exploratorias son necesarias y muy útiles por cuanto sirven para familiarizar al investigador con un objeto que hasta el momento le era totalmente desconocido, sirve como base para la posterior realización de una investigación descriptiva.

### **3.3. POBLACIÓN**

Es el conjunto de unidades individuales o unidades elementales compuestas por personas o cosas, Hernández R. Fernández Carlos (2003), manifiesta que población es “el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones”. el número de personas que son la población económicamente activa, del Cantón Daule.

Tabla No. 1. Censo de población y vivienda 2010

<b>ULTIMO CENSO DE POBLACION Y VIVIENDA 2010</b>			
<b>POBLACION ECONOMICAMENTE ACTIVA E INACTIVA AL 2010 POR CANTONES DE LA PROVINCIA DEL GUAYAS Y JURISDICCION DE LAS SUCURSALES DEL BNF</b>			
<b>CANTONES</b>	<b>PEA</b>	<b>PEI</b>	<b>TOTAL</b>
Balzar	18.338	23.093	41.431
Palestina	5.714	6.812	12.526
Colimes	7.909	10.151	18.060
<b>Daule</b>	<b>45.309</b>	<b>50.350</b>	<b>95.659</b>
Nobol	7.096	8.107	15.203
Santa Lucia	13.436	17.368	30.804
El Empalme	26.053	30.873	56.926
El Triunfo	17.000	17.221	34.221
Antonio Elizalde	4.195	4.036	8.231
Duran	14.513	14.150	28.663
Guayaquil	1.015.141	890.167	1.905.308
Playas	15.872	16.566	32.438
Samborondón	28.769	26.084	54.853
Salitre	19.436	25.393	44.829
Yaguachi	22.162	24.727	46.889
Baquerizo Moreno	9.235	10.511	19.746
Marcelino Maridueña	4.473	5.223	9.696
Milagro	65.526	67.477	133.003
Naranjito	14.286	15.322	29.608
Simón Bolívar	9.936	10.058	19.994
Balao	8.417	7.356	15.773
Naranjal	27.877	25.502	53.379
Isidro Ayora	3.672	4.594	8.266
Lomas de Sargentillo	6.362	7.908	14.270
Pedro Carbo	15.403	18.092	33.495
<b>TOTAL PROVINCIAL</b>	<b>1.426.130</b>	<b>1.337.141</b>	<b>2.763.271</b>

Fuente: INEC (Instituto Nacional de Estadísticas y Censo) año 2010.

Esta tabla justifica la población del Cantón Daule que de 45.309, según los registro del INEC.

$45309 * 0.367 = 16.628$  personas dedicada a la agricultura, en el 2010 el BNF llegó a atender 11.830 operaciones de crédito, para el año 2014, la

colocación descendió a 3.894 operaciones, lo que demuestra una reducción del 67 % con respecto al año base del presente estudio.

### 3.4. MUESTRA

Es aquella parte representativa de la población, o considerado como el subconjunto del conjunto población. Existen dos tipos de muestra; la muestra probabilística y la no probabilística.

Para el cálculo de tamaño de muestra cuando el universo es finito, es decir contable y la variable de tipo categórica, primero debe conocer "N" o sea el número total de la población. Si la población es finita, es decir conocemos el total de la población y deseásemos saber cuántos del total tendremos que estudiar la fórmula sería:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Donde:

- N = Total de la población
- $Z_{\alpha} = 1.96$  al cuadrado  
(Si la seguridad es del 95%)
- p = proporción esperada (en este caso 5% = 0.05)
- q = 1 - p (en este caso 1-0.05 = 0.95)
- d = precisión 6%)

Reemplazando en la formula los datos arriba mencionados se obtiene

<b>Población</b>	<b>PEA agrícola año 2014</b>	<b>18.715</b>
<b>Muestra</b>	<b>De la investigación</b>	<b>47,29</b>

Esto significa que para obtener una precisión del 6% se deberá realizar la encuesta a un número igual o mayor de 47.29, por lo tanto se escogió una muestra de 50 individuos.

### 3.5 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

**Tabla No. 2 Operacionalización de variables**

Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos
Independiente  Proceso de la central de operaciones de crédito	Validación de documentación e información telefónica  Suficiencia legal.  Análisis de riesgos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Índice de colocación</li> <li>• Capacidad de negociación del cliente</li> <li>• Índice desempeño de recurso humano</li> </ul>	Encuesta bibliográfica
Dependiente asignación de crédito	Crédito agrícola  Crédito pecuario  Crédito a la pequeña industria y artesanía  Crédito de servicio  Crédito de turismo  Crédito acuicultura y pesca	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Líneas de crédito.</li> <li>• Desempeño del scoring.</li> <li>• Factores externos políticos y climáticos.</li> <li>• Cobertura de seguro agrícola.</li> <li>• Tiempo de concesión de crédito.</li> </ul>	Encuesta

	Crédito de consumo		
--	--------------------	--	--

Elaboración: Ing. Javier Enrique Sánchez

### 3.6 INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### Encuesta

Con la finalidad de dar respuestas a los objetivos planteados en nuestra investigación, se diseñó un instrumento que permitió recoger información directamente a los agricultores in situ, para ello se utilizó la técnica de la encuesta, y se diseñó un cuestionario el mismo que contenía 10 preguntas objetivas referentes al objeto de estudio. Anexo 4.

Dicho instrumento fue aplicado a agricultores en sus lugares de trabajo, encuestas que fueron aplicadas a nivel de todo el territorio del cantón Daule.

## **CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS**

### **4.1 UBICACIÓN GEOGRÁFICA DE LA ZONA DE ESTUDIO**

El presente estudio se realizó en el Cantón de Daule, perteneciente a la provincia del Guayas, con una extensión de 466,21 km<sup>2</sup>, ubicado en parte baja de cuenca baja del Río Guayas, con suelos de topografía plana muy ricos en materia orgánica, donde se encuentran asentados en la actualidad alrededor una población de 95.659 habitantes, de acuerdo al último censo año 2010; sus centros poblados lo constituyen los poblados de Daule, Laurel, Limonal, Los Tintos, y La Aurora.

La topografía de este cantón se la considera plana, de clima cálido, dotada de suelos de una inmensa riqueza agrícola, ganadera, por lo que el estado ecuatoriano desarrolló el Proyecto Múltiple, propósito Daule Peripa, lo que benefició a estos terrenos dotándolo de infraestructura para regular el caudal del Río Daule que ocasionaba durante los inviernos inundaciones, ocasionando daños a los pequeños agricultores principalmente arroceros, asentados a las riveras del río Daule.

Los límites.- Al norte con el Cantón Santa Lucía, al sur con el Cantón Guayaquil, al este con Samborondón, y Urbina Jado, y al oeste con los cantones Lomas de Sargentillo y Nobol.

La 54,1 % de población del cantón Daule la constituye población urbana, y el 45,9 % se encuentra distribuida en el sector rural; la Población Económicamente Activa, alcanza el 47,4 % que constituye el 3% de la PEA de la Provincia del Guayas, según datos del INEC de acuerdo al último censo de población y vivienda del año 2010.

De acuerdo con los datos del levantamiento de datos sobre el uso del suelo realizado por la Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo

(SENPLADES) del portal <http://www.planificacion.gob.ec/>; Centro de Levantamiento Integrado de Recursos Naturales por Sensores Remotos,(CLIRSEN) <http://www.institutoespacial.gob.ec/geoportal-2/> ; Ministerio de Agricultura y Ganadería, (MAGAP) <http://www.agricultura.gob.ec/>; y el Sistema de Información Geográfica y agropecuaria, dentro del proyecto de Generación de Geo información para la Gestión en Territorio, de diciembre 2009, determina que 32.488,34 has equivalente al 69,65% del territorio del cantón Daule se dedica a la producción de arroz; 457,40 has se dedican al cultivo de mango, equivalente al 0.98 %; y 61,41 has se dedican a los cultivos de banano, cacao y maíz, equivalente al 0,13 % de la superficie útil; otro uso importante, es el uso del suelo dedicado a pastos naturales y artificiales, 5.170,72 has equivalente al 11.08 %; 1.303,40 has equivalente al 2,79 %, corresponden a la superficie que ocupa el rio Daule, principalmente, aquí también agrupamos la superficie que ocupan las albarradas, bancos de arena humedales, y piscinas de oxidación; 1.453,18 has equivalente al 3.11 %, ocupan los centros poblados, basureros, y piladoras; y por último tenemos 5.708,76 has dedicadas principalmente a bosques natural y artificiales, minas y misceláneos no identificados. ANEXO 1.





## **4.2. TABULACIÓN DE INFORMACIÓN Y ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS BIBLIOGRÁFICOS.**

### **4.2.1 ANÁLISIS DEL CRÉDITO OTORGADO EN EL PERIODO AÑOS 2010 AL 2014, POR EL BANCO NACIONAL DE FOMENTO EN NÚMERO DE OPERACIONES Y MONTO A NIVEL NACIONAL.**

#### **4.2.1.1 Por número de operaciones concedidas a nivel nacional.**

A nivel nacional el Banco Nacional de Fomento, durante este periodo concedió el crédito original en el segmento de comercio y servicios, como se puede apreciar en cuadro 1, el número de operaciones en el año 2010 alcanzó la cifra de 484.677, cifra record que hasta el término del año del 2014 no ha sido igualada ni superada, debemos hacer notar que hasta septiembre del año 2010, el BNF concedió crédito bajo el modelo anterior donde las Sucursales del Banco mantenían autonomía y con sus Comités de Crédito colocaban crédito de manera independiente, hasta por el cupo resolutivo autorizado.

A partir de octubre se incorpora el Sistema Informático COBIS, sistema que integró la plataforma de ingreso de solicitudes, e informes en línea, incorporando una hoja de cálculo con modelos de evaluadores que fueron modificados hasta fecha, y que se adjuntaban al informe en COBIS, durante el último trimestre el BNF y el primer trimestre del año 2011, dejó de colocar, es más, no colocó créditos, en abril del 2011 comienza a colocar y en octubre del mismo año se implementó el modelo de Fábrica o Central de Operaciones Crediticias, dentro del modelo de Gestión Organizacional por Procesos, que constituye el modelo de Gestión de Aprobación, de Control por Oposición, y en el BNF comienza una nueva etapa que la implementaron e impulsaron los directivos, modelo de gestión da un giro de 180 grados, con los cuales se lograría

alcanzar entre los objetivos estratégicos de la institución, como son disminuir el nivel de morosidad ampliada, incrementar con calidad el nivel de la cartera, incrementar las captaciones, mejorar el nivel de recuperación de cartera, aumentar la satisfacción del cliente, estandarizar los procesos y mejorarlos continuamente, lograr un modelo de Gestión de Crédito Efectivo.

Como observamos en el Tabla 3, en el año 2011 el número de operaciones se redujo a la tercera parte del año anterior, como producto de la entrada en vigencia de la COC o fábrica, es más durante los cuatro primeros meses del indicado año, el banco no colocó crédito; para el año 2012 el número de operaciones repunta levemente pero este crecimiento solo alcanza el 50 % de lo colocado el año 2010; para el año 2013 las operaciones no crecieron es más se provoca un decrecimiento el modelo de gestión no alcanza la operatividad y eficiencia requerida; así llegamos al año 2014, y vuelven a caer las operaciones crediticias a su nivel más bajo comparados con el año 2011, esto es al primer año de haber entrado en vigencia la COC o fábrica.

**Tabla No. 3 Número de operaciones créditos concedidas a nivel nacional por el BNF durante el periodo 2010-2014**

Destino	Nº Operaciones				
	AÑOS				
	2.010	2.011	2.012	2.013	2.014
Cultivos Agrícolas	51.592	18.176	22.207	25.068	20.104
Pastos y Ganadería	112.112	28.450	38.516	44.207	41.373
Maquinaria Agrícola	2.326	1.185	1.078	1.022	607
Mejoras Territoriales *	3.837	2.623	1.768	2.022	2.229
Movilización	344	97	109	144	68
PIA **	17.623	6.016	9.681	6.183	5.128
Comercio y Servicios	281.452	90.022	144.781	113.637	97.938
Consumo	7.636	6.801	1.025	348	224
TOTAL ORIGINAL	476.922	153.370	219.165	192.631	167.671
Total Renovado	7.755	6.315	1.027	3.064	2.192
<b>TOTAL NACIONAL</b>	<b>484.677</b>	<b>159.685</b>	<b>220.192</b>	<b>195.695</b>	<b>169.863</b>

\* Obras de infraestructura.

\*\* Pequeña Industria y Artesanía

**Fuente: BNF y SBS**

**Elaborado por: Ing. Agr. Javier Enrique Sánchez Castro**

**Grafico 3.- Crédito concedido a nivel nacional por el BNF, en número de operaciones en el periodo 2010 al 2014.**



Fuente: BNF y SBS

Elaborado por: Ing. Agr. Javier Enrique Sánchez Castro

#### **4.2.1.2 Por Montos de Crédito concedido a Nivel Nacional.**

El análisis del volumen de crédito concedido durante el periodo del presente estudio que abarca desde el año 2010 hasta el 2014, observamos que el año 2010, el Banco Nacional de Fomento, alcanza a colocar hasta septiembre la cifra de \$766.077.364, en octubre del mismo año entra en funcionamiento el sistema informático COBIS, y durante el último trimestre el accionar el BNF se ve paralizado el crédito a nivel nacional, lo que no le permite a la institución única en fomentar el desarrollo agropecuario, alcanzar los mil millones de dólares; es importante precisar que este cambio de plataforma tecnológica hasta la fecha no le ha permitido alcanzar los objetivos estratégicos de una Gestión de Procesos. En el Tabla No 4, se puede observar que el sector de comercio y servicios es el que más recibe crédito, alcanzando los \$306.801.735, cabe indicar dentro de este rubro se encuentra el crédito que el gobierno ecuatoriano concede a las personas beneficiarias del

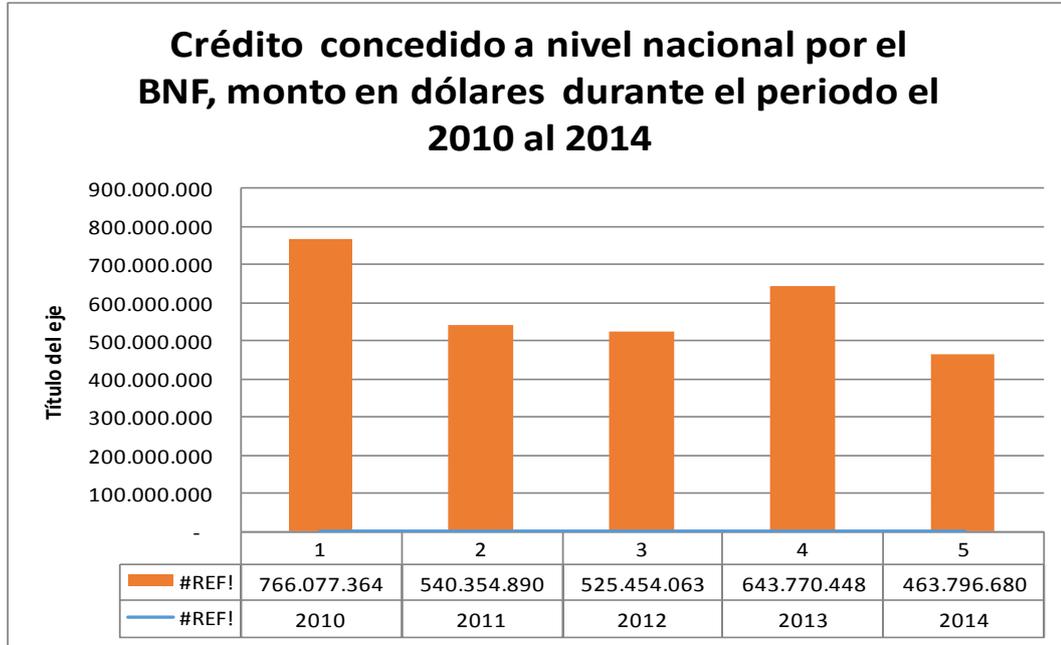
Bono de Desarrollo Humano, y que cancela mediante alícuotas mensuales el estado a través del Ministerio de Inclusión Social.

También es importante observar que los sectores de la producción Pecuaria y Agrícola en su orden ocupan el segundo y tercer lugar, seguidos del sector de obras de infraestructura y compra de maquinaria, estamos hablando en su conjunto del sector agropecuario, el que demanda la mayor cantidad de crédito. Sin embargo, la tendencia de colocación en el segundo año de haber entrado la nueva plataforma tecnológica descendió notablemente a \$540 millones en créditos, cabe indicar que en octubre de este año entra en vigencia la fábrica de crédito o COC, como se observa ocurre una contracción del crédito; en el año 2012 la cifra siguió disminuyendo y se ubicó en los \$525 millones en créditos, el modelo de gestión no logra acoplarse pese haberse dotado de suficiente personal, los problemas de falta de estandarización de criterios eran evidente cada funcionario emitió sus propios criterios al margen de los listados de requisitos que estableció el BNF como únicos, en los denominados check list.

Cuando creíamos que los funcionarios de la fábrica o COC del BNF habían alcanzado el conocimiento de los procesos de validación y control, verificación de la información, análisis de la documentación legal de soporte, de las garantías ofrecidas, y del análisis de riesgo, en el año 2013 observamos que el monto de crédito a nivel nacional alcanzo la cifra de 643 millones de dólares, nos aproximábamos al histórico registrado en el año 2010; Pero para fines del año 2013 el personal que cumplía dos años de labor mediante la renovación de sus contratos de trabajo, la institución por normativa legal no podía renovarlos por tercera ocasión, y el BNF se ve obligado a contratar nuevo personal, y toca volver a capacitarlos, y la institución sufre una desaceleración en la colocación del crédito, producto de la falta de liderazgo, de aplicación de criterios estandarizados, y predominan los criterios personalizados que trae como

consecuencia una nueva caída en el volumen de colocación de los créditos.

**Grafico 4.- El crédito concedido a nivel nacional por el BNF, monto en dólares durante el periodo 2010 al 2014.**



Fuente: BNF y SBS  
Elaborado por: Ing. Agr. Javier Enrique Sánchez Castro

**Tabla No. 4. Monto en dólares de créditos concedidos a nivel nacional por el BNF durante el periodo 2010 – 2014.**

Destino	Monto concedido en dólares				
	2.010	2.011	2.012	2.013	2.014
Cultivos Agrícolas	109.109.330	76.096.608	78.800.705	102.357.136	66.300.456
Pastos y Ganadería	185.162.913	134.804.344	145.324.983	188.310.372	155.972.319
Maquinaria Agrícola	11.162.053	9.742.700	9.928.074	10.298.780	8.213.935
Mejoras Territoriales *	34.564.381	38.190.842	24.743.304	32.149.203	29.111.879
Movilización	1.633.394	941.485	1.575.720	1.890.130	864.962
PIA **	45.722.531	24.821.404	28.112.622	37.961.404	32.962.428
Comercio y Servicios	306.801.735	188.366.820	225.522.821	251.357.018	154.838.012
Consumo	41.571.248	38.702.315	5.591.387	2.229.441	1.486.890
TOTAL ORIGINAL	735.727.585	511.666.518	519.599.616	626.553.484	449.750.881
Total Renovado	30.349.779	28.688.372	5.854.447	17.216.964	14.045.799
<b>TOTAL NACIONAL</b>	<b>766.077.364</b>	<b>540.354.890</b>	<b>525.454.063</b>	<b>643.770.448</b>	<b>463.796.680</b>

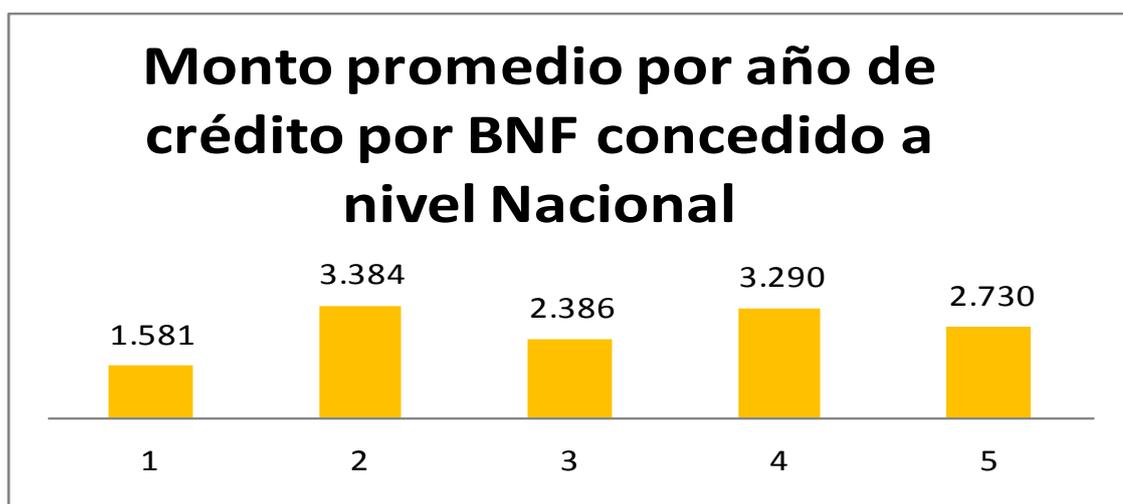
\* Obras de infraestructura.  
\*\* Pequeña Industria y Artesanía

Fuente: BNF y SBS  
Elaborado por: Ing. Agr. Javier Enrique Sánchez Castro

### 4.2.1.3 Monto Promedio de los Créditos a Nivel Nacional, durante el periodo 2010 al 2014.

Podemos observar en el gráfico 5, que el crédito promedio que otorgo el Banco Nacional de Fomento, por operación no supero los \$3.400,00 lo que demuestra que la institución bancaria con este monto de crédito pequeño continua sirviendo a la inmensa cantidad de personas que demandan crédito, y en especial a los que menos tienen, esto lo acerca a la misión institucional, de acelerar y estimular el desarrollo socio económico de país, mediante una amplia actividad crediticia, hacia los sectores de la producción, comercio y servicios, promoviendo el desarrollo de la pequeña y mediana empresa, así como del sector de las micro finanzas.

Grafico 5.- Monto promedio de crédito concedido por año, por el BNF a nivel nacional durante el periodo 2010 al 2014.



Fuente: BNF y SBS

Elaborado por: Ing. Agr. Javier Enrique Sánchez Castro

## **4.2.2 ANÁLISIS DEL CRÉDITO OTORGADO EN EL PERIODO 2010 AL 2014, POR EL BANCO NACIONAL DE FOMENTO EN NÚMERO DE OPERACIONES Y MONTO A NIVEL DE LA PROVINCIA DEL GUAYAS.**

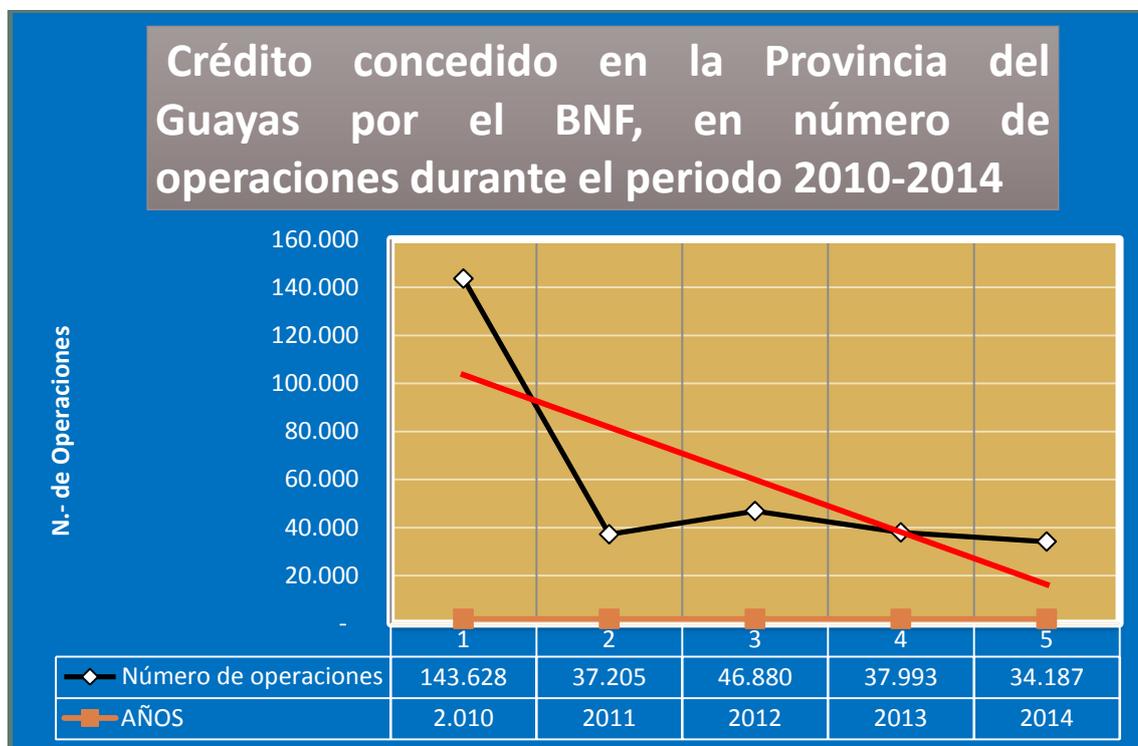
### **4.2.2.1 Por Número de Operaciones Concedidas en la Provincia del Guayas**

Durante este periodo el objeto de análisis de los años 2010 al 2014, el BNF a nivel de la provincia de Guayas, en el Tabla No 5, observamos que en el año 2010 se llegó a atender 143.628 operaciones equivalente al 30 % de las colocaciones totales del sistema, lo que demuestra el peso que tienen las sucursales asentadas en la provincia del Guayas, que su incidencia en la producción de arroz y maíz, de aquí la importancia que juegan las sucursales al momento de financiar estos cultivos que son estratégicos en la conformación de la canasta básica, el arroz directamente y el maíz transformado en balanceado es fundamental en las dietas balanceadas de la producción avícola de carne y huevos.

Sin embargo, observando el número de operaciones atendidas en el año 2010, constituyen un record histórico en el BNF a nivel nacional dentro del periodo objeto de análisis y la tendencia se repite a nivel de la provincia del Guayas, en los siguientes años de este periodo las operaciones no alcanzan a superar las 47.000 operaciones y es más se provoca un estancamiento que llega a su nivel más bajo en el año 2014.

Esto demuestra que el modelo de gestión implementado por el BNF, no estaba dando los resultados esperados y que merece realizarse correctivos a nivel de los procesos, principalmente, así como de estandarizar los criterios del personal de la Central de Operaciones de Crédito.

Grafico 6.- Crédito concedido en la Provincia del Guayas por el BNF, en número de operaciones durante el periodo 2010 al 2014.



Fuente: BNF y SBS

Elaborado por: Ing. Agr. Javier Enrique Sánchez Castro

**Tabla no. 5. Números de créditos concedidos a nivel provincia del Guayas por el BNF durante el periodo 2010 – 2014.**

Destino	Nº Operaciones				
	AÑOS				
	2.010	2.011	2.012	2.013	2.014
Cultivos Agrícolas	15.150	4.553	3.649	4.177	1.095
Pastos y Ganadería	5.143	1.877	870	752	367
Maquinaria Agrícola	599	522	214	271	174
Mejoras Territoriales *	646	430	227	276	201
Movilización	101	21	41	37	31
PIA **	2.626	993	987	1.079	429
Comercio y Servicios	115.848	25.517	40.472	30.314	31.347
Consumo	616	766	132	5	-
<b>TOTAL ORIGINAL</b>	<b>140.729</b>	<b>34.679</b>	<b>46.592</b>	<b>36.911</b>	<b>33.644</b>
Total Renovado	2.899	2.526	288	1.082	543
<b>TOTAL PROVINCIA GUAYAS</b>	<b>143.628</b>	<b>37.205</b>	<b>46.880</b>	<b>37.993</b>	<b>34.187</b>

\* Obras de infraestructura.  
\*\* Pequeña Industria y Artesanía

Fuente: BNF y SBS

Elaborado por: Ing. Agr. Javier Enrique Sánchez Castro

#### **4.2.2.2 Montos de Crédito Concedido en la Provincia del Guayas.**

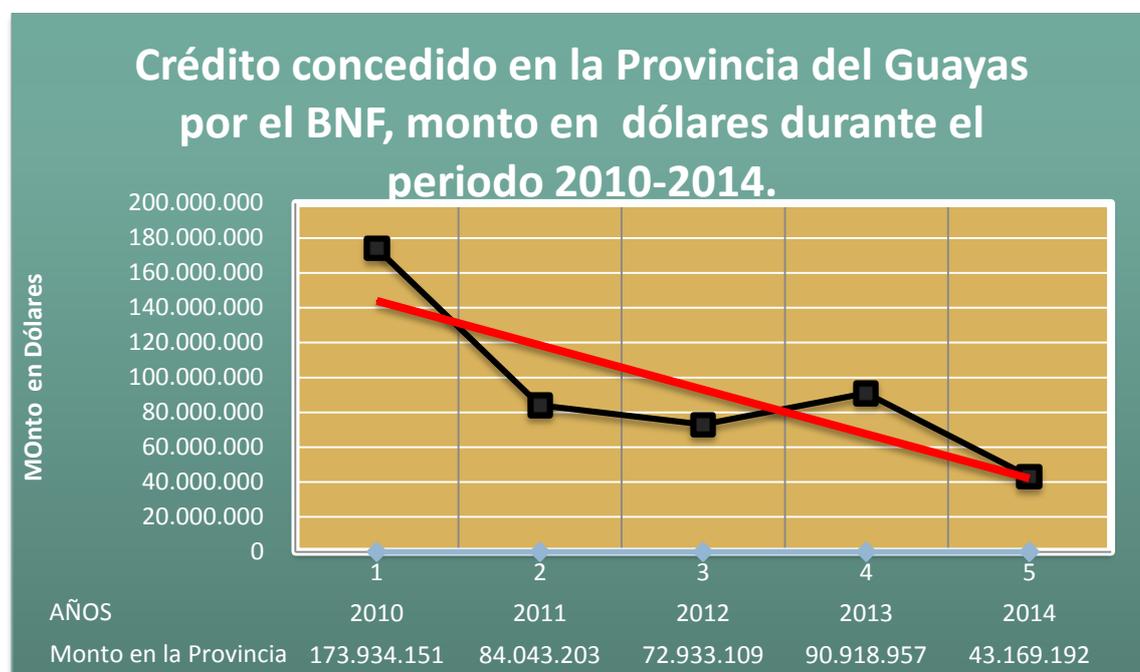
Realizado el análisis al crédito concedido por el BNF, dentro de la provincia del Guayas, durante el periodo 2010 al 2014, Gráfico No 7 y Tabla No 6, se observa que durante el año 2010 el banco alcanzó a colocar alrededor de 174 millones de dólares en crédito, pero es importante aquí señalar que el sector que más recursos recibió fue el de comercio y servicios, equivalente al 58,42 % del total concedido en la provincia. Es importante señalar que dentro de este sector se encuentra incluido el Crédito del Bono de Desarrollo Humano, con un peso muy significativo.

Constituye un record para la colocación alcanzada por el BNF, dentro del periodo analizado, lo concedido durante el año 2010, ya que al año siguiente estas decayeron abruptamente en más del 50 % y se logró ubicar en 84 millones; para el año 2012 el modelo de gestión implementado por el BNF, agravó la situación y la colocación volvió a caer a un nivel del 72,9 millones, que comparado con el año 2010, equivale a una disminución del 58 %. El año 2013 se aprecia un leve crecimiento en la colocación y se llega a colocar 90.9 millones de dólares; sin embargo, el BNF sufre la salida de mayoría del personal capacitado de fábrica o COC y en las sucursales de los oficiales comerciales, por haberse cumplido los dos años de haber sido contratado. El haberse desprendido de personal capacidad le ocasiono al banco tuviera una nueva contracción severa y el monto colocado a nivel de la provincia del Guayas, descendiera a 43,2 millones de dólares, representando en comparación con el año 2010, el 25 % de lo colocado en aquel año.

Por lo que nos permite establecer, que los resultados logrados por el banco en la provincia del Guayas, no son halagadores considerando la incorporación de paquetes tecnológicos, cambio de sistemas, e ingreso de personal, con el cual se ha duplicado el número de personal, pero se

está lejos de encontrar la eficiencia administrativa, y agilidad en el proceso crediticio.

Grafico 7.- Crédito concedido en la Provincia del Guayas por el BNF, en monto durante el periodo 2010 al 2014.



Fuente: BNF y SBS

Elaborado por: Ing. Agr. Javier Enrique Sánchez Castro

**Tabla No. 6. Monto en dólares de créditos concedidos en la provincia del Guayas por el BNF durante el periodo 2010 -2014.**

Destino	Monto concedido en dólares				
	AÑOS				
	2.010	2.011	2.012	2.013	2.014
Cultivos Agrícolas	32.039.096	18.482.704	15.686.766	17.132.310	7.128.073
Pastos y Ganadería	8.494.317	3.983.753	3.009.768	3.247.706	1.901.623
Maquinaria Agrícola	2.875.362	3.359.864	2.510.492	2.050.694	1.433.359
Mejoras Territoriales *	5.820.626	4.187.080	2.394.587	2.740.054	1.949.068
Movilización	479.480	322.650	611.020	717.920	353.000
PIA **	6.813.839	3.037.183	3.645.444	5.300.860	2.255.057
Comercio y Servicios	101.597.918	36.179.036	42.494.725	53.794.143	25.400.153
Consumo	3.358.432	2.554.539	437.255	13.350	-
TOTAL ORIGINAL	161.479.070	72.106.809	70.790.057	84.997.037	40.420.333
Total Renovado	12.455.081	11.936.394	2.143.052	5.921.920	2.748.859
TOTAL PROVINCIA GUAYAS	173.934.151	84.043.203	72.933.109	90.918.957	43.169.192

\* Obras de infraestructura.

\*\* Pequeña Industria y Artesanía

Fuente: BNF y SBS

Elaborado por: Ing. Agr. Javier Enrique Sánchez Castro

### 4.2.2.3 El Monto Promedio de Crédito por persona en la Provincia del Guayas

En el gráfico 8, nos permite apreciar que durante este periodo de análisis el BNF en la Provincia del Guayas, que el monto de crédito promedio no superó los \$2.400,00 notablemente inferiores a la media nacional, con lo que se demuestra que la orientación del crédito en el BNF, es hacia los estratos sociales de los microempresarios, y pequeños productores, principalmente y también a la mediana empresa. Por lo que podemos afirmar que el BNF está llamado a dar una respuesta ágil y eficiente a estos segmentos de la población, donde el sistema financiero no llega con facilidad.

Grafico 8.- Monto promedio de crédito concedido por año, por el BNF en la Provincia del Guayas, periodo 2010 al 2014



Fuente: BNF y SBS  
Elaborado por: Ing. Agr. Javier Enrique Sánchez Castro

### 4.2.3 ANÁLISIS DEL CRÉDITO OTORGADO EN EL PERIODO 2010 AL 2014, POR EL BANCO NACIONAL DE FOMENTO EN NÚMERO DE OPERACIONES Y MONTO EN DÓLARES EN EL CANTÓN DAULE.

#### **4.2.3.1 Por Número de Operaciones Concedidas en el Cantón Daule.**

Durante este periodo objeto el análisis que va desde el 2010 al 2014, el BNF a nivel del Cantón Daule, como observamos en el Tabla 7 y Gráfico No 9, en el año 2010 logró colocar 11.830 operaciones crediticias, equivalente al 2.44 % del total nacional del sistema.

Es importante señalar como lo habíamos manifestado tanto a nivel nacional, como provincial y ahora cantonal, el sector de comercio y servicios de la economía, es donde se registra la mayor concentración de crédito colocado, al segmentar esta cartera en los créditos del propio sector y en los Créditos del Bono de Desarrollo Humano CBDH, se determinó que 8.846 operaciones correspondieron al CBDH, lo que equivale a que 75 % de las operaciones que concedió la Sucursal fueron del Bono de Desarrollo Humano. Lo que demuestra que la participación del crédito productivo a nivel del Cantón Daule, por solo cubrió el 25 % de colocación total en el Cantón.

A nivel cantonal se repite la tendencia evidenciada a nivel nacional y provincial, el número de operaciones en el 2011 descendió a 4.144 operaciones y para el año 2012 continuo cayendo; en el 2013 en repunte en la colocación sin embargo, no logra el BNF, la ruta que le permita salir del estancamiento. Como observamos en la tabla No 7, durante este periodo de análisis el CBDH, tiene un grado de participación muy elevado, donde alcanza hasta en el 75 % del total de la colocación, lo que demuestra la escasa colocación en el crédito productivo, a eso debemos agregar que el CBDH, es un crédito pre aprobado en la cual no participan los oficiales de crédito en la concesión, su contabilización es más de tipo operativa.

Por consiguiente, podemos afirmar que los procesos de trámite y aprobación de créditos se volvieron muy lentos, engorrosos que a los hacen de difícil acceso.

Grafico 9.- Crédito concedido por el BNF, en el Cantón Daule, en número de operaciones en el periodo 2010 al 2014



Fuente: BNF y SBS

Elaborado por: Ing. Agr. Javier Enrique Sánchez Castro

Tabla No. 7. Número de operaciones de créditos concedidos en el Cantón Daule por el BNF durante el periodo 2010 - 2014.

Destino	Nº Operaciones				
	AÑOS				
	2.010	2.011	2.012	2.013	2.014
Cultivos Agrícolas	1.601	1.163	654	1.113	259
Pastos y Ganadería	15	16	6	29	45
Maquinaria Agrícola	18	11	13	14	11
Mejoras Territoriales *	68	49	7	7	38
Movilización	17	4	5	9	1
PIA**	103	43	22	21	12
Comercio y Servicios	377	523	208	506	34
CBDH	8.846	1.492	3.007	2.998	3.419
Consumo	3	81	-	-	-
<b>TOTAL ORIGINAL</b>	<b>11.048</b>	<b>3.382</b>	<b>3.922</b>	<b>4.697</b>	<b>3.819</b>
Total Renovado	782	762	37	164	75
<b>TOTAL CANTON DAULE</b>	<b>11.830</b>	<b>4.144</b>	<b>3.959</b>	<b>4.861</b>	<b>3.894</b>

\* Obras de infraestructura.

Fuente: BNF y SBS

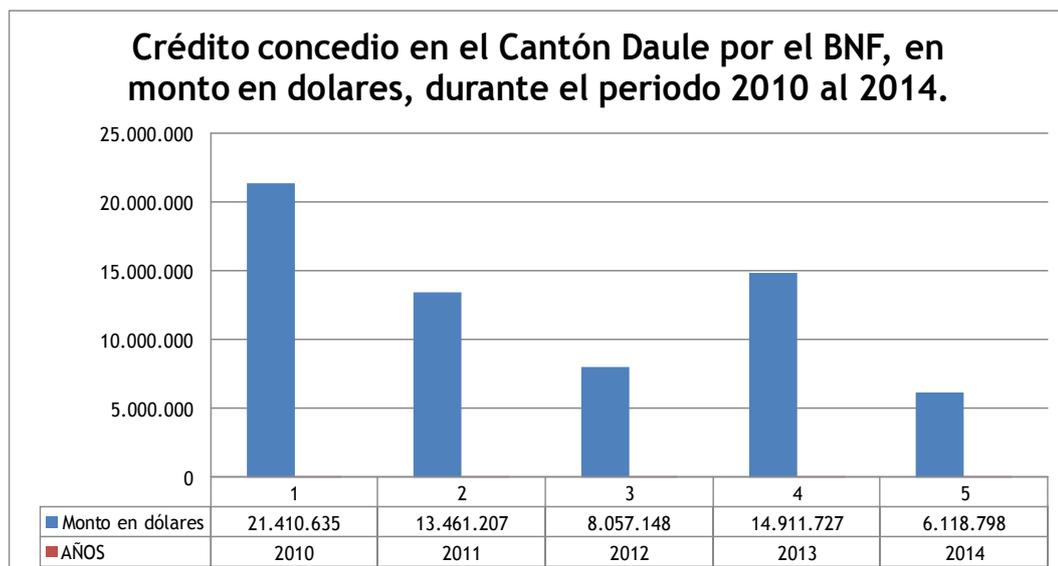
Elaborado por: Ing. Agr. Javier Enrique Sánchez Castro

#### 4.2.3.2 Montos de Crédito Concedido en el Cantón Daule.

Realizado el análisis al crédito concedido por el BNF, dentro del Cantón Daule, durante el periodo 2010 al 2014, Gráfico 10 y Tabla No 8,

se observa que durante el año 2010 el banco alcanzó a colocar alrededor de 21.4 millones de dólares, pese a que en octubre de este año el banco cambio su sistema tecnológico y migro al sistema COBIS, lo que ocasiono la paralización total del crédito durante el último trimestre. Esta paralización continuo hasta abril del año 2011 también hay que indicar que en octubre del mismo año comenzó a funcionar la Central Operaciones de Crédito (fábrica), bajo estas circunstancias el volumen de crédito cayo dramáticamente y se ubicó en 13,4 millones de dólares; para el siguiente año (2012) no hubo reacción con sistemas incorporados y el monto de crédito colocado siguió cayendo y se ubicó en 8 millones de dólares; en el 2013 se aprecia una mejoría y el crédito colocado crece y alcanza los 14.9 millones de dólares, pero el banco sufre la pérdida de personal capacitado en el área comercial y de fábrica, debido a que se habían cumplido los dos años de haber sido contratado y la ley no les permitía seguir contratados. Así llegamos al año 2014, que el problema se agudiza en esta sucursal y los resultados son evidentes en tabla 8, donde solo se coloca 6.1 millones de dólares.

Grafico 10.- Crédito concedido en el Cantón Daule por el BNF, en monto en dólares, durante el periodo 2010 al 2014.



Fuente: BNF y SBS  
 Elaborado por: Ing. Agr. Javier Enrique Sánchez Castro

**Tabla No. 8. Monto en dólares de créditos concedidos en la provincia del Guayas por el BNF durante el periodo 2010 – 2014.**

Destino	Monto concedido en dólares				
	AÑOS				
	2.010	2.011	2.012	2.013	2.014
Cultivos Agrícolas	7.705.594	4.413.702	2.994.596	3.844.546	1.843.240
Pastos y Ganadería	164.276	179.290	63.901	279.116	533.401
Maquinaria Agrícola	370.798	257.220	349.632	245.307	124.921
Mejoras Territoriales *	546.858	423.291	89.850	132.162	593.985
Movilización	327.800	81.700	141.200	274.100	15.000
PIA**	269.135	185.709	129.964	156.634	90.968
Comercio y Servicios	2.274.527	3.617.909	2.731.761	7.248.241	436.996
CBDH	6.919.272	595.269	1.252.051	1.828.544	2.140.598
Consumo	13.500	198.090	-	-	-
TOTAL ORIGINAL	18.591.760	9.952.180	7.752.955	14.008.650	5.779.109
Total Renovado	2.818.875	3.509.027	304.193	903.077	339.689
TOTAL CANTON DAULE	21.410.635	13.461.207	8.057.148	14.911.727	6.118.798

\* Obras de infraestructura.

\*\* Pequeña Industria y Artesanía

Fuente: BNF y SBS

Elaborado por: Ing. Agr. Javier Enrique Sánchez Castro

#### 4.2.3.3 El monto promedio de crédito por persona en el Cantón Daule

En el gráfico 11, nos permite apreciar que durante este periodo de análisis el BNF en el Cantón Daule, que el monto de crédito promedio no superó los \$3.000,00 inferiores a la media nacional, pero ligeramente superior a la media del crédito concedido en la Provincia del Guayas. De tal forma podemos afirmar que el crédito por su monto concedido sigue siendo del tamaño muy pequeño que por su magnitud se ubica dentro un microcrédito.

Grafico 11.- Monto promedio de crédito concedido por año, por el BNF en el Cantón Daule, periodo 2010 al 2014.



Fuente: BNF y SBS

Elaborado por: Ing. Agr. Javier Enrique Sánchez Castro

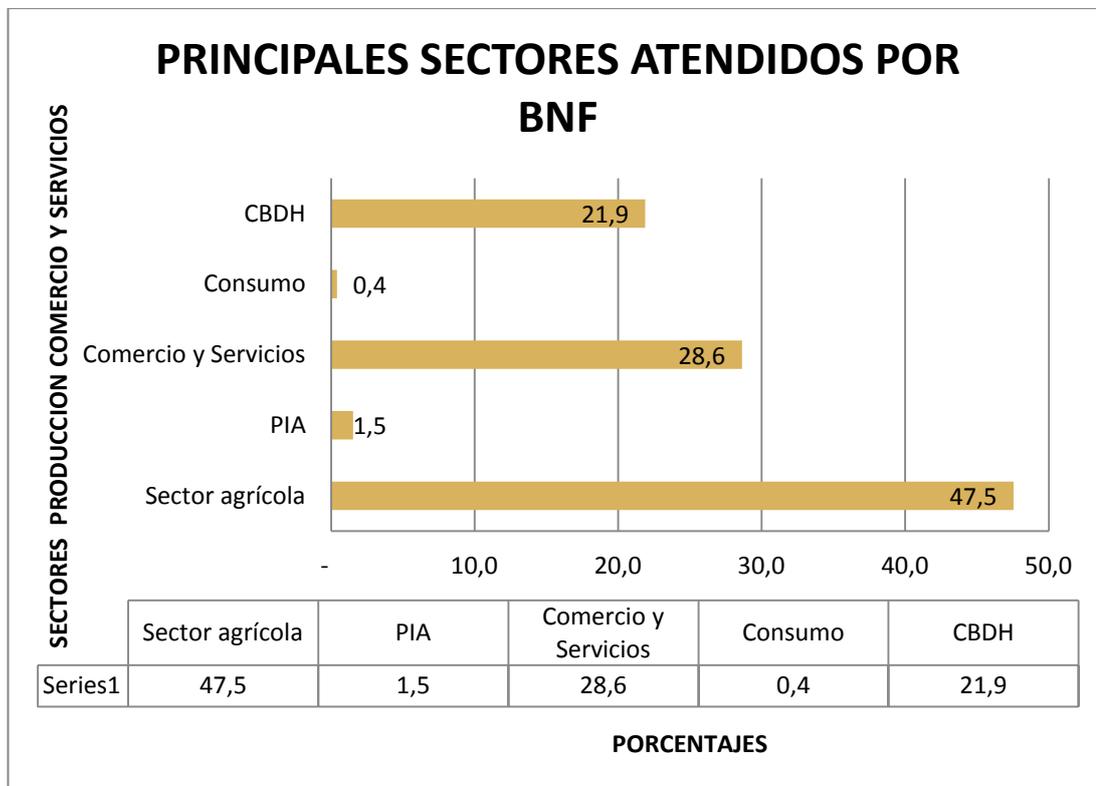
#### **4.2.4 PRINCIPALES SECTORES DE PRODUCCIÓN, COMERCIO Y SERVICIOS DEL CANTÓN DE DAULE, ATENDIDOS DURANTE 2010 AL 2014.**

##### **4.2.4.1 Distribución porcentual de los sectores de la producción, comercio, y servicios del Cantón Daule, atendidos por el BNF durante el periodo 2010 al 2014.**

En la Tabla No 9 y Gráfico 12, se anota el número de operaciones de créditos que se conceden anualmente durante el periodo 2010 al 2014, al promediar las operaciones concedidas, logramos determinar que el Sector Agrícola, es el sector que mayormente absorbe recursos de la sucursal, y alcanzando el 47,5 % como se observa en el gráfico 10; en segundo lugar tenemos que el sector de comercio y servicios, absorbe 28,6 % de los recursos concedidos por el BNF y en el tercer lugar tenemos que el Crédito del Bono de Desarrollo Humano, constituye el rubro que demanda recursos; los sectores del Pequeña Industria y el consumo no alcanzan el 2 %.

Por lo tanto, podemos afirmar que los recursos que coloca el BNF al sector agrícola y de la Pequeña Industria y artesanía (PIA) solo alcanzan en conjunto el 49 %.

Grafico 12.- Número de operaciones de créditos concedidos a los sectores de la producción, comercio y servicios, del Cantón Daule, en el periodo 2010 al 2014.



Fuente: BNF y SBS  
Elaborado por: Ing. Agr. Javier Enrique Sánchez Castro

**Tabla No.9 Número de operaciones de crédito concedido por año, por el BNF en el Cantón Daule, periodo 2010 al 2014.**

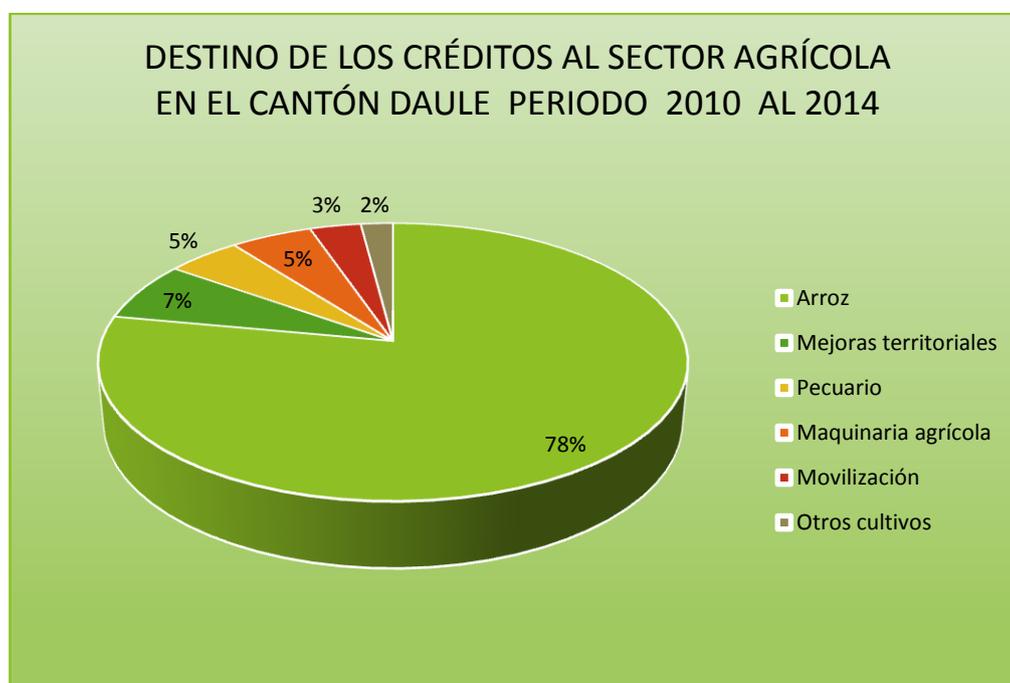
Sectores	Distribución en número operaciones de colocación por sectores en el Cantón Daule por el BNF						
	AÑOS					Promedio en Dolares	%
	2.010	2.011	2.012	2.013	2.014		
Sector agrícola	1.719	1.237	685	1.172	354	1.033,40	47,5
PIA	103	43	22	21	12	40,20	1,5
Comercio y Servicios	377	523	208	506	34	329,60	28,6
Consumo	3	81	-	-	-	16,80	0,4
CBDH	8.846	1.498	3.007	2.998	3.419	3.953,60	21,9
<b>Total</b>	<b>11.048,00</b>	<b>3.382,00</b>	<b>3.922,00</b>	<b>4.697,00</b>	<b>3.819,00</b>	<b>5.373,60</b>	<b>100,0</b>

Fuente: BNF y SBS  
Elaborado por: Ing. Agr. Javier Enrique Sánchez Castro

#### 4.2.4.2 Distribución porcentual de los destinos de los recursos otorgados por el BNF en el Cantón Daule, durante el periodo 2010 al 2014.

Al realizar un análisis del sector agrícola arrocerero los recursos se utilizan principalmente , en mejoras territoriales en los terrenos arroceros, la compra de maquinaria y el financiamiento del cultivo de arroz, lo que constituyen el 90 % la demanda de recursos (gráfico 13). De tal forma que la Sucursal del BNF en el Cantón Daule, es de enorme importancia al momento de financiar un cultivo como el arroz que es un cereal considerado de primera necesidad y que conforma uno de los productos de la canasta básica, y que el estado ecuatoriano está obligado a financiar porque constituye un producto estratégico en la dieta alimenticia del pueblo ecuatoriano.

Grafico 13.- Destino de los créditos colocados al sector agrícola en el Cantón Daule, en el periodo 2010 al 2014



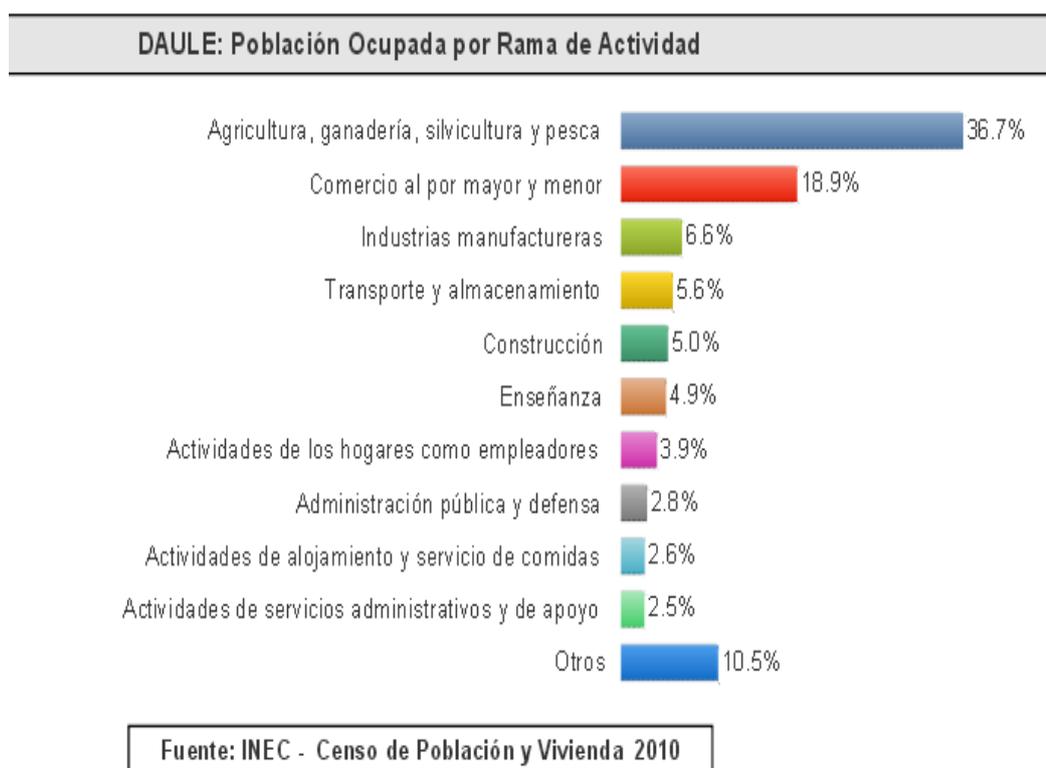
Fuente: BNF y SBS  
Elaborado por: Ing. Agr. Javier Enrique Sánchez Castro

## 4.2.5 Cálculo de la PEA del Sector Agrícola del Cantón Daule

### 4.2.5.1 Distribución de la PEA por actividad de acuerdo al último Censo de Población y Vivienda a 2010

Para el año 2010 de acuerdo al último censo poblacional del INEC, tabla No 1, la población económicamente activa del cantón Daule era de 45.309, el 36.7% de este total, se dedican a la agricultura, ganadería, silvicultura y pesca, equivalente a 16.628 personas ver tabla No 10, que se encuentran en capacidad de acceder a los servicios financieros. Por lo tanto, se llegó a establecer que el BNF en el mismo año colocó 2.501 créditos, correspondientes al 15% de la PEA agrícola del Cantón.

Gráfico 14.- PEA por actividad de acuerdo al último Censo de Población y Vivienda a 2010



Fuente: <http://app.sni.gob.ec/sni->

[link/sni/Portal%20SNI%202014/FICHAS%20F/0906\\_DAULE\\_GUAYAS.pdf](link/sni/Portal%20SNI%202014/FICHAS%20F/0906_DAULE_GUAYAS.pdf)

#### 4.2.5.2 Proyección de la PEA para el sector agrícola del Cantón Daule hasta el 2014.

Según las proyecciones del INEC para el 2014 la PEA del sector Agrícola de Daule crece un 3% anual. Tabla No 10.

Tabla 10.- Proyecciones de la PEA agrícola del Cantón Daule.

AÑO	TASA CRECIMIENTO POBLACIONAL	TOTAL
2010		16.628
2011	3%	17.127
2012	3%	17.640
2013	3%	18.170
2014	3%	18.715

Fuente: <http://app.sni.gob.ec/sni->

Elaborado por: Ing. Agr. Javier Enrique Sánchez Castro

#### 4.2.5.3 Participación de la PEA en el sector agrícola del Cantón Daule, al año 2014.

Por lo tanto según el cálculo de las proyecciones la PEA por sector agrícola en el Cantón Daule al 2014 es de 18.715 personas, sin embargo de acuerdo con el cuadro siguiente se observa que para el año 2014 la concesión de crédito al sector agropecuario alcanza solamente a 429 personas, representando el 2,3% de la población en capacidad de operar con el BNF, por lo que se determina que del 15% que se atendió en el año 2010 actualmente la **participación del banco es tan solo del 2,3%.**

**Tabla No 11.- CRÉDITO CONCEDIDO AL SECTOR AGRÍCOLA DEL CANTÓN DAULE, EN NÚMERO DE OPERACIONES, PERIODO 2010-2014.**

<b>DESTINO</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
<b>AGRICOLA</b>	1.601	1.163	654	1.113	259
<b>GANADERIA</b>	15	16	6	29	45
<b>MAQUINARIA</b>	18	11	13	14	11
<b>TERRITORIALES</b>	68	49	7	7	38
<b>MOVILIZACION</b>	17	4	5	9	1
<b>RENOVADO</b>	782	762	37	164	75
<b>TOTAL</b>	<b>2.501</b>	<b>2.005</b>	<b>722</b>	<b>1.336</b>	<b>429</b>

Fuente: Banco Nacional de Fomento  
Elaborado por: Ing. Agr. Javier Enrique Sánchez Castro

#### **4.2.6 ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DE LA CENTRAL DE OPERACIONES DE CRÉDITO.**

##### **4.2.6.1 Implementación del Modulo de Fábrica.**

Los montos colocados por la sucursal descendieron como resultado de la incorporación del nuevo programa informático y del nuevo sistema implementado que consistió en dividir al país en dos regiones norte y sur, donde los tramites (expedientes) recorren largas distancias a través de los correos postales, lo que equivale a varios días, que fácilmente alcanzan los siete hasta llegar a las fábricas.

Cabe resaltar que el periodo 2011 al 2012, arranca el proceso de control por oposición que dio origen a la Central de Operaciones Crediticias, en su fase inicial, que coincide con los datos del cuadro anterior, pues el 2011, se contrató al personal con la figura de contrato ocasional que luego de ser capacitados y alcanzar la destreza del puesto asignado, como se demuestra en el nivel de colocación del 2013, el banco

por efecto de la ley LOSEP se ve obligado a desenrolar al personal antes descrito, lo que ocasiona una drástica caída durante el año 2014.

Otra de las causas de la contracción de la colocación de los créditos en estos periodos, fue la falta de liderazgo en las distintas unidades de la fábrica que no estuvieron, a la altura para estandarizar criterios de valuación de documentos, validación de direcciones, verificaciones telefónicas e idoneidad de garantías.

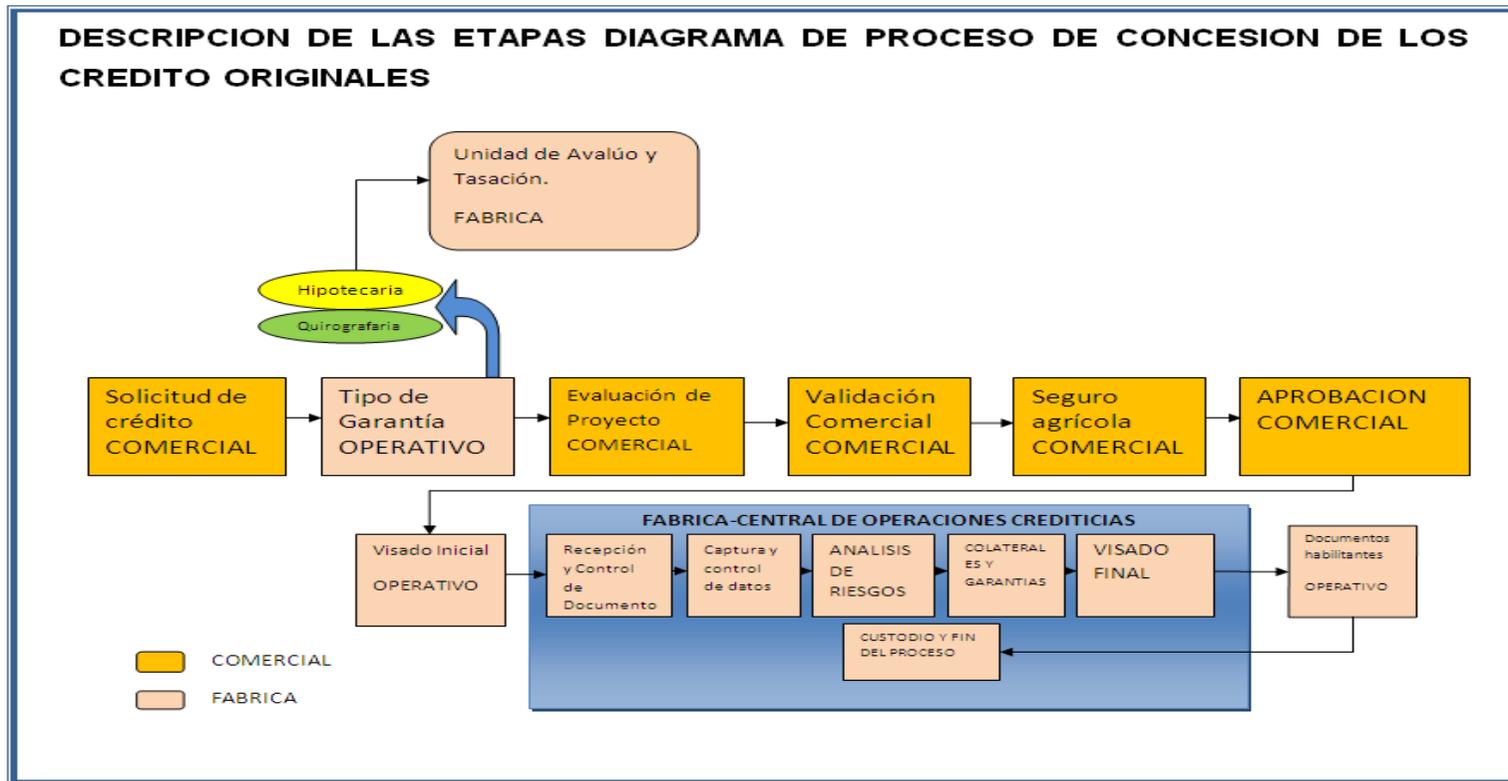


Gráfico 15.- Descripción de las etapas del diagrama del proceso de concesión de crédito a nivel de fabrica.

Fuente: Banco Nacional de Fomento

Elaborado por: Ing. Agr. Javier Enrique Sánchez Castro

## 4.2.7 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA A LOS AGRICULTORES DE LA ZONA DE DAULE.

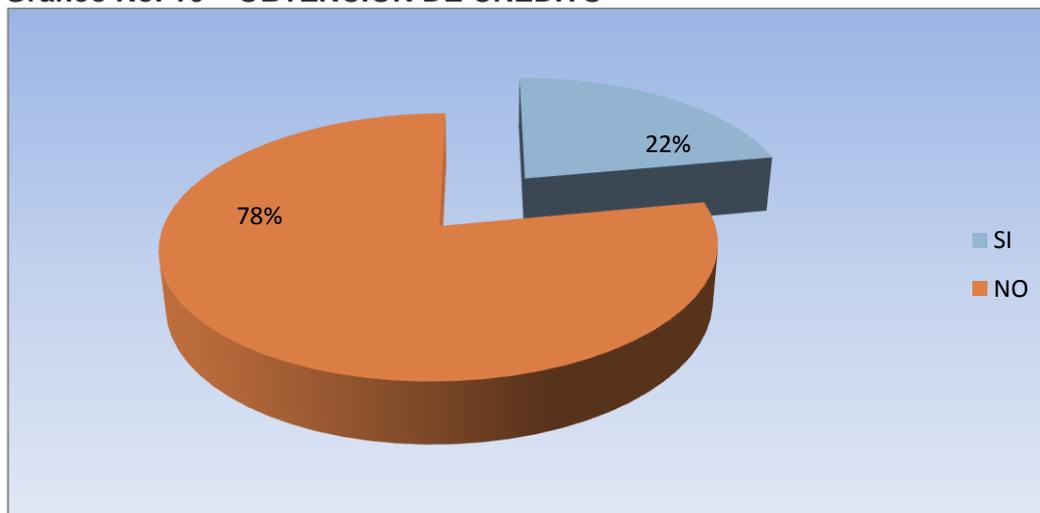
### 4.2.7.1 Primera pregunta ¿Ud. ha obtenido crédito del BNF en los últimos cinco años?

Tabla No. 12 **OBTENCIÓN DE CRÉDITO**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE%
SI	11	22%
NO	39	78%
TOTAL	50	100%

Fuente: Investigación de campo en el sector arrocero del Cantón Daule  
Elaborado por: Ing. Agr. Javier Enrique Sánchez Castro

Gráfico No. 16 **OBTENCIÓN DE CRÉDITO**



Fuente: Investigación de campo en el sector arrocero del Cantón Daule  
Elaborado por: Ing. Agr. Javier Enrique Sánchez Castro

### Interpretación de la pregunta No. 1

De acuerdo con los resultados de la encuesta aplicada a los agricultores del sector arrocero del Cantón Daule, podemos apreciar que el 78% de los agricultores no operan con el BNF y lo hacen con financiamiento de otras entidades bancarias, tales como cooperativas, otros bancos, intermediarios dueños de piladoras de arroz e incluso prestamistas, que lo hacen con alta tasa de interés mensual.

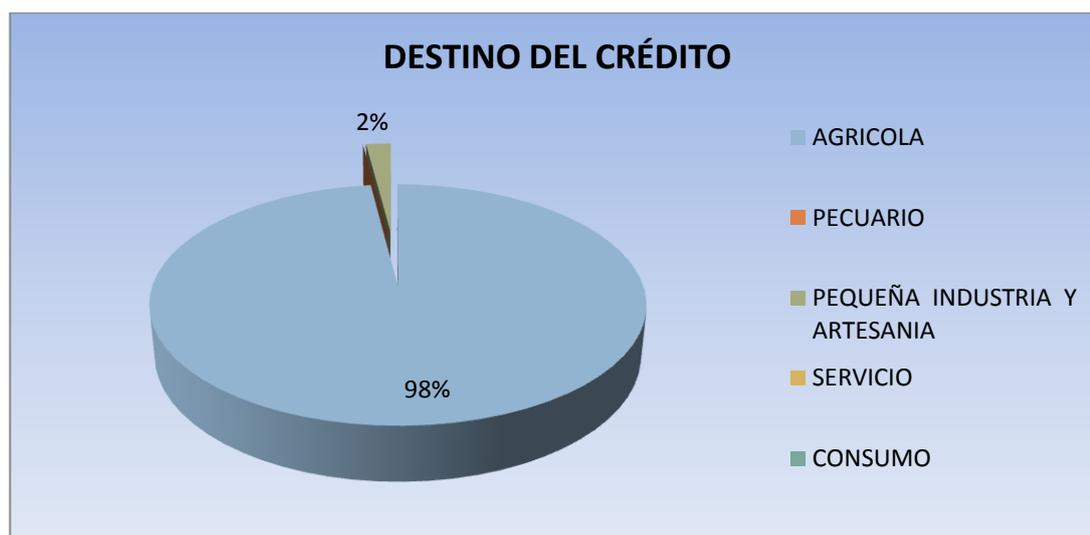
#### 4.2.7.2 Segunda pregunta ¿Cuál fue el destino del crédito recibido?

Tabla No. 13 DESTINO DEL CRÉDITO

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE%
AGRICOLA	49	98%
PECUARIO	0	0%
PEQUEÑA INDUSTRIA Y ARTESANIA	1	2%
SERVICIO	0	0%
CONSUMO	0	0%
TOTAL	50	100%

Fuente: Investigación de campo en el sector arrocero del Cantón Daule  
Elaborado por: Ing. Agr. Javier Enrique Sánchez Castro

Gráfico No. 17 DESTINO DEL CRÉDITO



Fuente: Investigación de campo en el sector arrocero del Cantón Daule  
Elaborado por: Ing. Agr. Javier Enrique Sánchez Castro

#### Interpretación de la pregunta No. 2

En relación con los resultados luego de aplicar la encuesta a las personas dedicadas a la agricultura, podemos observar que el 98% de la población encuestada, se dedica al cultivo de ciclo corto de arroz y en un 2% están relacionadas con actividades de la pequeña industria y

artesanía. Lo que confirma la apreciación inicial de que la población mayoritaria del Cantón Daule depende en alta medida del cultivo de esta gramínea, que constituye el alimento básico de la canasta familiar.

#### 4.2.7.3 Tercera pregunta ¿Cuál ha sido el tiempo de respuesta del trámite del crédito otorgado?

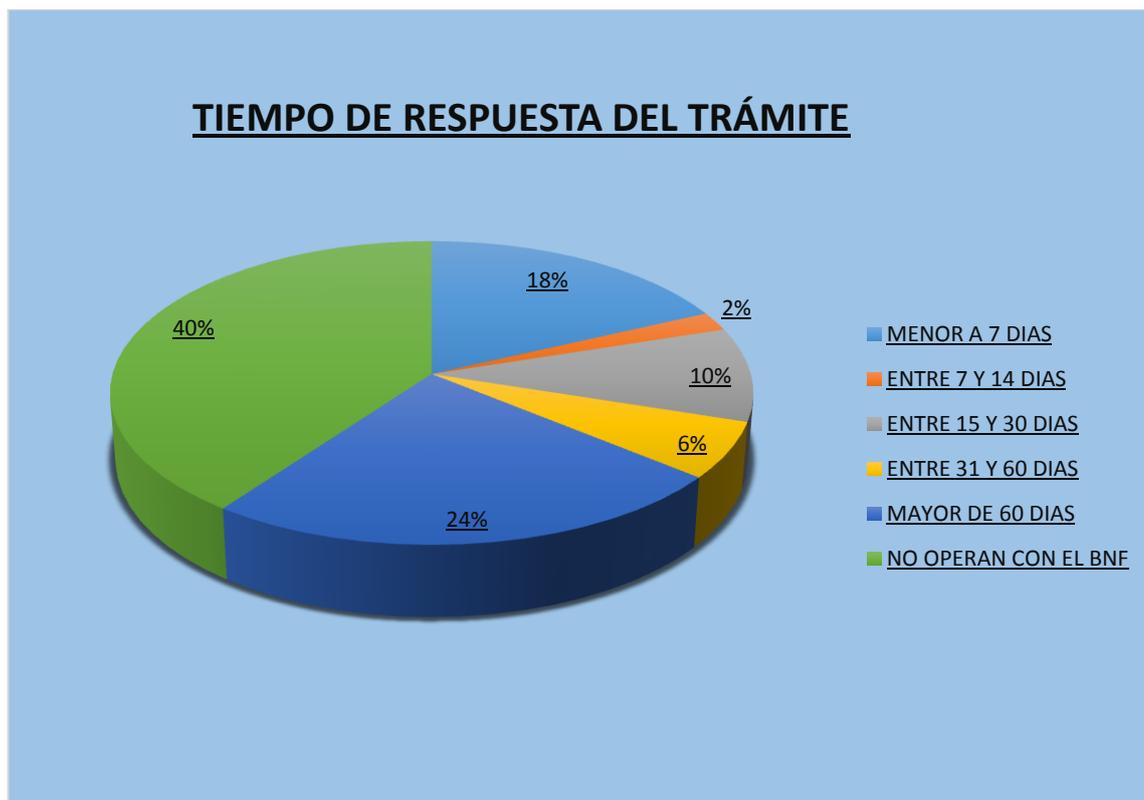
Tabla No. 14 TIEMPO DE RESPUESTA DE TRÁMITE

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE%
MENOR A 7 DIAS	9	18%
ENTRE 7 Y 14 DIAS	1	2 %
ENTRE 15 Y 30 DIAS	5	10 %
ENTRE 31 Y 60 DIAS	3	6 %
MAYOR DE 60 DIAS	12	24 %
NO OPERAN CON EL BNF	20	40 %
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de campo en el sector arrocero del Cantón Daule  
Elaborado por: Ing. Agr. Javier Enrique Sánchez Castro

Gráfico No.18

## TIEMPO DE RESPUESTA DE TRÁMITE



Fuente: Investigación de campo en el sector arrocero del Cantón Daule  
Elaborado por: Ing. Agr. Javier Enrique Sánchez Castro

### Interpretación de la pregunta No. 3

Los resultados alcanzados de la muestra tomada de la población de agricultores Cantón Daule, sobre el tiempo de respuesta que el BNF, se toma en atender los trámites, observamos que solamente el 20 % de los agricultores encuestados reciben los créditos entre 7 a 14 días tiempos aceptable para un trámite; un 10 % son atendidos en un rango de 15 a 30 días; un 6 % lo reciben entre 30 a 60 días y el 24 % de los agricultores contactados manifestaron que los trámites en el BNF son muy demorados; y el 40 % de ellos han dejado de trabajar con la institución bancaria por que la demora en los tramites hace extemporáneos los créditos, y los obliga a buscar otras fuentes alternas de financiamiento.

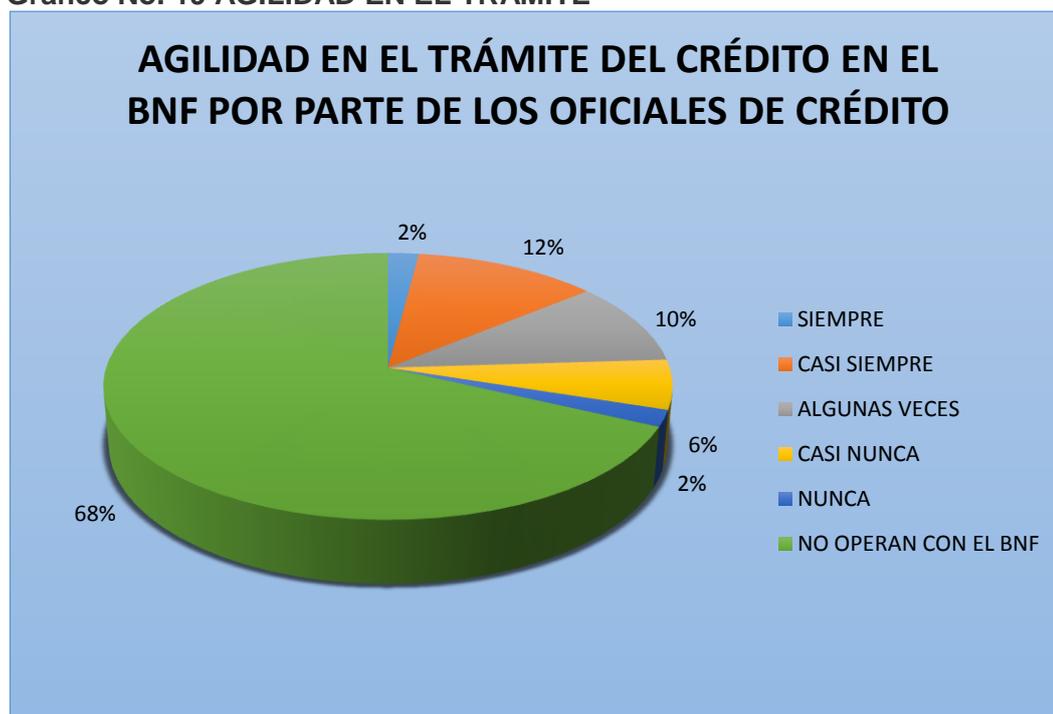
**4.2.7.4 Cuarta pregunta ¿Ha existido agilidad en el trámite del crédito solicitado en el BNF por parte del oficial de crédito?**

**Tabla No. 15.- AGILIDAD EN EL TRÁMITE**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE%
SIEMPRE	1	2%
CASI SIEMPRE	6	12%
ALGUNAS VECES	5	10%
CASI NUNCA	3	6%
NUNCA	1	2%
NO OPERAN CON EL BNF	34	68%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de campo en el sector arrocero del Cantón Daule  
Elaborado por: Ing. Agr. Javier Enrique Sánchez Castro

**Gráfico No. 19 AGILIDAD EN EL TRAMITE**



Fuente: Investigación de campo en el sector arrocero del Cantón Daule  
Elaborado por: Ing. Agr. Javier Enrique Sánchez Castro

#### Interpretación de la pregunta No. 4

De los resultados alcanzados en las encuestas realizadas a los agricultores arroceros del Cantón Daule, consultados sobre si existe agilidad en los tramites por parte de los oficiales comerciales, el 68 % manifestó que han dejados de laborar con el BNF porque indican que la institución dejo de ser ágil y oportuna en sus operaciones crediticias; un 8% indica que nunca o casi nunca existe agilidad en los tramites por parte del personal del banco; un 10 % manifiesta que algunas veces se da agilidad y solamente el 14 % de los consultados manifiesta que han sido atendidos con agilidad por parte de los oficiales de crédito.

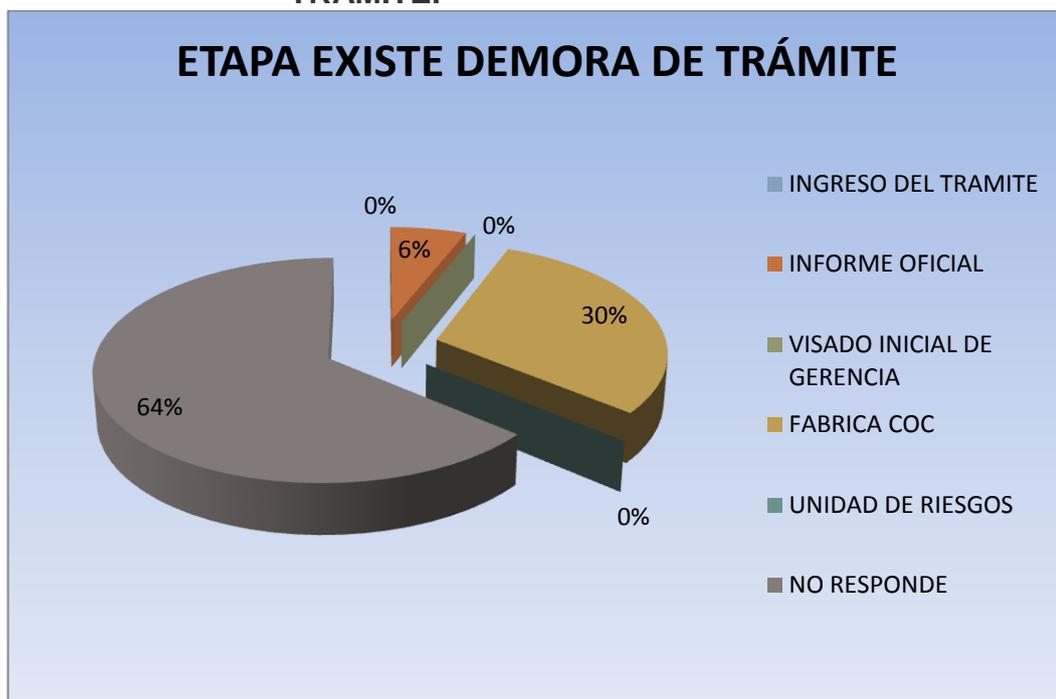
#### 4.2.7.5 Quinta pregunta ¿En qué etapa, conoce usted, que existe demora en el trámite de los créditos?

Tabla No. 16.- **INDIQUE LA ETAPA EN QUE EXISTE DEMORA DE TRÁMITE.**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE%
INGRESO DEL TRAMITE	0	0%
INFORME OFICIAL	3	6%
VISADO INICIAL DE GERENCIA	0	0%
FABRICA COC	15	30%
UNIDAD DE RIESGOS	0	0%
NO OPERA CON EL BNF	32	64%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de campo en el sector arrocero del Cantón Daule  
Elaborado por: Ing. Agr. Javier Enrique Sánchez Castro

**Gráfico No. 20      INDIQUE LA ETAPA EN QUE EXISTE DEMORA DE TRÁMITE.**



Fuente: Investigación de campo en el sector arrocero del Cantón Daule  
 Elaborado por: Ing. Agr. Javier Enrique Sánchez Castro

### **Interpretación de la pregunta No. 5**

Como resultado de las encuestas realizadas a los agricultores del Cantón Daule, al ser requeridos sobre las demoras existentes durante los tramites de los créditos, el 64 % de ellos manifestaron que ya no trabajan con el BNF, debido a que los procesos son muy lentos; el 30 % de los agricultores indican q que la Fabrica ( Central de Operaciones Crediticias) como la etapa donde los trámites sufren una demora; y solo un 6 % de ellos indican que es en la etapa del oficial de crédito donde se provocan las demoras.

Podemos determinar al amparo de los resultados alcanzados que los agricultores se han alejado de la Institución Bancaria, debido a la falta de agilidad y oportunidad de los créditos para impulsar la producción. Y se identifica a la fábrica o COC, como etapa donde se ocasiona el cuello de botella.

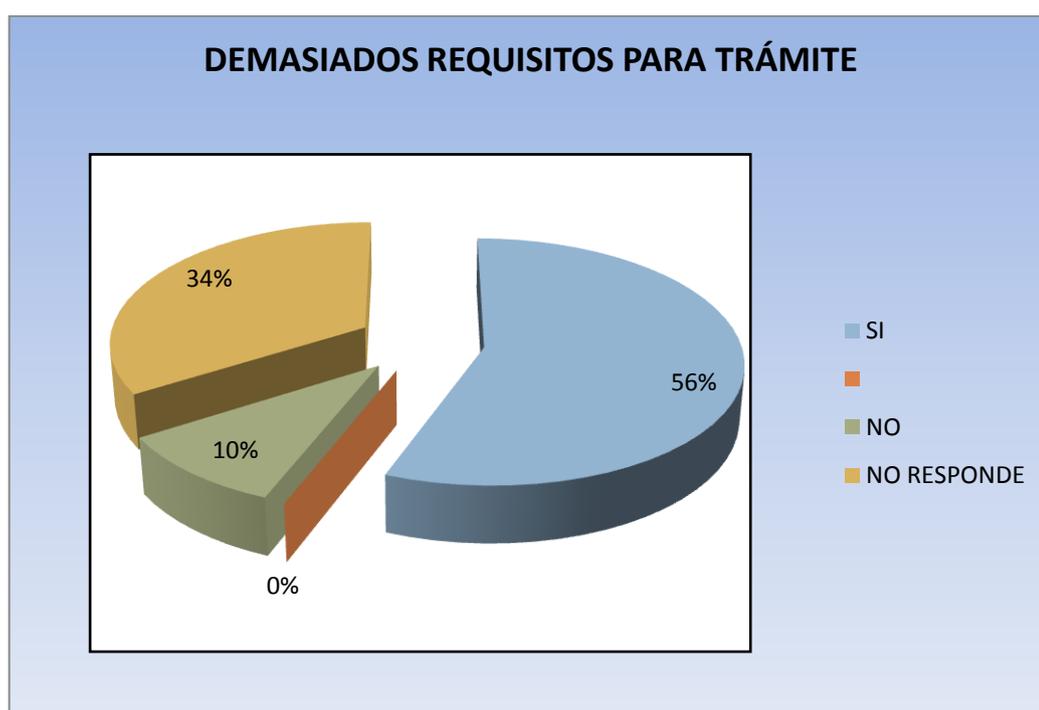
**4.2.7.6 Sexta pregunta ¿Considera usted, que los requisitos que exige para otorgar un crédito en BNF son demasiados?**

**Tabla No. 17 CONSIDERA DEMASIADOS REQUISITOS PARA EL TRÁMITE.**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE%
SI	28	56%
NO	5	10%
NO RESPONDE	17	34%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de campo en el sector arrocero del Cantón Daule  
Elaborado por: Ing. Agr. Javier Enrique Sánchez Castro

**Gráfico No. 21 CONSIDERA DEMASIADOS REQUISITOS PARA EL TRÁMITE**



Fuente: Investigación de campo en el sector arrocero del Cantón Daule  
Elaborado por: Ing. Agr. Javier Enrique Sánchez Castro

## Interpretación de la pregunta No.6

De los resultados alcanzados en las encuestas realizadas a los agricultores arroceros del Cantón Daule, se les pregunto si los requisitos que exige el BNF son demasiados, al respecto el 56 % manifestó que efectivamente se exigen demasiados requisitos, que estos solicitan ya sea a nivel de sucursal o de la COC; solamente un 10 % de los encuestados consideraron que los trámites son ágiles y oportunos. Por consiguiente, se determinó que otras de las causas de la demora en los trámites son los demasiados requisitos que solicita el banco en las diferentes etapas del proceso de aprobación que recorre una solicitud de crédito.

### 4.2.7.7 Séptima pregunta ¿Cuáles son las causas para la devolución de la documentación, si un trámite de crédito es devuelto?

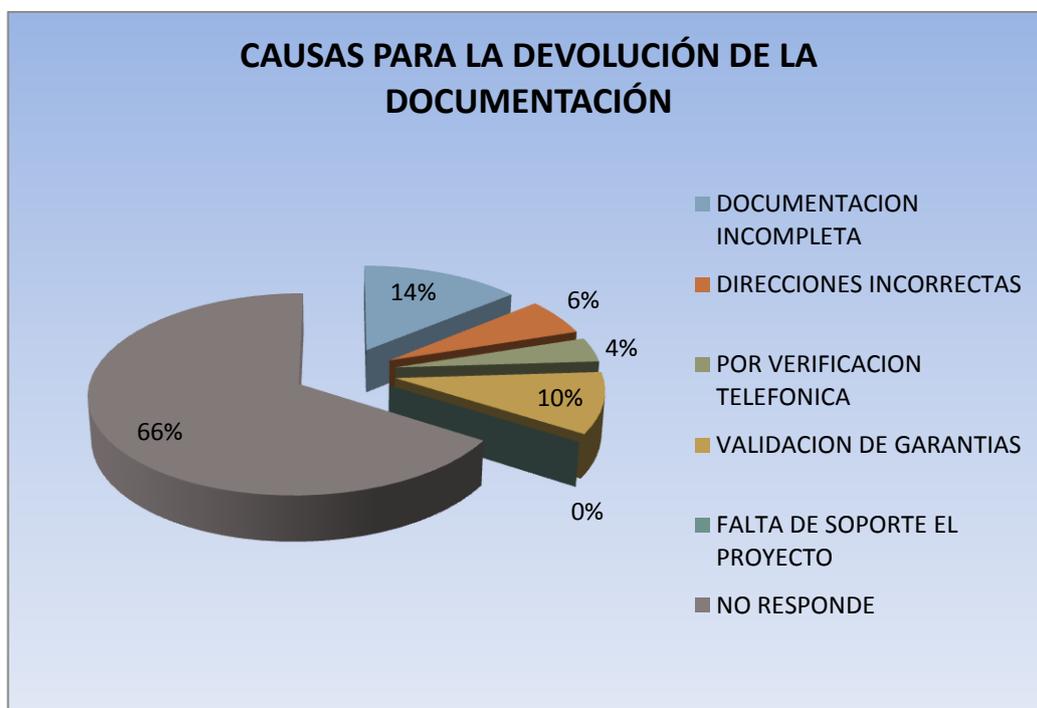
Tabla No. 18 ¿CUÁLES SON LAS CAUSAS PARA LA DEVOLUCIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE%
DOCUMENTACIÓN INCOMPLETA	7	14%
DIRECCIONES INCORRECTAS	3	6%
POR VERIFICACIÓN TELEFÓNICA	2	4%
VALIDACIÓN DE GARANTIAS	5	10%
FALTA DE SOPORTE EL PROYECTO	0	0%
NO RESPONDE	33	66%
TOTAL	50	100%

Fuente: Investigación de campo en el sector arrocero del Cantón Daule  
Elaborado por: Ing. Agr. Javier Enrique Sánchez Castro

Gráfico No. 22

### CUALES SON LAS CAUSAS PARA LA DEVOLUCION DE LA DOCUMENTACION



Fuente: Investigación de campo en el sector arrocero del Cantón Daule  
Elaborado por: Ing. Agr. Javier Enrique Sánchez Castro

#### Interpretación de la pregunta No. 7

De los resultados alcanzados en las encuestas realizadas a los agricultores del Cantón de Daule, cuando se les preguntó sobre las causas de devolución de sus trámites, el 66 % de ellos desconocen porque ya no trabajan para el banco; El 34 % de agricultores que trabajan con el BNF indican que la principal causa de devolución es la inconsistencia de la información y de las garantías ofrecidas.

El modelo de gestión de control de calidad de la información ingresada en los tramites, responde a que los tramites deben contener una información veraz y de calidad que sirva para identificar a los clientes, conyugues y garantes, con contrastadas con la base del Registro de Datos Públicos, y se determinan inconsistencias, principalmente en los

estados civiles de las parejas, al momento de que son llamadas para confirmar direcciones e identificación de los solicitantes. Sin embargo, es importante de precisar la falta de liderazgo en las diferentes áreas que componen la COC, donde no se aprecia, que cada funcionario emite criterios personalizados y crean su exigencia, alejándose de los requisitos que la institución tiene normado.

**4.2.7.8 Octava pregunta ¿Para agilidad del trámite y bajar los tiempos de proceso, se debería ampliar el cupo resolutivo de la sucursal para mejorar la autonomía y por ende ser más ágiles en la atención?**

**Tabla No. 19 AGILITAR LOS TRÁMITES**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE%
SI	12	24%
NO	3	6%
YA NO TRABAJAN CON EL BNF	35	70%
TOTAL	50	100%

Fuente: Investigación de campo en el sector arrocero del Cantón Daule  
Elaborado por: Ing. Agr. Javier Enrique Sánchez Castro

**Gráfico No. 23 AGILITAR LOS TRÁMITES**



Fuente: Investigación de campo en el sector arrocero del Cantón Daule  
Elaborado por: Ing. Agr. Javier Enrique Sánchez Castro

## Interpretación de la pregunta No.8

De acuerdo con los resultados de la encuesta aplicada a los agricultores del sector arrocero del Cantón Daule, cuando se les preguntó si para agilidad en el trámite y bajar los tiempos de proceso, se debería ampliar el cupo resolutivo de la sucursal para mejorar la autonomía y por ende ser más ágiles en la atención, se determinó que el 70 % de los agricultores no responde porque han dejado de trabajar con el BNF; del 24 % que contestó que están de acuerdo de que el banco debe ser ágil y oportuno con el productor arrocero, así consideran que una medida para ganar agilidad es aumentar el cupo resolutivo de la sucursal y darle mayor autonomía, con lo cual se ganaría den desconcentración. Y solo un 6 % considera estar de acuerdo con el cupo que le dan a la sucursal, probablemente se trata de clientes que el actual cupo es suficiente para su nivel de endeudamiento.

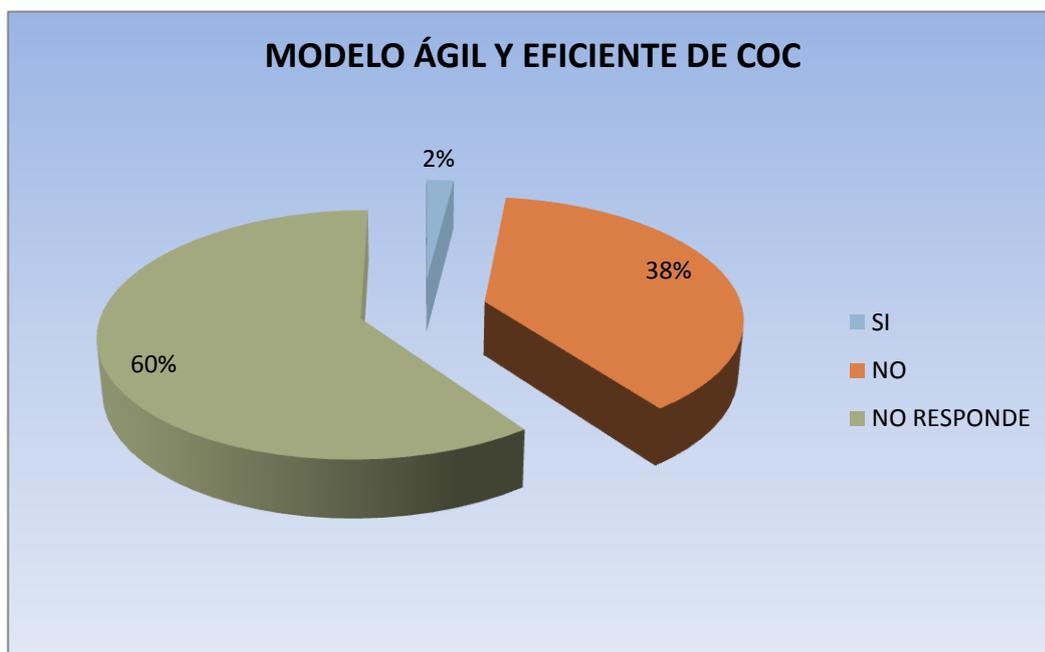
### 4.2.7.9 Novena pregunta ¿Si usted es cliente antiguo del BNF, este ha ganado agilidad y eficiencia con actual modelo de fábrica de crédito?

Tabla No. 20 MODELO AGIL Y EFICIENTE DE COC

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE%
SI	1	2%
NO	19	38%
NO RESPONDE	30	60%
TOTAL	50	100%

Fuente: Investigación de campo en el sector arrocero del Cantón Daule  
Elaborado por: Ing. Agr. Javier Enrique Sánchez Castro

**Gráfico No. 24      MODELO ÁGIL Y EFICIENTE DE COC**



Fuente: Investigación de campo en el sector arrocero del Cantón Daule  
Elaborado por: Ing. Agr. Javier Enrique Sánchez Castro

### **Interpretación de la pregunta No. 9**

En relación con los resultados luego de aplicar la encuesta a las personas dedicadas a la agricultura en el cantón Daule, preguntándole si en su calidad de cliente antiguo del BNF, este ha ganado agilidad y eficiencia con actual modelo de fábrica de crédito, se aprecia que el 60% ha dejado de trabajar con el banco, el 38 % de los clientes que aún trabajan con el BNF consideran que el banco no ha mejorado en agilidad, con el nuevo modelo de gestión de proceso (COC); y un solo 2% indica haber alcanzado agilidad y eficiencia con el indicado proceso.

Es evidente que la COC, con la aplicación de modelo de gestión, no ha alcanzado haber mejorado la calidad de los procesos, y que estos se traduzcan en un proceso ágil y eficiente, que contribuya en haber bajado los tiempos de respuestas de los créditos, y más bien ha

provocado un éxodo de clientes como se aprecia en los resultados de las encuestas, donde se aprecia que la mayoría de los agricultores han dejado de trabajar con la institución, obviamente se van los mejores que han sido bancarizados y tienen buenos record crediticios, y son atendidos por la banca privada, cooperativas, y otros.

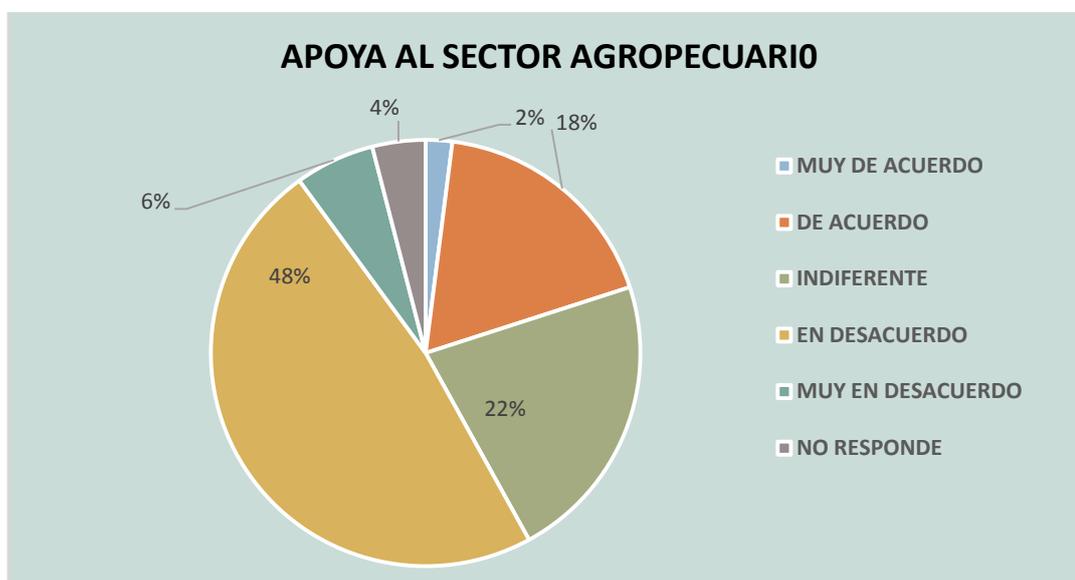
**4.2.7.10 Décima pregunta ¿Considera que el BNF está cumpliendo con apoyar al sector agropecuario del Cantón?**

**Tabla No. 21 BNF APOYO EL SECTOR AGROPECUARIO**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>FRECUENCIAS</b>	<b>PORCENTAJE%</b>
<b>MUY DE ACUERDO</b>	1	2%
<b>DE ACUERDO</b>	9	18%
<b>INDIFERENTE</b>	11	22%
<b>EN DESACUERDO</b>	24	48%
<b>MUY EN DESACUERDO</b>	3	6%
<b>NO RESPONDE</b>	2	4%
<b>TOTAL</b>	50	100%

Fuente: Investigación de campo en el sector arrocero del Cantón Daule  
Elaborado por: Ing. Agr. Javier Enrique Sánchez Castro

**Gráfico No. 25      BNF APOYO EL SECTOR AGROPECUARIO**



Fuente: Investigación de campo en el sector arrocero del Cantón Daule  
Elaborado por: Ing. Agr. Javier Enrique Sánchez Castro

### **Interpretación de la pregunta No. 10**

En relación con los resultados luego de aplicar la encuesta a las personas dedicadas a la agricultura en el Cantón Daule, se les consultó si consideran que el BNF está cumpliendo con apoyar al sector agropecuario del Cantón, al respecto el 48% y 6 % indicaron estar en desacuerdo y en muy desacuerdo; y solo un 18 % y 2% de acuerdo y muy de acuerdo.

Podemos decir que el 54 % de los agricultores consultados indican que el BNF ha dejado de cumplir su rol de apoyo a los agricultores con recursos financieros necesarios y suficientes de manera ágil y oportuna.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### CONCLUSIONES

A partir del análisis estadístico de la información del Banco de Fomento durante el periodo del 2010 – 2014 se obtuvieron las siguientes conclusiones:

- Se comprueba la hipótesis en el sentido que la Central de Operaciones de Créditos del BNF, solo cubrió con el 2,5 % en el financiamiento de la producción de arroz, en el Cantón Daule, lo cual influyo en el desarrollo de los agricultores a mejorar su nivel de vida.
- Se ha cumplido con el objetivo de la investigación, que en el año 2010 el BNF, antes de la implementación de la plataforma COBIS, alcanza el máximo record de colocación de operaciones crediticias que hasta la fecha no se ha logrado igualar o superar.
- Se ha cumplido con el siguiente objetivo de investigación, al demostrar estadísticamente en octubre del 2011 el Banco de Fomento, implementa el sistema organizacional de procesos y crea la unidad Central de Operaciones Crediticias, con el objetivo de alcanzar los más altos niveles de eficiencia y agilidad, de esta manera cumplir con los objetivos estratégicos de la institución, no se logra alcanzar los niveles de colocación históricos, es más se provoca una contracción de la colocación y una pérdida en la participación del mercado financiero.
- Se demuestra estadísticamente que el BNF de acuerdo a la PEA agrícola del Cantón Daule, su baja participación en el desarrollo

agrícola cantonal, regional y nacional, lo que lo aleja de los enunciados a que está obligado por la Constitución de la República del Ecuador, a ser la entidad ejecutora del desarrollo agrícola, para alcanzar la soberanía alimentaria y el buen vivir.

- En el mismo año, la institución bancaria contrata personal que capacita para su nuevo modelo de gestión de proceso, bajo el esquema de contratos ocasionales.
- En el año 2013, el personal capacitado cumple dos años de su contratación y por impedimento legal, la institución bancaria tuvo que prescindir de ese importante recurso en el cual se había invertido capacitación y por lo tanto había adquirido experiencia y destreza en el manejo de los productos financieros.
- En la implementación de la central de operaciones de crédito el banco centraliza a nivel nacional todos los trámites de crédito en dos centrales, por lo que el país se dividió en dos áreas, norte y sur, que constituyen las fábricas de Quito y Guayaquil, donde todos los trámites confluyen ocasionando demoras por las largas distancias de recorrido de las sucursales lejanas con respecto a las ciudades indicadas.
- Con estos antecedentes se desarrolló el proceso de control y validación a nivel de fábrica.
- En este mismo periodo de análisis se determina que el Banco de Fomento solamente ha logrado financiar 10.000 has. por año de arroz, cuando lo que necesita el país, para lograr el abastecimiento,

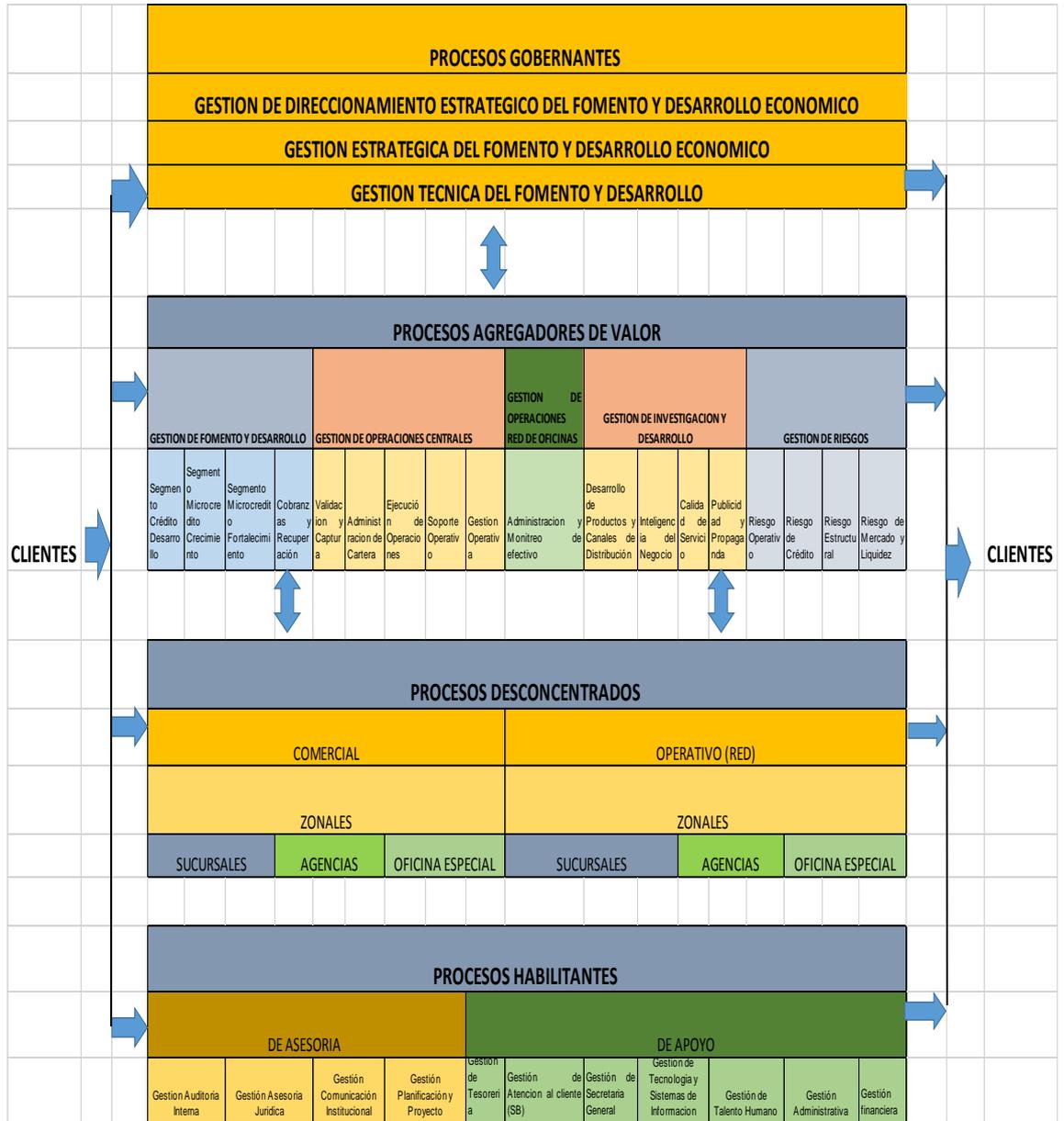
es sembrar 400.000 has. lo que demuestra que la participación en el financiamiento de la producción es no significativa.

- El Banco de Fomento en número de operaciones concedidas a nivel nacional logro en el 2010 alcanzar su máximo nivel, posterior a la implementación del modelo de fábrica, las colocaciones han ido desmejorando año a año para ubicarse en el 2014 en su nivel más bajo en el periodo de análisis.
- A nivel cantonal se determinó que el número de operaciones atendidas frente a la población económicamente activa del Cantón es del 2.3% lo que demuestra que no se está beneficiando a este sector productivo agrícola por lo que el Banco se está alejando de su misión de desarrollar a los sectores socioeconómicos de menor desarrollo.
- Durante el periodo analizado se observa la falta de una certificación de procesos financieros, crediticios y operativos otorgadas por una certificadora de amplia experiencia, lo que ha ocasionado que los tiempos de respuestas de los tramites a los clientes superen los tiempos establecidos, de tal forma que no se cumplan los objetivos estratégico del Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por procesos.

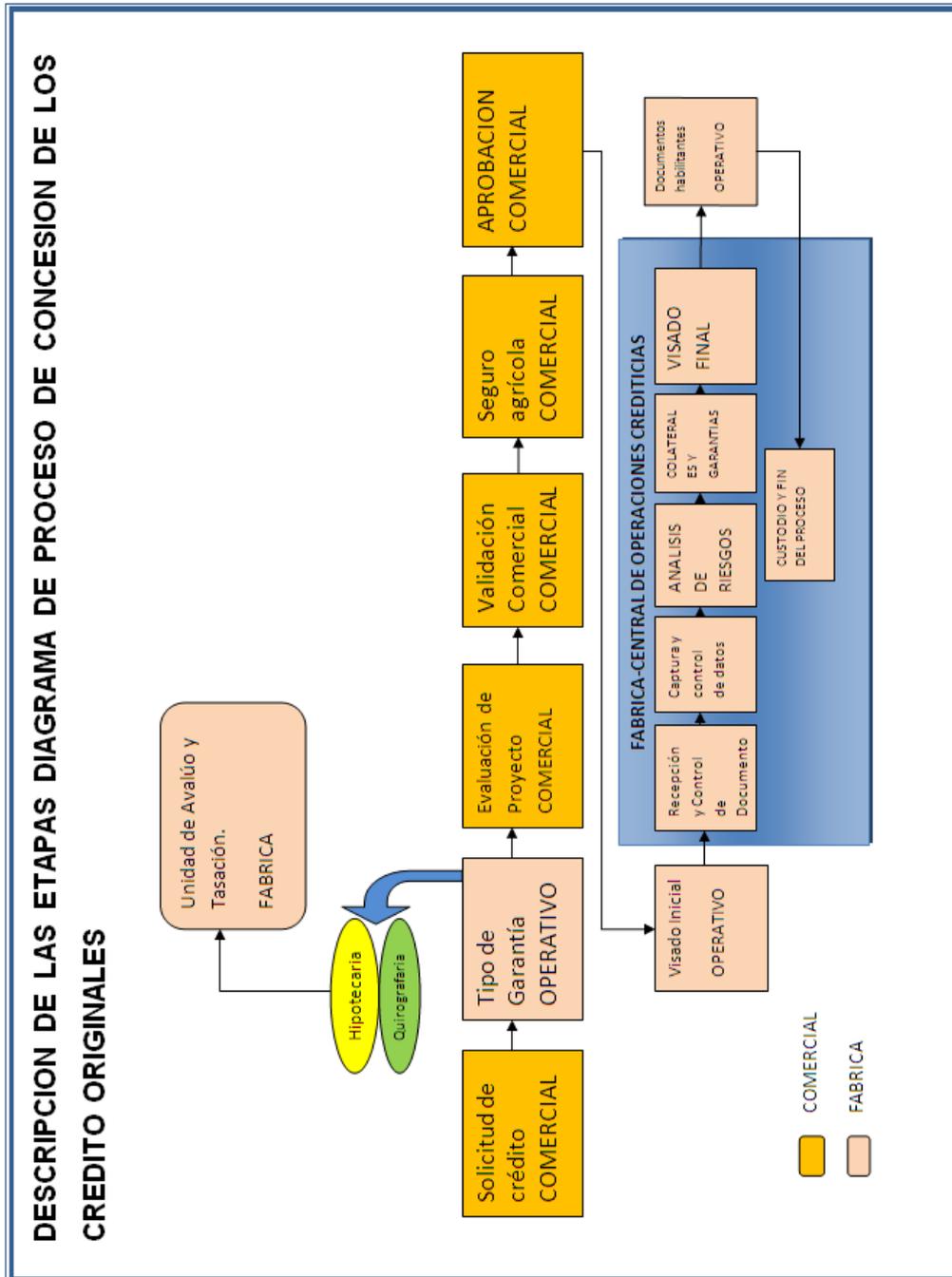
## RECOMENDACIONES

- Hacer cumplir los requisitos básicos exigidos por el banco, en los check list para las personas naturales y jurídicas.
- Reducir el número de informes de los oficiales de crédito en la recomendación de un trámite.
- Se recomienda la creación de fábricas por zonales con la finalidad de disminuir los tiempos de respuesta de los trámites en función de la distancia de recorrido de las sucursales a las fábricas.
- Dotar de capacidad de decisión a las zonales comerciales sobre las fábricas con la finalidad de mejorar los tiempos de respuestas de los trámites.
- Facultar a las sucursales de emitir los informes de suficiencia legales previo al envío de los tramites a la unidad de colaterales en la fábrica.
- Cambiar la ubicación del control y validación de fábrica sea antes de la aprobación del crédito, no como actualmente está configurada.
- Cumplir con los objetivos estratégicos del Estatuto Orgánico de la Gestión Organización por procesos mediante la implementación de una certificación de buenas prácticas de manejo bancario.

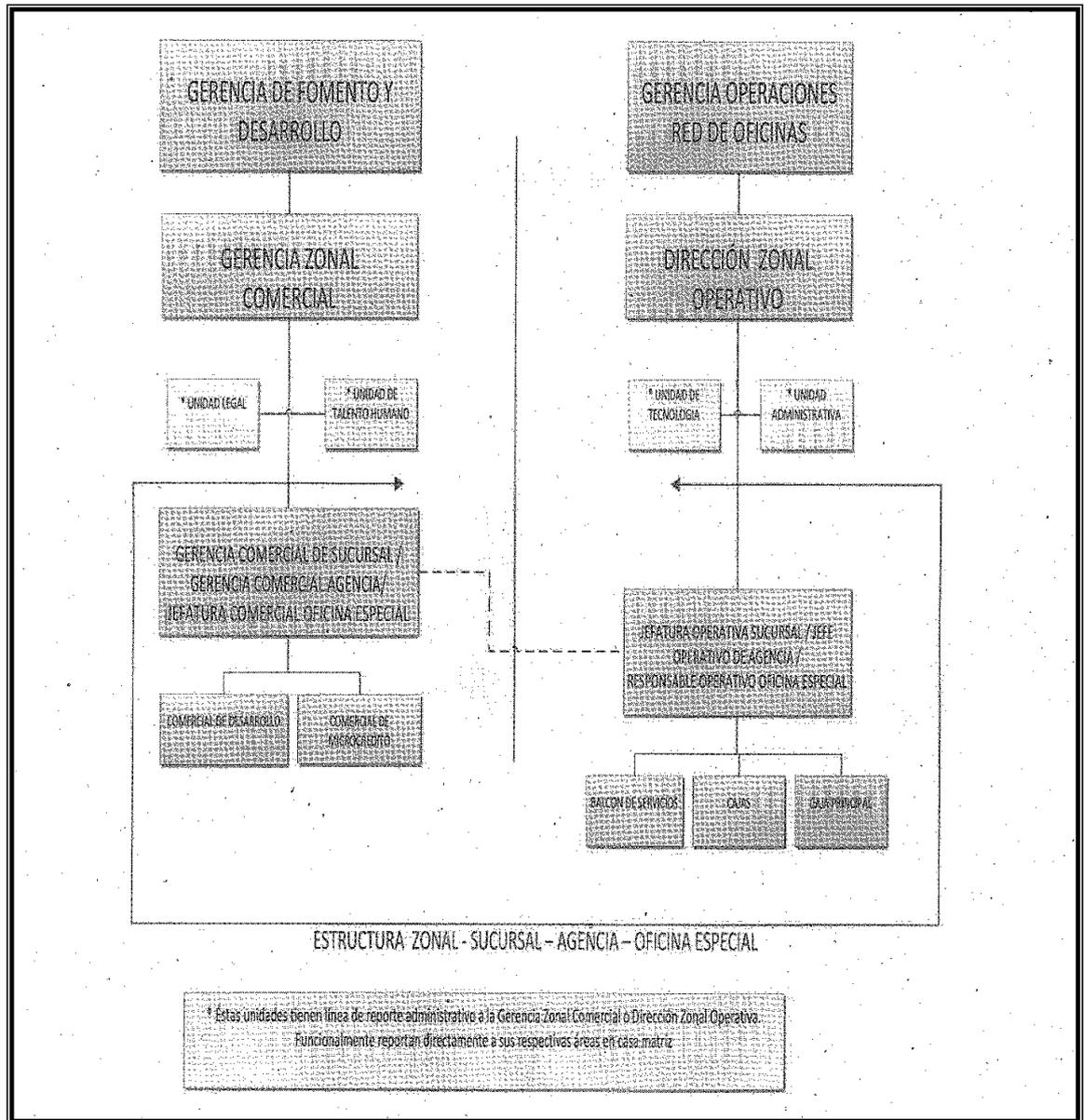
## ANEXO 1.- MAPA DE PROCESOS DE LA CENTRAL DE OPERACIONES DEL BNF



## ANEXO 2.-DIAGRAMA DE PROCESO DE FÁBRICA O COC.



### ANEXO 3: ESTRUCTURA DE RED DE OFICINAS



## ANEXO 4: FORMULARIO DE ENCUESTA UTILIZADO

### UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS AGRICULTORES DEL CANTÓN DAULE  
EN LA PROVINCIA DEL GUAYAS AÑO 2015

**Objetivo:** Valorar las características de la encuesta mediante los resultados propuestos en el cuestionario para conocer la magnitud de las respuestas.

**Instructivo:** Lea con atención las preguntas de la información específica y marque con una x una de las opciones ubicadas a la derecha de acuerdo a la escala situada en la parte superior

- La información es anónima.

#### INFORMACIÓN ESPECÍFICA

No	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1	¿Usted ha obtenido crédito del BNF en los últimos cinco años?	SI			NO	
2	¿Cuál fue el destino del crédito recibido?	AGRICOLA	PECUARIO	PEQUEÑA INDUSTRIAL	SERVICIO	CONSUMO
3.	¿Cuál ha sido el tiempo de respuesta por el trámite del crédito otorgado?	Menor a 7 días	Entre 7 y 14 días	Entre 15 y 30 días	Entre 31 y 60 días	Mayor a 60 días
4.	¿Ha existido agilidad en el trámite del crédito solicitado en el BNF por parte del oficial de crédito?	siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca

5.	¿En qué etapa, conoce usted, que existe demora en el trámite de los créditos?	Ingreso del tramite	Informe del oficial	Visado inicial de la gerencia	Fabrica COC	Unidad de riesgos
6.	¿Considera usted, que los requisitos que exige para otorgar un crédito en BNF son demasiados?	SI			NO	
7.	¿Cuáles son las causas para la devolución de la documentación, si un trámite de crédito es devuelto?	Documentación incompleta	Direcciones incorrectas	Por verificación telefónica	Validación de garantías	Falta de soporte al proyecto
8.	¿Para agilidad del trámite y bajar los tiempos de proceso, se debería ampliar el cupo resolutivo de la sucursal para mejorar la autonomía y por ende ser mas agiles en la atención?	SI			NO	
9.	¿Si usted es cliente antiguo del BNF, éste ha ganado agilidad y eficiencia con actual modelo de fábrica de crédito?	SI			NO	
10.	¿Considera que el BNF está cumpliendo con apoyar al sector agropecuario del Cantón?	Muy de acuerdo	De acuerdo	indiferente	En desacuerdo	Muy en desacuerdo

## BIBLIOGRAFÍA

- García R., Chacón A. y Aguirre M. (2011) *“Preferencias en el uso de productos y servicios financieros que ofrecen las instituciones del sistema financiero regulado ecuatoriano”*. Año 2011. Tesis. Universidad Particular de Loja. Ambato. Ecuador
- Urbina V. (2005). *“Auditoría y control de gestión”*. Periodo 2000-2003. Tesis. Escuela Superior Politécnica del Litoral. Guayaquil. Ecuador.
- Chong M. (2007). *“Guía para la solicitud, aprobación, registro contable y control interno de los créditos concedidos por el Sistema Financiero”*. Tesis. Universidad Tecnológica Equinoccial. Quito. Ecuador.
- Yaguana R. y Vera L. (2011). *“Preferencias en el uso de productos y servicios financieros que ofrecen las instituciones del sistema financiero regulado ecuatoriano. Año 2011”*. Tesis. Universidad Técnica Particular de Loja. Quito. Ecuador.
- Pérez A. (2010). *“Reingeniería del diseño del manual de administración y desarrollo de recursos humanos del proceso de evaluación de desempeño del Banco del Austro S:A: en Santo Domingo de los Tsachilas”*. Tesis. Universidad Tecnológica Equinoccial. Santo Domingo. Ecuador.
- Mera (2003) *“El Fideicomiso público como un instrumento financiero, administrado por el Banco Central del Ecuador, a favor del Gobierno Seccional”*. Tesis. Universidad Andina Simón Bolívar. Quito. Ecuador.

Paucar (2012). *“Los préstamos hipotecarios otorgados por el IESS a sus afiliados y su impacto en el sector inmobiliario durante el periodo 2007 – 2010 en la ciudad de Quito”*. Tesis. Universidad Politécnica Salesiana. Quito. Ecuador.

Velásquez y Vélez (2012). “Propuesta de un plan estratégico en el departamento regional de supervisión técnica de la Corporación Financiera Nacional, Matriz Quito”. Tesis. Universidad Central del Ecuador. Quito. Ecuador.

Dillon G. (2000). “El Banco Nacional de Fomento, institución de desarrollo nacional”. Tesis. Instituto de Altos Estudios Nacionales. Quito. Ecuador.

Van Dalen y Meyer (1981). “Manual de Técnica de la Investigación Educativa”. Editorial Paidós. Barcelona. España.

Hernández R., Fernández C. & Baptista P. (2003) , “Metodología de la investigación”. Editorial McGraw-Hill. México D.F. México.

## BOLETINES ESTADISTICOS

Banco Nacional de Fomento, Informe Gerencial, Diciembre 2010.

Banco Nacional de Fomento, Informe Gerencial, Diciembre 2011.

Banco Nacional de Fomento, Informe Gerencial, Diciembre 2012.

Banco Nacional de Fomento, Informe Gerencial, Diciembre 2013.

Banco Nacional de Fomento, Informe Gerencial, Diciembre 2014.

## FOLLETO INFORMATIVO

Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo, Transformación de la Matriz Productiva, Senplades 2012.

### LINKOGRAFÍA

Ercolessi C. Revista Estrategias del seguro y la banca.  
<http://www.revistaestrategas.com.ar/revista-458.html>. Recuperado el 16 junio del 2015

INEC (s.f.). Consultado Junio 16 del 2015 de  
<http://www.ecuadorencifras.gob.ec/>

MAGAP (s.f.). Consultado Junio 16 del 2015  
<http://www.agricultura.gob.ec/>

SNI (s.f.). Recuperado 16 junio 2015  
[http://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/Portal%20SNI%202014/FICHAS%20F/0906\\_DAULE\\_GUA\\_YAS.pdf](http://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/Portal%20SNI%202014/FICHAS%20F/0906_DAULE_GUA_YAS.pdf)

SENPLADES (s.f.). Consultado Junio 16 del 2015  
<http://www.planificacion.gob.ec/>

ISO (s.f.). Recuperado 20 junio 2015  
[http://www.iso.org/iso/standards\\_development/processes\\_and\\_procedures/iso\\_iec\\_directives\\_and\\_iso\\_supplement.htm](http://www.iso.org/iso/standards_development/processes_and_procedures/iso_iec_directives_and_iso_supplement.htm)

INIAP (s.f.). Recuperado 20 junio 2015

<http://www.iniap.gob.ec/web/>

REGISTRO OFICIAL (2007) Recuperado 20 junio 2015

[https://www.bnf.fin.ec/index.php?option=com\\_joomdoc&view=documents&path=ley-organica-bnf&Itemid=26&lang=es](https://www.bnf.fin.ec/index.php?option=com_joomdoc&view=documents&path=ley-organica-bnf&Itemid=26&lang=es)

CONSTITUCION DEL ECUADOR (2008) Recuperado 20 junio 2015

[http://www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitucion\\_de\\_bolsillo.pdf](http://www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitucion_de_bolsillo.pdf)

REGISTRO OFICIAL (2012) Estatuto Orgánico de Gestión organizacional por Procesos. Edición Especial, Año III, N.-283.

<https://www.bnf.fin.ec/index.php?option=com>.

SIISE (s.f.). Recuperado 20 junio 2015 , Sistema Integrado de Indicadores Sociales del Ecuador <http://www.siise.gob.ec>

PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR (s.f.). Recuperado 20 junio 2015

<http://www.buenvivir.gob.ec/>