



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA ADMINISTRACIÓN FINANCIERA

Proyecto de Investigación PROPEC previo la
obtención del Título de Ingeniera en
Administración Financiera

TEMA:

**ANÁLISIS DE LA RECUPERACIÓN DE LA CARTERA VENCIDA
DEL BANCO NACIONAL DE FOMENTO SUCURSAL LA MANÁ,
AÑO 2014**

AUTORA:

DIANA CAROLINA SARABIA MARIÑO

DIRECTORA:

ING. IVONNE ORTEGA CABRERA. MSc.

QUEVEDO - ECUADOR

2015

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Diana Carolina Sarabia Mariño, portadora de la cédula de identidad # 120491064-8, declaro que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

La Universidad Técnica Estatal de Quevedo, puede hacer uso de los derechos correspondientes a este trabajo, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la normatividad institucional vigente.

Diana Carolina Sarabia Mariño

CERTIFICACIÓN

La suscrita Ivonne Ortega Cabrera, Docente de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, certifica que la Egresada Diana Carolina Sarabia Mariño, realizó el proyecto de Investigación PROPEC previo a la obtención del título de Ingeniera en Administración Financiera de grado titulada **ANÁLISIS DE LA RECUPERACIÓN DE LA CARTERA VENCIDA DEL BANCO NACIONAL DE FOMENTO SUCURSAL LA MANÁ, AÑO 2014**, bajo mi dirección, habiendo cumplido con las disposiciones reglamentarias establecidas para el efecto.

Quevedo, Marzo del 2015

ING. IVONNE ORTEGA CABRERA. MSc.

DIRECTORA



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN FINANCIERA

Presentado al Consejo Directivo como requisito previo a la obtención del título de Ingeniería en Administración Financiera.

Lcdo. Wilson Cerezo Segovia, MSc.

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DE TESIS

Ing. Carlos Villacís Laínez, MSc.

MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE TESIS

Econ. Daniel Parra Gavilanes, MSc.

MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE TESIS

QUEVEDO – LOS RIOS – ECUADOR

AÑO 2015

AGRADECIMIENTO

Es un placer especial al culminar esta etapa, extender mi sincero reconocimiento a quienes respondieron cuando acudí; a ustedes mi gratitud por el apoyo y ahora el éxito del que son partícipes:

A mi creador, con él todo lo tengo.

A la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, a la Facultad de Ciencias Empresariales, a sus autoridades, por su contribución a mi formación profesional.

Mi agradecimiento especial a los docentes que fueron la guía, forjando con sus conocimientos y habilidades mi formación en la UTEQ.

A mi padre Dr. Luis Sarabia Sánchez, por su apoyo incondicional, paciencia y tolerancia en cada momento de mi vida.

A los valiosos amigos que colaboraron para el desarrollo de la presente investigación.

A mis compañeros de aulas, con quienes caminamos juntos en este tan anhelado sueño.

Diana Sarabia Mariño.

DEDICATORIA

A la persona que llena mis días de alegría, es mi motivación e inspiración, mi razón de ser.

Mi hija

Keyla Andreina Burgos Sarabia.

Diana Sarabia Mariño.

RESUMEN EJECUTIVO

La finalidad del proyecto es analizar cómo se encuentra la recuperación de la cartera vencida Banco Nacional de Fomento sucursal La Maná, siendo los procesos y políticas de recuperación del departamento de crédito y cobranza el eje principal de estudio, posteriormente se determinara las causas del vencimiento de las operaciones crediticias.

El proceso que se emplea para valorar la recuperación de la cartera vencida aplicado en la institución, incluye todas las medidas adoptadas por esta área, con el fin de asegurar y proteger sus recursos, garantizando la efectividad y confiabilidad de la gestión de recuperación con el estricto cumplimiento de las leyes, reglamentos y normas establecidas por la entidad bancaria.

En este proyecto de investigación se desarrollara un estudio minucioso de gestión de recuperación; revisión de las leyes, reglamentos, normas, manual de procedimientos, que nos sirve de base para la obtención de presuntas deficiencias o irregularidades identificadas como resultado de la aplicación de los procedimientos de recuperación.

Fundamentándose en los resultados de la investigación se planteara recomendaciones para mitigar la problemática que aqueja al departamento de crédito y cobranza del Banco Nacional de Fomento sucursal La Maná, los resultados se darán a conocer a la jefa del área para su posterior seguimiento, siendo así mejoraría notablemente la gestión.

ABSTRACT

The purpose of the project is to analyze how the recovery of overdue loans Banco Nacional de Fomento Sucursal La Maná is being processes and policies recovery credit and collection department the main focus of study, then the causes of maturity is determined lending operations.

The process used to assess the recovery of performing loans applied in the institution, including all actions of this area, in order to secure and protect their resources by ensuring the effectiveness and reliability of recovery Manágement with strict compliance with laws, regulations and standards set by the bank.

In this research project a thorough study of recovery Manágement is developed; revision of laws, regulations, rules, procedures manual, which serves as a basis for obtaining alleged deficiencies or irregularities identified as a result of the implementation of recovery procedures.

It being based on the results of research recommendations are raised to mitigate the problems afflicting the credit department and collection of the Nacional de Fomento Sucursal La Maná, the results will be announced to the head of area for further monitoring, making it improve Manágement significantly.

(DUBLIN CORE) ESQUEMAS DE CODIFICACIÓN			
1.	Título/ Title	M	Análisis de la cartera vencida del Banco Nacional de Fomento Sucursal La Maná, año 2014.
2.	Creador/ Creator	M	Sarabia Mariño Diana Carolina Universidad Técnica Estatal de Quevedo
3.	Materia/Subject	M	Ciencias empresariales/ Administración Financiera
4.	Descripción/ Description	M	El presente proyecto de investigación se ejecutó en el cantón La Maná, provincia del Cotopaxi, el objetivo es investigar los procesos y políticas que se emplean en el área de crédito y cartera del Banco Nacional de Fomento sucursal La Maná, año 2014, se haya desarrollado bajo el cumplimiento de la ley, regularizaciones y procedimientos generales de crédito de la entidad. Se concluye que se aplica de forma incorrecta los procesos por todo el personal que labora en el área.
5.	Editor/Publisher	M	FCE; Carrera Ingeniería en Administración Financiera.
6.	Colaborador/ Contributor	O	Ninguno
7.	Fecha/Date	M	Marzo/2015
8.	Tipo/Type	M	Proyecto de Investigación; A través del análisis de recuperación al departamento de crédito y cobranza del Banco Nacional de Fomento sucursal La Maná, año 2015, se pudo constatar de forma efectiva el cumplimiento de los procedimientos generales de la entidad.
9.	Formato/Format	R	Doc. Windows 7 ultimate; Microsoft Word 2010
10.	Identificador/	M	http://biblioteca.uteq.edu.ec

	Identifier		
11.	Fuente/Source	O	Investigación del Banco Nacional de Fomento sucursal La Maná. Departamento de Crédito y Cobranza (2015)
12.	Lenguaje/ Lenguaje	M	Español
13.	Relación/Relation	O	Ninguno
14.	Cobertura/ Coverage	O	Análisis de cartera al Sistema Financiero Público
15.	Derechos/Rights	M	Ninguno
16.	Audiencia/ Audience	O	Proyect of Investigation

ÍNDICE

Tabla de contenido

PORTADA.....	I
HOJA EN BLANCO.....	I
AGRADECIMIENTO	V
DEDICATORIA	VII
RESUMEN EJECUTIVO	VIII
ABSTRACT.....	IX
(DUBLIN CORE) ESQUEMAS DE CODIFICACIÓN.....	X
1.1. INTRODUCCIÓN.....	2
1.2. PROBLEMATIZACIÓN	3
1.2.1. Planteamiento del problema.....	3
1.2.2. Formulación del problema.....	4
1.2.3. Sistematización	4
1.3. JUSTIFICACIÓN.....	5
1.4. OBJETIVOS.....	6
1.4.1. Objetivo General	6
1.4.2. Objetivos Específicos	6
CAPÍTULO II.....	7
2.1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	8
2.1.1. Antecedentes	8
2.1.1.1. Del nivel Ejecutivo.	9
2.1.1.2. Del nivel Asesor.....	10
2.1.1.3. Del nivel Operativo.	10

2.1.1.4. Servicios que ofrece el BNF	11
2.1.2. Identidad Institucional.....	11
2.1.2.1. Visión	11
2.1.2.2. Misión	12
2.1.2.3. Valores Institucionales.....	12
2.1.2.4. Objetivo General.....	12
2.2. FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL.....	14
2.2.1. Administración.....	14
2.2.2. Objeto de la administración.....	15
2.2.3. La Administración Financiera	17
2.2.3.1. Préstamo	17
2.2.3.2. Cartera de Crédito	17
2.2.3.3. Cartera de crédito por vencer	18
2.2.3.4. Cartera Vencida.....	18
2.2.3.5. Riesgo de Crédito	18
2.2.3.5.1. Factores de Riesgo de Crédito.....	19
2.2.3.6. Cobranzas	22
2.2.3.7. Índices de Morosidad.....	22
2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL	23
2.3.1. De la Base Legal.- La representación legal, tanto judicial como extra judicial del banco, la tiene el Gerente General.	23
CAPÍTULO III	24
3.1. MATERIALES Y MÉTODOS.....	25
3.1.1. Método de Investigación	25
3.1.1.1. Investigación de Campo	25

3.1.1.2. Investigación Bibliográfica- Documental	25
3.1.2. Nivel o tipo de investigación	26
3.1.2.1. Investigación exploratoria	26
3.1.2.2. Investigación Descriptiva	26
3.1.3. Fuentes de Investigación	26
3.1.3.1. Fuentes Primarias.....	26
3.1.3.2. Fuentes Secundarias.....	27
3.1.4. Plan de recolección de información.....	28
3.1.5. Procesamiento y análisis de información.- Las técnicas para el procesamiento de la información se efectuarán mediante la concientización, clasificación y tabulación de datos.	28
CAPÍTULO IV.....	29
4.1. RESULTADOS	30
4.2. DISCUSIÓN.....	43
CAPÍTULO V.....	44
5.1. CONCLUSIONES	45
5.2. RECOMENDACIONES.....	46
CAPÍTULO VI.....	47
6.1. LITERATURA CITADA	48
ANEXOS.....	49

Tabla de figuras

Figura 1. Red de oficinas y sucursales del Banco Nacional de Fomento	8
Figura 2. Estructura orgánica.....	9

Tabla de cuadros

Cuadro 1. ¿Qué tiempo es usted cliente del Banco?	33
Cuadro 2. ¿Cómo ha sido la atención y servicio que ha recibido en esta Sucursal?	34
Cuadro 3. ¿Qué opina usted acerca de las tasas de interés del BNF?	35
Cuadro 4. ¿A qué actividad se dedica?	36
Cuadro 5. ¿En qué tiempo recibió su crédito a partir de que lo solicitó?	37
Cuadro 6. ¿Ha cumplido puntualmente su obligación con el Banco Nacional de Fomento?.....	38
Cuadro 7. ¿Por qué causas no ha cumplido con el pago de su préstamo?	39
Cuadro 8. ¿Los procesos para recuperar cartera vencida que utiliza el BNF; considera usted que son los más adecuados?	40
Cuadro 9. ¿Las políticas que utiliza el Banco Nacional de Fomento direccionadas a recuperar la cartera vencida, son flexibles para sus clientes?	41
Cuadro 10. ¿Cuál es su criterio respecto de la cartera vencida del BNF?.....	42

Tabla de gráficos

Gráfico 1. ¿Qué tiempo es usted cliente del Banco?	33
Gráfico 2. ¿Cómo ha sido la atención y servicio que ha recibido en esta Sucursal?	34
Gráfico 3. ¿Qué opina usted acerca de las tasas de interés del BNF?.....	35
Gráfico 4. ¿A qué actividad se dedica?	36
Gráfico 5. ¿En qué tiempo recibió su crédito a partir de que lo solicitó?	37
Gráfico 6. ¿Ha cumplido puntualmente su obligación con el Banco Nacional de Fomento?.....	38
Gráfico 7. ¿Por qué causas no ha cumplido con el pago de su préstamo?	39

Gráfico 8. ¿Los procesos para recuperar cartera vencida que utiliza el BNF; considera usted que son los más adecuados?	40
Gráfico 9. ¿Las políticas que utiliza el Banco Nacional de Fomento dirigidas a recuperar la cartera vencida, son flexibles para sus clientes?	41
Gráfico 10. ¿Cuál es su criterio respecto de la cartera vencida del BNF?	42

CAPÍTULO I

MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. INTRODUCCIÓN

El Banco Nacional de Fomento, es una de las instituciones públicas del sistema financiero que está presente en el cantón La Maná Provincia de Cotopaxi. Dicha institución financiera, presenta falencias en su gestión, debido a la ausencia de políticas de administración financiera, que permitan minimizar la cartera vencida. A esto adicionando la inestabilidad administrativa a la que se enfrenta, y que con lo explicado, podemos, concluir que las expectativas económicas no serán cumplidas de la mejor forma.

El problema básico para que ocurra la situación descrita, es que no se cuenta con un sistema de evaluación de riesgos financieros, que permita una calificación del peticionario del crédito y un monitoreo posterior del mismo, una vez que éste es entregado.

De esta manera, al no recuperarse la cartera vencida en los plazos previstos, se genera una brecha financiera que no permitirá atender las necesidades de nuevos clientes, incrementándose así el riesgo financiero de la misma institución y por tanto el posicionamiento del banco en el sistema financiero.

Con el antecedente descrito, la presente investigación analiza la problemática por la que el BNF incurre en los problemas señalados y propone una forma práctica de solucionarlas, a partir de las normas administrativas internas de esta institución. De esta manera, el resultado esperado, será la propuesta de un Sistema Alternativo de Recuperación de Créditos, que pueda ser aplicado en el BNF de la ciudad de La Maná.

1.2. PROBLEMATIZACIÓN

En el Cantón La Maná, provincia del Tungurahua, se encuentra establecida una Sucursal del Banco Nacional de Fomento, la misma que está dirigida a cubrir las necesidades de los diversos sectores productivos de la zona. Sin embargo, la manera deficiente de entregar los créditos, conlleva a que un gran porcentaje de clientes no puedan cumplir sus obligaciones, creando una cartera vencida alta, que con su difícil recuperación ha determinado que la rentabilidad financiera económica tenga un riesgo elevado. El incremento de la morosidad y la prolongación de los plazos de cobro, distorsionan la gestión económica de las entidades bancarias, poniendo en peligro la credibilidad del sistema.

1.2.1. Planteamiento del problema

El principal problema de cartera vencida surge cuando la institución financiera ofrece créditos a sus clientes y aplica inadecuadamente sus políticas de crédito y/o del control y manejo de la cartera que este por vencer.

El nivel de riesgo aumenta cuando la institución trabaja con recursos de ahorros de los clientes, con vencimientos ineludibles y con responsabilidad social ante el estado y la comunidad.

El banco en referencia correría el riesgo de perder liquidez; y ante la ausencia de gestión financiera, la imagen de productividad y competitividad promoverá una disminución tanto en su colocación como en la recuperación.

1.2.2. Formulación del problema

¿Cuál es la cartera vencida del Banco Nacional de Fomento Sucursal La Maná en el año 2014?

1.2.3. Sistematización

¿Cuál es la causa de la cartera vencida del Banco Nacional de Fomento Sucursal La Maná?

¿De qué manera es necesario establecer políticas que promuevan la negociación y cancelación de las deudas morosas que permita la recuperación de la cartera vencida?

¿Cuáles son los procedimientos eficientes para la recuperación de la cartera vencida?

1.3. JUSTIFICACIÓN

El interés del presente trabajo es mejorar el proceso de recuperación de cartera vencida, de una manera tal, que se promueva el manejo adecuado de los recursos financieros, para así generar productividad.

La importancia del proyecto radica en la proporción de herramientas dinámicas para la implementación de políticas de administración financiera, que permitan cubrir las necesidades internas y las expectativas externas, es decir la de los clientes. La minimización de la cartera vencida debe contar con ventajas que permitan el desarrollo de las actividades de cobro y así recuperar e incrementar el capital y la rentabilidad financiera. La investigación se inscribe en una temática de gran utilidad en el manejo financiero contemporáneo, la evaluación de riesgos.

El estudio se centra en el departamento de recuperación de cartera, que son a través de los que la institución, ejecuta sus funciones y atribuciones, de esta manera, se logra la participación integrada y coordinada de los niveles organizacionales. Esta forma de entender la gestión bancaria busca, en última instancia, ofrecer al cliente un servicio eficiente, con un alto grado de rendimiento en costo, servicio y calidad.

La utilidad del documento radica en la posibilidad de que la reestructuración de los procedimientos que se propone, permita consolidar una cultura organizacional, lo que será uno de los pilares fundamentales de la gestión financiera, la investigación es factible de realización por cuanto se cuenta con el apoyo de los directivos de la entidad bancaria, del personal administrativo y operativo, lo cual fue fundamental para obtener la información necesaria para desarrollar el trabajo.

1.4. OBJETIVOS

1.4.1. Objetivo General

Analizar la cartera vencida del Banco Nacional de Fomento Sucursal La Maná.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Determinar las causas de la cartera vencida del Banco Nacional de Fomento Sucursal La Maná.
- Investigar sobre las políticas de recuperación de cartera vencida del Banco Nacional de Fomento.
- Identificar los procesos para la recuperación de la cartera vencida en el Banco Nacional de Fomento Sucursal La Maná.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1.1. Antecedentes

El Banco Nacional de Fomento Sucursal La Maná es una Sucursal dependiente de la zonal de Riobamba. Abierta al público desde el 8 de Marzo de 1944, y su fiesta local se celebra el 19 de Mayo.



Figura 1. Red de oficinas y sucursales del Banco Nacional de Fomento

Servicio.- Cuenta con un total de 17 servidores para atención al público. Físicamente tiene una superficie de 121 m2.

El Banco Nacional de Fomento Sucursal La Maná, se estructura de la siguiente manera: Gerencia, Administrativo-Financiero, Área Legal, Crédito y Cartera, Servicios Bancarios.



Figura 2. Estructura orgánica

2.1.1.1. Del nivel Ejecutivo.

Será el más alto de la estructura de la sucursal; le corresponderá cumplir y hacer cumplir las políticas, normas, reglamentos, manuales e instructivos provenientes de la ley, del Directorio, de la Gerencia General, de la Gerencia Regional y de otras dependencias autorizadas de la Casa Matriz. Su relación de autoridad será directa sobre los niveles Asesor y Operativo. Estará conformado por la Gerencia

de la Sucursal y por el Comité de Crédito, por ser este un organismo de decisiones en el otorgamiento de préstamos. El Gerente de la Sucursal será el funcionario responsable de todas las unidades de esta y de su personal. El Comité de Crédito estará integrado por funcionarios determinados en la ley Orgánica del Banco.

2.1.1.2. Del nivel Asesor.

Absolverá las consultas de los otros niveles. Dependerá directamente del nivel Ejecutivo. Estará conformado por el Comité de Coordinación y por la Unidad Legal.

El Comité de Coordinación estará conformado por los responsables de cada una de las Unidades funcionales contempladas en el Organigrama Estructural.

2.1.1.3. Del nivel Operativo.

Será el encargado de ejecutar los programas de trabajo de acuerdo con las políticas fijadas por la Casa Matriz, por la Gerencia Regional de la que dependan y por el Nivel Ejecutivo de la sucursal, tendientes al cumplimiento de los objetivos Institucionales. Se considerarán como parte integrante de éste nivel, las Agencias de las Sucursales, por tanto, se sujetarán a las disposiciones emanadas de la Gerencia de la Sucursal.

2.1.1.4. Servicios que ofrece el BNF

Cuenta de Ahorros

Cuenta de carácter de ahorro, custodia de dinero que se mantiene a disposición del cliente, teniendo una tasa de interés, que suele estar definida por políticas determinadas en el Banco Central y en la Superintendencia de Bancos y Seguros.

Cuentas Corrientes

Cuenta de carácter de ahorro, custodia de dinero disponible con retiros por medio de cheques, no gana intereses.

Transferencias Nacionales e Internacionales

Inversiones

Corto Plazo

Largo Plazo

Crédito

Fondos Propios

Microcrédito

Vehicular

Compra de tierras

Bono de Desarrollo Socio Siembra

Utenac. Crédito para los sectores campesinos “indígenas”

2.1.2. Identidad Institucional

2.1.2.1. Visión

Ser modelo de la Banca de Desarrollo e Instrumento que impacte a las personas insertándolas en el desarrollo productivo, mejorando su calidad de vida, disminuyendo la migración, evitando la desintegración familiar, sembrando juntos un mejor país.

2.1.2.2. Misión

Brindar productos y servicios financieros competitivos e intervenir como ejecutor de la política de gobierno para apoyar a los sectores productivos y a sus organizaciones, contribuyendo al desarrollo socio – económico del país.

2.1.2.3. Valores Institucionales

Ética

Compromiso y sentido de identidad

Justicia y equidad

Calidad

Productividad

Servicio personalizado

Trabajo en equipo

Comunicación efectiva

Desarrollo humano

Creatividad, innovación y mejoramiento continuo

Proactividad

Liderazgo

2.1.2.4. Objetivo General

El Banco Nacional de Fomento estimulará y acelerará el desarrollo socio-económico del país, mediante una amplia y adecuada actividad crediticia dirigida a los pequeños y medianos productores, además ofrecer un diverso número de servicios financieros que están enfocados a la satisfacción de las necesidades y expectativas de sus clientes, manteniendo seguridad, estabilidad y bienestar de todos sus miembros. Para lo cual, tiene las siguientes funciones.

Otorgar crédito, de preferencia para el fomento de la producción agropecuaria, artesanal, pequeña industria, la industrialización de productos agropecuarios y la comercialización de los artículos provenientes de estas actividades. Podrá también conceder préstamos para fomentar el área forestal, pesquero, mediana industria y de actividades turísticas.

Recibir depósitos monetarios, de plazo menor, de plazo mayor y de ahorro; en base a estos recursos concede créditos.

Obtener créditos y realizar otras operaciones con el Banco Central del Ecuador y otras instituciones financieras del País y del exterior en las condiciones y movilidades previstas en las leyes.

Actuar como agente fiduciario de fondos especiales que constituye por parte del gobierno y de entidades nacionales o internacionales de financiamiento, con fines específicos de fomento.

Participar en la política nacional de estabilización de precios y colaborar con las actividades gubernamentales encargadas de la comercialización de productos agropecuarios, mediante el financiamiento de estas actividades.

Promover y organizar empresas de abastecimiento de artículos necesarios para la producción agropecuaria, pesca, pequeña industria y artesanía.

Colaborar con los organismos del Estado y otras instituciones que tengan a su cargo programas de asistencia técnica, para mejorar las condiciones de la agricultura, artesanía e industria.

Desarrollar toda otra actividad que sea compatible con los objetivos del Banco encaminadas al mejoramiento de las condiciones de la vida del trabajador agrícola, artesanal e industrial.

2.2. FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL

2.2.1. Administración

La Administración es el proceso mediante el cual se diseña y mantiene un ambiente en el que los individuos que trabajan en grupos cumplen metas específicas de manera eficaz.

La administración es la "coordinación de las actividades de trabajo de modo que se realicen de manera eficiente y eficaz con otras personas y a través de ellas". También conocida como Administración de empresas, es la ciencia social, técnica y arte que se ocupa de la planificación, organización, dirección y control de los recursos (humanos, financieros, materiales, tecnológicos, el conocimiento, etc.) de la organización, con el fin de obtener el máximo beneficio posible; este beneficio puede ser económico o social, dependiendo esto de los fines que persiga la organización. La administración es un tema que se define como un conjunto de elementos interrelacionados entre sí, más que un sistema es una forma de pensar en la que muchas de las personas que ejercen un mandato cambian radicalmente sus estilos, prácticas y valores de supervisión permitiendo que cada subordinado participe en la fijación de los objetivos que realice y se auto supervise y auto controle. Es un ámbito importante en los estudios bancarios y de administración de empresas (Render, 2010).

La administración del crédito es una responsabilidad del Asesor de Crédito, que va desde la planificación, la organización, la dirección, la ejecución, y el control de todo tipo de operaciones con el cliente". Es decir, este ámbito de la administración bancaria, es de carácter transversal, que involucra a todos los niveles organizativos de una entidad determinada.

Dada la especificidad de la administración de créditos, ésta se ha convertido en una profesión o actividad especializada, que requiere de “años de estudio y experiencia práctica, alguna prueba de aptitud y capacidad y la demostración de vocación para alcanzar un fin más alto que el de obtener un mero triunfo personal.” Con lo dicho, se desprende que solamente un funcionario con la capacitación profesional adecuada, puede garantizar la adecuada realización de las diferentes etapas de concesión de un crédito, lo cual redundará enormemente en la fase de recuperación. Si en la etapa de concesión del crédito no se tomaron en consideración las reglas de administración correspondientes, la etapa de recuperación tendrá dificultades o, incluso, podría generarse un crédito irrecuperable.

En una entidad bancaria, el asesor quien es responsable de préstamo, debe verificar el movimiento de la cuenta; así como, que el cliente haya entregado toda la información legal que debe proveer, como son: los estados financieros y balances, que permitan en todo momento, verificar la permanencia de los indicadores con los que se aprobó la operación.

2.2.2. Objeto de la administración

El objeto de estudio de la administración son: las organizaciones, su dirección, las técnicas de dirección, la transformación y adaptación de las organizaciones, la teoría de la organización y de la administración.

Para que exista un sentido de satisfacción debe existir un objetivo, lo que da un propósito al esfuerzo; además el objetivo debe tener un significado y valor; así que la definición de objetivo es: "Un objetivo administrativo es una meta que se fija, que requiere de un campo de acción definido y que sugiera la orientación para los esfuerzos de un dirigente", en esta definición hay cuatro elementos que son:

Meta

Campo de acción

Definición de la Acción

Orientación

Los Objetivos son importantes para llegar a los resultados deseados; la falta de objetivos hace que la administración sea innecesariamente difícil, si es que se puede hablar en rigor de administración; así que, los objetivos básicos son un prerequisite para determinar cualquier curso de acción y deben ser definidos con claridad para que los comprendan todos los miembros de la empresa (Felix, 2007).

Albert Einstein dijo... "Si buscas resultados distintos, no hagas siempre lo mismo."

A la administración por objetivos también se le llama Administración de Resultados, y administración de metas, estimula la toma de decisiones, aumenta la productividad y mejora la eficiencia administrativa, los resultados determinan el éxito del administrador en el análisis final de la empresa. La clasificación de objetivos en una institución puede ser la siguiente:

Obtener Utilidades (Económicos)

Proporcionar buenos productos o servicios

Mantener a la cabeza de los competidores

Bienestar de los empleados (Sociales)

Ser eficiente

Progresar

2.2.3. La Administración Financiera

La administración financiera alcanza todo lo relacionado a la dirección de los capitales económicos que poseen las organizaciones; el desarrollo de este elemento, tiene como objetivo reconocer el origen y la evolución de las finanzas aglutinar en las técnicas y conceptos básicos en una manera clara y concisa.

La Administración Financiera se define por las funciones y compromisos de los administradores financieros. Los aspectos específicos varían entre estructuras las funciones financieras clave son: La Inversión, el Financiamiento y las decisiones de dividendos de una organización. Los fondos son obtenidos de fuentes externas e internas de financiamiento y asignados a diferentes aplicaciones (Horne, 2010).

2.2.3.1. Préstamo

Préstamo es la cesión de una cantidad de dinero. En sentido amplio hace referencia a la cesión de cualquier tipo de propiedad. Por lo general, los préstamos están regulados por una serie de condiciones que establecen, entre otros, el plazo de devolución y los tipos de interés.

2.2.3.2. Cartera de Crédito

Constituye una de las funciones básicas de intermediación financiera y representan los préstamos otorgados por la institución, bajo distintas modalidades autorizadas y en función al giro especializado que le corresponde a cada una de ellas, con recursos propios o con fuentes de financiamiento interno o externo. El interés que generan estas operaciones es la base para la rentabilidad de la

entidad y el grado de recuperación de los créditos servirán para efectuar nuevos préstamos a los clientes (Myers, 2003).

2.2.3.3. Cartera de crédito por vencer

Préstamos otorgados a clientes, en las distintas modalidades por las instituciones cuyo plazo no ha vencido, se convierten en cuentas vencidas las operaciones que no han sido canceladas hasta después de 15 días de su vencimiento.

2.2.3.4. Cartera Vencida

La cartera vencida o *non-performingloans* se define de acuerdo al FMI como aquellos créditos cuyos pagos de interés y/o capital se encuentran atrasados por un período de 90 días o más; los pagos por intereses de los últimos 90 días que se encuentran capitalizados, refinanciados o retrasados por acuerdo; o los pagos que se encuentran menos de 90 días atrasados, pero existen buenas razones - como declaración de quiebra del deudor- para dudar que ellos se efectúen en su totalidad (Jordan, 2010).

2.2.3.5. Riesgo de Crédito

Uno de los principales riesgos al cual las instituciones bancarias se ven expuestas corresponde al riesgo de crédito, el cual se define como la probabilidad de que un deudor bancario no pueda cumplir con sus obligaciones contractuales de intereses y/o capital. Si bien otros riesgos como el de tasas de interés, el de mercado y el operativo -entre muchos otros- han presentado una importancia creciente en el

último tiempo debido a la mayor complejidad del negocio bancario nacional e internacional, existe abundante evidencia empírica que señala al riesgo de crédito como una de las principales causas de las crisis bancarias tanto de carácter sistémico como de carácter individual (Render, 2010).

2.2.3.5.1. Factores de Riesgo de Crédito

Es importante que las entidades bancarias o crediticias deban juzgar adecuadamente la solvencia presente y futura de sus prestatarios y administrar eficientemente su cartera, teniendo en cuenta que “al Conceder Crédito” se puede incurrir en tres tipos de riesgos: 1) Riesgos de Ilquidez, 2) Riesgo de Instrumentación o legal, y 3) Riesgos de Solvencia. El primero se evoca a la falta de dinero por parte del deudor para el pago, reflejándose en el incumplimiento de no poder efectuar el pago dentro del período predeterminado o de efectuarlo con posterioridad a la fecha en que estaba programada de acuerdo al contrato. El segundo por la falta de precaución o conocimiento en la celebración de convenios, contratos, elaboración de pagarés, letras de cambio, o instrumentos de tipo legal que obliguen al deudor al pago (asimetría de información) y el tercer riesgo que se podría incurrir, por falta de un verdadero análisis e identificación del sujeto de crédito; que no tenga activos o colaterales para el pago de sus obligaciones. Para ello es necesario que se adopte el siguiente procedimiento de investigación y análisis del crédito, que se reflejen en un verdadero Scoring de Crédito (Brigham, 2009).

Las instituciones crediticias deben establecer esquemas eficientes de administración y control del riesgo de crédito al que se exponen en el desarrollo del negocio, en resonancia a su propio perfil de riesgo, segmentación de mercado, según las características de los mercados en los que opera y de los productos que

ofrece; por lo tanto es necesario que cada entidad desarrolle su propio esquema de trabajo, que asegure la calidad de sus portafolios y además permita identificar, medir, controlar /mitigar y monitorear las exposiciones de riesgo de contraparte y las pérdidas esperadas, a fin de mantener una adecuada cobertura de provisiones o de patrimonio técnico.

La metodología para la administración y control del riesgo crediticio las fases de: Identificación, medición, control y monitoreo del riesgo son esenciales para mitigarlos riesgos: En términos generales, se puede decir entonces que la gestión de riesgo es el arte de oscilar entre la pérdida y el beneficio.

Externos.

La economía: Buen crecimiento económico implica menor desempleo y mayor índice de calidad de cartera.

El sector: No siempre sigue el mismo camino de la economía.

La actividad económica del asociado o cliente: Factores socioeconómicos, por ejemplo cuando es empleado su situación económica está muy ligada a la salud financiera de la empresa donde labora.

Internos.

Las políticas: son responsabilidad de los Consejos de Administración.

Riesgo Operacional

La estructura organizacional.

Riesgo Legal

Para la mitigación de los riesgos crediticios es frecuente tener en cuenta que a través de la información obtenida del cliente y de la relación comercial aparece una serie de alarmas que deben ser investigadas y analizadas correctamente:

Atrasos en el pago.

Pedidos superiores a consumo habitual.

Solicitud reiterada de renovaciones.- (Evaluar cada petición exigiendo garantías a las mismas.)

Gastos desproporcionados a la actividad.-

Desmejoramiento en la presentación del local.

Entre otras...

De estas surgen las Provisiones específicas, del análisis individual de cada sujeto de crédito como estimaciones de pérdida, que son constituidas sobre un segmento del portafolio, en aplicación de la normatividad vigente de cada país.

El ejecutivo como parte de su proceso operativo debería tener en cuenta siempre:
Cada solicitud de crédito es una oportunidad.

No prejuzgar, sino escuchar con interés

Conceder el Crédito con Suavidad y Humildad (No darlo como un favor)

Las reglas pueden enriquecer los conocimientos

Cerciorarse de que el cliente conoce los plazos las condiciones contractuales.

Ser justo y uniforme en materia de descuento y recargo

No permitir que el cliente señale las condiciones de negociación

Cerciorarse de que las cifras están correctas

2.2.3.6. Cobranzas

La cobranza es el proceso formal de presentar al deudor un instrumento o documento, en el cual se obligue a cancelar un valor por concepto de venta de un bien o servicio.

La cobranza del crédito es de dos clases son judicial y extrajudicialmente. La primera es cuando se inicia un proceso judicial de cobro o ejecución o ejecutivo y la segunda es cuando no ocurre esto sino que se hacen llamadas telefónicas, se cursan cartas simples o cartas notariales, correos electrónicos, descuentos en instituciones bancarias y financieras, descuentos por planillas, entre otros tantos supuestos (Felix, 2007).

2.2.3.7. Índices de Morosidad

Los índices de morosidad miden el porcentaje de la cartera improductiva frente al total de cartera, los ratios de morosidad se calculan para el total de la cartera bruta y por actividad económica.

2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

2.3.1. De la Base Legal.- La representación legal, tanto judicial como extra judicial del banco, la tiene el Gerente General.

En los actos y contratos judiciales y extrajudiciales que se realizaren en las sucursales debidamente establecidas, o que se establecieren tendrán la representación legal de la Institución los Gerentes de dichas sucursales con las facultades y limitaciones que les señalaren estos estatutos y los reglamentos del Banco, el Directorio y el Gerente General.

Del Objetivo

Con el propósito de cumplir lo dispuesto en el artículo 3 de la Ley Orgánica del Banco Nacional de Fomento, el presente reglamento tiene por objeto normar la tramitación, concesión, administración y recuperación de los créditos destinados a los sectores agropecuario, manufacturero, comercial y de servicios, a fin de estimular y acelerar el desarrollo socioeconómico de los micro, pequeños y medianos empresarios del país.

Es obligación de las sucursales y agencias del BNF ejecutar el programa anual de crédito y de recuperación de cartera aprobado por el directorio, el mismo que entrara en vigencia a partir del 1 de enero del respectivo ejercicio económico.
(Fomento, 1996)

CAPÍTULO III

METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

3.1. MATERIALES Y MÉTODOS

La presente investigación es predominante cuali-cuantitativo puesto que de esta forma podremos medir la eficacia de los procesos actuales existentes en el Banco Nacional de Fomento Sucursal La Maná, y su colocación de créditos, el control y seguimiento, para posteriormente su recuperación.

3.1.1. Método de Investigación

Dentro de esta investigación, podemos nombrar las distintas herramientas investigativas utilizadas:

3.1.1.1. Investigación de Campo

Esta permite estudiar la situación actual en el área de Crédito y Cobranzas para diagnosticar necesidades y problemas.

3.1.1.2. Investigación Bibliográfica- Documental

Con esta investigación se busca detectar, ampliar y profundizar deferentes enfoques y teorías de diversos autores sobre una cuestión determinada, basándose en documentos (fuentes primarias) o en libros, revistas (fuentes secundarias).

De esta manera la recopilación conceptual en la investigación se lo realizó en base a lo existente dentro de la institución, para de esta forma poder obtener datos relevantes, que nos ayude a encontrar las deficiencias existentes.

3.1.2. Nivel o tipo de investigación

3.1.2.1. Investigación exploratoria

Constituye un estudio preliminar, una primera aproximación al problema objeto de estudio, se establecerá entonces en la investigación el contacto y la familiarización con la realidad en relación al incremento de la cartera vencida.

3.1.2.2. Investigación Descriptiva

Los estudios descriptivos buscan trabajar sobre una realidad de hecho, en este caso demostrar que si se sigue de forma adecuada los pasos de los proceso se lograrán organizar y mejorar el Departamento de Crédito y Cobranzas para mejorar la capacidad de Operación del Banco.

3.1.3. Fuentes de Investigación

3.1.3.1. Fuentes Primarias

Personas, grupos o institución, quienes proporcionaron información aplicando como técnica la observación.

3.1.3.2. Fuentes Secundarias

Las diversas fuentes en donde se obtuvieron documentos para estudio como son:
Bibliotecas, internet, archivos, etc.

Instrumentos de Recolección de Datos

Los Instrumentos de recolección de datos han sido:

Cuestionario por encuestas.- Estuvo dirigido a los clientes del Banco Nacional de Fomento Sucursal La Maná empleados de la entidad.

Observación directa.- Esto se efectuó en el entorno interno del Banco, estuvo relacionada con la recopilación de datos acerca de los procesos que manejan, atención que brinda, la duración de la ejecución de trámites, la interrelación existente entre los funcionarios del área a estudiar.

Análisis Documentario.- Con el análisis de documentación del sistema informático.

Herramientas.- Cuestionarios para encuestas, guía de entrevistas y de observación, formato de observación, grabadora.

Población y muestra.- Se procede a realizar la investigación, a los clientes y a la jefa del departamento de cobranzas.

$$n = \frac{Z^2 \cdot PQN}{e^2(N-1) + Z^2PQ}$$

N= 2846 clientes

z= Nivel de confianza (95%)=1.96

e=error (3%-5%)=5%

p y q= probabilidad = 0,5

$$n = \frac{(1,96)^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5 \cdot 2846}{(0,05)^2 (2846-1) + (1,96)^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5} = \frac{2723,30}{8,07} = 338,58$$

3.1.4. Plan de recolección de información

La recolección de la información se lo realizo a través de las siguientes técnicas e instrumentos:

Técnica

Encuesta.- Consiste en recolectar información sobre una parte de la población denominada muestra, la encuesta se lo realiza a través del cuestionario.

Instrumento

Cuestionario.- Cuestionario “no es otra cosa que un conjunto de preguntas, preparado cuidadosamente, sobre los hechos y aspectos que interesan en una investigación, para que sea contestado por la población o su muestra”.

3.1.5. Procesamiento y análisis de información.- Las técnicas para el procesamiento de la información se efectuarán mediante la concientización, clasificación y tabulación de datos.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

Análisis e Interpretación de resultados de la entrevista aplicada al gerente del Banco Nacional de Fomento Sucursal La Maná.

1.- ¿Podría usted comentar que tiempo lleva en el cargo de gerente de la Sucursal La Maná?

Llevo 5 cinco años como gerente de la Sucursal, en los cuales he dinamizado la gestión del Banco.

2.- ¿Realice un breve análisis de la situación en que se encontraba el banco al momento de usted hacerse responsable?

Para empezar las condiciones físicas no cumplían con los requerimientos de la zona, encontré varias inconsistencias en cuanto a procesos, préstamos otorgados, archivos, y así un sinnúmero de situaciones en la sucursal, estaba totalmente abandonada al momento en que la recibí.

3.- ¿El nivel de cartera como se encuentra actualmente en la Sucursal?

Mi administración ha fomentado la mejora continua tanto en procesos como el servicio que presta la institución, con el compromiso de los funcionarios; como resultado tenemos el incremento del 38% en cartera de clientes, hemos logrado aumentarla y mantener esos clientes.

4.- ¿Podría mencionar el porcentaje de cartera vencida que existe en la institución?

Hablar de porcentaje no sería oportuno ya que varía mensualmente, lo que sí cabe recalcar es que la mayoría de los créditos pertenecen al sector agrícola, sucede que la producción va de acuerdo a la estación, tiene sus ciclos y esa es la razón para que permanentemente se vea afectada la cartera del Banco.

5.- ¿Cuáles son las acciones administrativas que realiza el departamento de crédito y cobranzas para la recuperación de cartera?

Realizar acciones extrajudiciales, avisos, visitas a clientes con la finalidad que no se dañe la calificación y no afecte la gestión de la institución.

6.- ¿Se realiza un control de inversión del crédito asignado?

Si, dentro de las políticas del Banco tenemos dar seguimiento a la inversión para asegurar el retorno del dinero.

7.- ¿El departamento de cartera y cobranza cumple con las metas estimadas sean estas mensual, trimestral o anualmente?

En realidad se ejecutan todas las acciones pertinentes, el problema radica en que los créditos en su debido momento fueron mal colocados y como ejemplo en varios casos hemos detectado que el crédito jamás se invirtió para lo que debió ser destinado; esto se ha dado en anteriores administraciones.

8.- ¿Considera que para optimizar su desempeño, se debe mejorar los procesos de calificación?

Por supuesto, los problemas que tenemos son precisamente porque se han calificado muy a la ligera a los clientes para otorgar los créditos. Es necesario que se valore minuciosamente los factores que inciden en la calificación.

9.- ¿En el área de Coactiva que acciones se ejecutan para recuperar valores?

En Coactiva los trámites ahora son rápidos y eficaces; el departamento es una pieza fundamental para la cobranza. A partir del año 2013 se implementó la contratación de abogados externos con la finalidad de agilizar la tramitación de los juicios. Ha sido fabuloso porque ahora además del abogado de planta, se contratan abogados de acuerdo a las necesidades de cada Sucursal; en el caso de La Maná tenemos 4 abogados externos.

10.- ¿Con lo mencionado anteriormente, podría decirse que el área Coactiva le da mejores resultados al Banco que el departamento de recuperación?

En efecto, reconozco el esfuerzo y labor de los compañeros de Coactiva; y no es solo en esta Sucursal; es a nivel país.

Cuestionario aplicado a los clientes del Banco Nacional de Fomento Sucursal La Maná.

1. ¿Qué tiempo es usted cliente del Banco?

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
9 a 12 años	60.84	18%
4 a 8 años	114.92	34%
1 a 3 años	162.24	48%
	338	100%

Cuadro 1. ¿Qué tiempo es usted cliente del Banco?

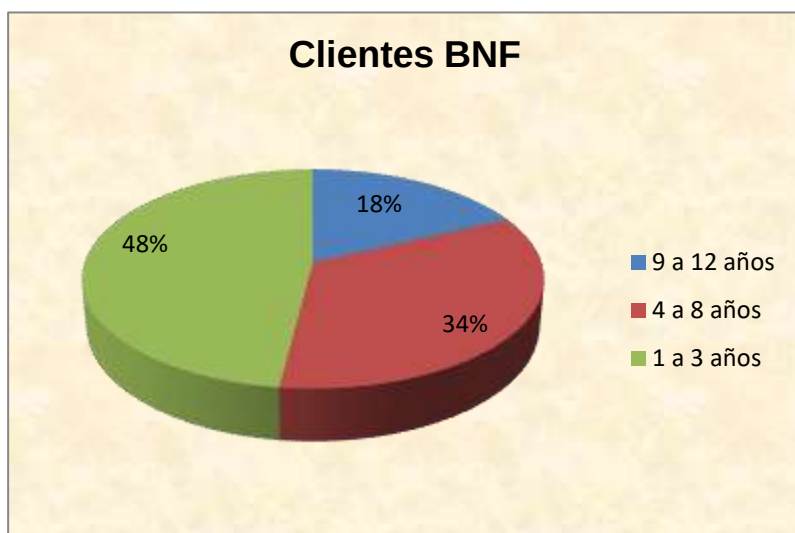


Gráfico 1. ¿Qué tiempo es usted cliente del Banco?

El 48% con índice elevado demuestra que la mayoría de los clientes llevan de 4 a 8 años siendo usuarios de la institución.

2.- ¿Cómo ha sido la atención y servicio que ha recibido en esta Sucursal?

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Excelente	27.04	8%
Buena	158.86	47%
Mala	91.26	27%
Regular	60.84	18%
	338	100%

Cuadro 2. ¿Cómo ha sido la atención y servicio que ha recibido en esta Sucursal?



Gráfico 2. ¿Cómo ha sido la atención y servicio que ha recibido en esta Sucursal?

Con representación del 47%, los usuarios señalaron que la atención que recibían por parte de los funcionarios ha sido buena, puntualizaron que el personal estaba bien informado sobre sus cargos.

3.- ¿Qué opina usted acerca de las tasas de interés del BNF?

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Mínimas	118.3	35%
Aceptables	179.14	53%
Elevadas	40.56	12%
	338	100%

Cuadro 3. ¿Qué opina usted acerca de las tasas de interés del BNF?

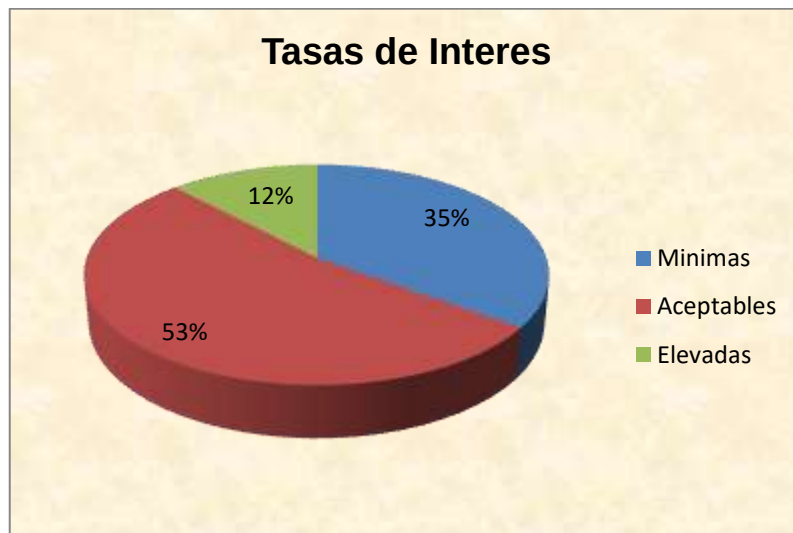


Gráfico 3. ¿Qué opina usted acerca de las tasas de interés del BNF?

Acerca de las tasas de interés, con resultado del 53% se las considera aceptables, es la opción con mayor demanda.

4.- ¿A qué actividad se dedica?

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Agricultura	60.84	18%
Ganadería	114.92	34%
Comercio	162.24	48%
	338	100%

Cuadro 4. ¿A qué actividad se dedica?



Gráfico 4. ¿A qué actividad se dedica?

Los usuarios señalaron que la mayoría de los préstamos se destinaban hacia la agricultura, esto con el 48% de participación.

5.- ¿En qué tiempo recibió su crédito a partir de que lo solicitó?

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
15 días	16.9	5%
30 días	50.7	15%
45 días	101.4	30%
más de 60 días	169	50%
	338	100%

Cuadro 5. ¿En qué tiempo recibió su crédito a partir de que lo solicitó?

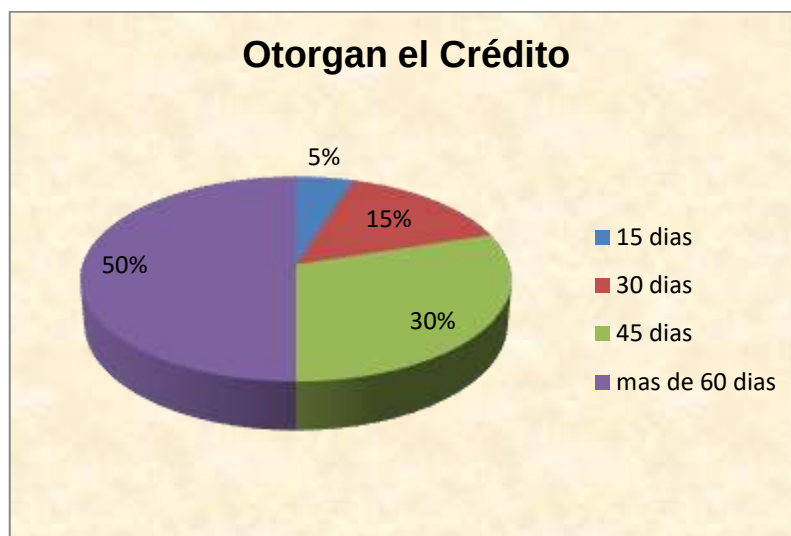


Gráfico 5. ¿En qué tiempo recibió su crédito a partir de que lo solicitó?

Con mayor afluencia se obtuvo que los usuarios reciben pasados los 60 días los montos solicitados, esto con el 50%, y el descontento que genera el retardo del cumplimiento por parte de la Institución para con el cliente.

6.- ¿Ha cumplido puntualmente su obligación con el Banco Nacional de Fomento?

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Si	216.32	64%
No	121.68	36%
	338	100%

Cuadro 6. ¿Ha cumplido puntualmente su obligación con el Banco Nacional de Fomento?



Gráfico 6. ¿Ha cumplido puntualmente su obligación con el Banco Nacional de Fomento?

En cuanto al cumplimiento de pago u obligación por parte de los clientes, hacia sus operaciones con el BNF, el 64% indicó que si cumplió oportunamente.

7.- ¿Por qué causas no ha cumplido con el pago de su préstamo?

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Baja producción	94.64	28%
Desastres Naturales	16.9	5%
Plagas	57.46	17%
Ocupo el dinero en otra actividad	169	50%
	338	100%

Cuadro 7. ¿Por qué causas no ha cumplido con el pago de su préstamo?

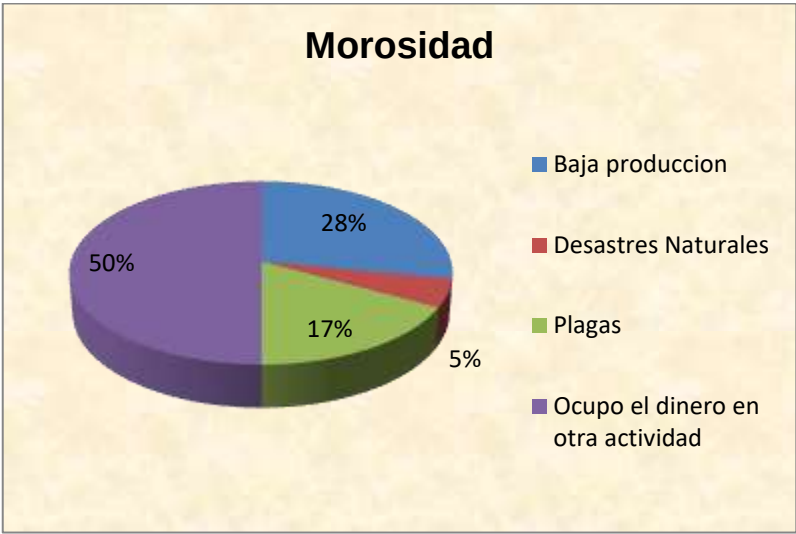


Gráfico 7. ¿Por qué causas no ha cumplido con el pago de su préstamo?

Buscando las causas de morosidad, sorprendentemente se obtuvo que el 50% de los créditos asignados, se habían ocupado en otra actividad ajena a lo que se solicitó al BNF.

8.- ¿Los procesos para recuperar cartera vencida que utiliza el BNF; considera usted que son los más adecuados?

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Si	131.82	39%
No	206.18	61%
	338	100%

Cuadro 8. ¿Los procesos para recuperar cartera vencida que utiliza el BNF; considera usted que son los más adecuados?

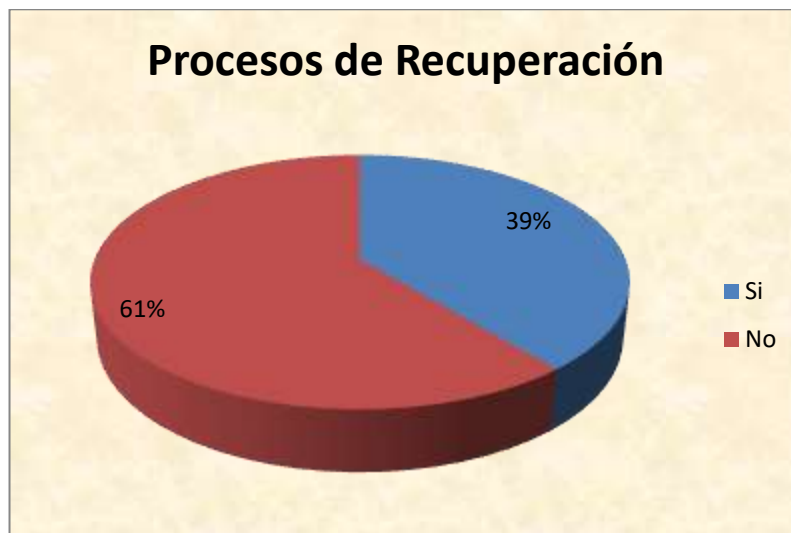


Gráfico 8. ¿Los procesos para recuperar cartera vencida que utiliza el BNF; considera usted que son los más adecuados?

En cuanto a los procesos que utiliza el BNF para recuperar su cartera vencida son adecuados o no; se obtuvo con el 61% de participación que no lo eran.

9.- ¿Las políticas que utiliza el Banco Nacional de Fomento direccionadas a recuperar la cartera vencida, son flexibles para sus clientes?

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Si	131.82	39%
No	206.18	61%
	338	100%

Cuadro 9. ¿Las políticas que utiliza el Banco Nacional de Fomento direccionadas a recuperar la cartera vencida, son flexibles para sus clientes?

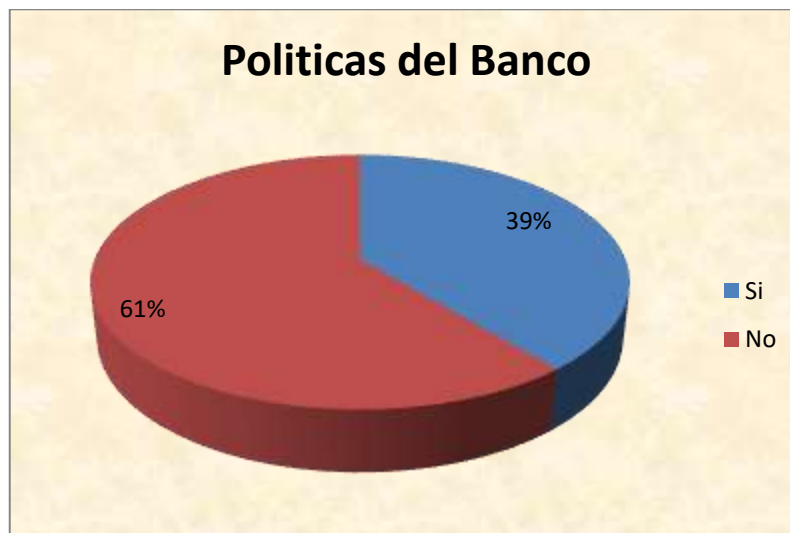


Gráfico 9. ¿Las políticas que utiliza el Banco Nacional de Fomento direccionadas a recuperar la cartera vencida, son flexibles para sus clientes?

Las políticas que emplea el BNF arrojaron el mismo resultado que los procesos del mismo, con el 61% de participación, los usuarios señalan que ambas deben ser reestructuradas.

10.- ¿Cuál es su criterio respecto de la cartera vencida del BNF?

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Clientes Morosos	81.12	24%
Funcionarios Ineficientes	50.7	15%
Políticas Inapropiadas	101.4	30%
Economía del país	104.78	31%
	338	100%

Cuadro 10. ¿Cuál es su criterio respecto de la cartera vencida del BNF?



Gráfico 10. ¿Cuál es su criterio respecto de la cartera vencida del BNF?

Cuando se pidió opinión del porque la cartera vencida del BNF, un 30% afirman que es por las políticas inapropiadas, mientras que un 31% estima que se debe a la economía del país.

4.2. DISCUSIÓN

Con los resultados obtenidos es preciso indagar el trasfondo de cartera vencida del Banco Nacional de Fomento, para nuestro estudio Sucursal La Maná; el presente análisis permite visualizar la problemática de cartera, ésta es un factor determinante para los riesgos que podría enfrentar el banco: iliquidez y solvencia.

Para desarrollar la investigación se examinó la fundamentación legal, administrativa e indicadores financieros, los cuales permitieron interpretar con claridad la ejecución de las operaciones del BNF.

La aplicación de una administración por procesos en el área de crédito y recuperación, disminuiría el alto índice de morosidad e incrementaría la rentabilidad del Banco Nacional de Fomento Sucursal La Maná.

En la Tesis titulada “La cartera vencida y su incidencia en la rentabilidad del Banco Nacional de Fomento de la Sucursal Ambato, periodo enero a diciembre del 2009”, concluye que los métodos empíricos de recuperación que utiliza la institución, no permite al departamento de cartera desarrollar sus actividades con eficacia. La institución no cuenta con un estudio previo de asignación de créditos.

Según los resultados de la investigación realizada al Banco Nacional de Fomento Sucursal La Maná, se concuerda con la apreciación del autor anterior respecto de que el proceso de recuperación de cartera vencida debe ser manejado con elementos administrativos que conlleven al cumplimiento del plan operativo anual y así cumplir con la responsabilidad económica y social de la banca.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.3. CONCLUSIONES

La causa principal de que la cartera no puede ser recuperada de acuerdo a las estimaciones mensuales que responden al estudio elaborado por el banco, se debe a que muchos préstamos no fueron utilizados para lo que el cliente solicitó a la institución.

Las políticas establecidas en la actualidad para recuperación de cartera vencida afectan la economía de los clientes, cuando pasa el periodo de cobranza ya en estado de mora recae en el área coactivas, de allí surgen gastos judiciales los cuales incrementan las cifras que debe pagar el usuario, esto genera inconformidad y desconfianza en la institución.

Inadecuada aplicación del Manual de Procedimientos del Banco, los funcionarios toman decisiones motivados por sus percepciones, intereses personales, no se direccionan por planes estratégicos, además no existe orientación al trabajo en equipo para la optimización de resultados.

4.4. RECOMENDACIONES

Organizar la recuperación de cartera vencida por sectores productivos, realizando la valoración de los indicadores de morosidad, de tal manera que permita tomar medidas correctivas para la canalización de la gestión micro y macro de la institución financiera.

Formular políticas que conlleven a mejores resultados, en la relación de la institución financiera versus clientes, creando un diagrama de procesos tanto interno como externo, para su eficiente clasificación, verificación, control y recuperación oportuna de cartera , adicionalmente es preciso reducir las costas judiciales para clientes coactivados.

Implementar procesos óptimos para calificar los créditos, consecuentemente mejoraría la cartera del Banco Nacional de Fomento sucursal La Maná y el área de Cobranzas con un alto nivel de desempeño en sus gestiones.

CAPÍTULO VI
BIBLIOGRAFIA

5.1. LITERATURA CITADA

BANCO NACIONAL DE FOMENTO. “Crédito para el Desarrollo”, editorial BNF-Casa Matriz. Ecuador (1996).

BREALEY; R. y S. C. MYERS. Principios de Finanzas Corporativas. Mc Graw-Hill, 4a. Edición. México (2003).

CAMPOVERDE VELEZ, FELIX. Administración de los Riesgos Empresariales. Ecuador. (2007)

CUATRECASAS, LUÍS. La Organización y Producción Dirección de Operaciones, Editorial Centro de Estudios Ramón Areces, Madrid (2000)

LAWRENCE J., GITMAN. Fundamentos de Administración Financiera. Tercera. Edición. México (1996)

SEDER. JOHN W. Crédito y Cobranza, 4ª reimpresión, Editorial Continental S.A., México (1983)

BREALEY MYERS ALLEN. Principios de Finanzas Corporativas. Novena Edición. México (2010)

JAMES C. VAN HORNE y JOHN M. WACHOWICZ. Fundamentos de Administración Financiera. 13va Edición, México (2010)

JAY HEIZER BARRY RENDER. Principios de Administración de Operaciones. Séptima Edición, Madrid (2010)

SCOTT BESLEY y EUGENE F. BRIGHAM. Fundamentos de Administración Financiera. 14va. Edición, México (2009)

ROSS WESTERFIELD JORDAN. Fundamentos de Finanzas Corporativas. Novena Edición. México (2010)

ANEXOS