

	UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA GESTIÓN SERVICIOS BIBLIOTECARIOS						
	CARTA DE AUTORIZACIÓN						
CÓDIGO	AP-BIB-FO-06	VERSIÓN	1	VIGENCIA	2014	PÁGINA	1 de 1

Neiva, 24 de julio de 2020

Señores
CENTRO DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN
UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA
Ciudad Neiva

Los suscritos, BEATRIZ EUGENIA OTALORA MARTINEZ identificado con cedula de ciudadanía número 1075212192 y MIGUEL ANGEL MANRIQUE TRUJILLO identificado con cedula de ciudadanía número 1075273212, autores del trabajo de grado titulado: **Identificación de factores en los funcionarios que inducen a la anulación de créditos en primera etapa en el Banco Agrario de Colombia – Regional Sur**, presentado y aprobado en el año 2020 como requisito para optar al título de Especialista en Estadística; Autorizamos al CENTRO DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN de la Universidad Surcolombiana para que, con fines académicos, muestre al país y el exterior la producción intelectual de la Universidad Surcolombiana, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

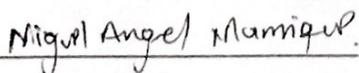
- Los usuarios puedan consultar el contenido de este trabajo de grado en los sitios web que administra la Universidad, en bases de datos, repositorio digital, catálogos y en otros sitios web, redes y sistemas de información nacionales e internacionales "open access" y en las redes de información con las cuales tenga convenio la Institución.
- Permita la consulta, la reproducción y préstamo a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, ya sea en formato Cd-Rom o digital desde internet, intranet, etc., y en general para cualquier formato conocido o por conocer, dentro de los términos establecidos en la Ley 23 de 1982, Ley 44 de 1993, Decisión Andina 351 de 1993, Decreto 460 de 1995 y demás normas generales sobre la materia.
- Continúo conservando los correspondientes derechos sin modificación o restricción alguna; puesto que, de acuerdo con la legislación colombiana aplicable, el presente es un acuerdo jurídico que en ningún caso conlleva la enajenación del derecho de autor y sus conexos.

De conformidad con lo establecido en el artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, "Los derechos morales sobre el trabajo son propiedad de los autores", los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables.

EL AUTOR/ESTUDIANTE: **BEATRIZ EUGENIA OTALORA MARTINEZ**

Firma: 

EL AUTOR/ESTUDIANTE: **MIGUEL ANGEL MANRIQUE TRUJILLO**

Firma: 

Vigilada MinEducación

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del sitio web Institucional www.usco.edu.co, link Sistema Gestión de Calidad. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es de responsabilidad de la Universidad Surcolombiana.



CÓDIGO	AP-BIB-FO-07	VERSIÓN	1	VIGENCIA	2014	PÁGINA	1 de 2
---------------	---------------------	----------------	----------	-----------------	-------------	---------------	---------------

TÍTULO COMPLETO DEL TRABAJO: IDENTIFICACIÓN DE FACTORES EN LOS FUNCIONARIOS QUE INDUCEN A LA ANULACIÓN DE CRÉDITOS EN EL BANCO AGRARIO DE COLOMBIA – REGIONAL SUR

AUTOR O AUTORES:

Primero y Segundo Apellido	Primero y Segundo Nombre
BEATRIZ OTALORA	BEATRIZ EUGENIA
MANRIQUE TRUJILLO	MIGUEL ANGEL

DIRECTOR Y CODIRECTOR TESIS:

Primero y Segundo Apellido	Primero y Segundo Nombre

ASESOR (ES):

Primero y Segundo Apellido	Primero y Segundo Nombre
MEDINA ORTIZ	LEONARDO FABIO

PARA OPTAR AL TÍTULO DE: ESPECIALISTA EN ESTADÍSTICA

FACULTAD: CIENCIAS EXACTAS Y NATURALES

PROGRAMA O POSGRADO: ESPECIALIZACIÓN EN ESTADÍSTICA

CIUDAD: NEIVA

AÑO DE PRESENTACIÓN: 2020

NÚMERO DE PÁGINAS: 29

TIPO DE ILUSTRACIONES (Marcar con una X):

Diagramas___ Fotografías___ Grabaciones en discos___ Ilustraciones en general___ Grabados___ Láminas___ Litografías___ Mapas___ Música impresa___ Planos___ Retratos___ Sin ilustraciones___ Tablas o Cuadros X

SOFTWARE requerido y/o especializado para la lectura del documento:

MATERIAL ANEXO:

PREMIO O DISTINCIÓN (En caso de ser LAUREADAS o Meritoria):

PALABRAS CLAVES EN ESPAÑOL E INGLÉS:

<u>Español</u>	<u>Inglés</u>
1. Tramites de crédito.	Credit procedures.
2. Oficina.	Office.
3. Encuesta.	Poll.
4. Inventario documental.	Documentary Inventory.
5. Muestra.	Shows.
6. Correlación.	Correlation.

Vigilada Mineducación



RESUMEN DEL CONTENIDO: (Máximo 250 palabras)

En este trabajo se establecieron los principales factores en los funcionarios que inducen a la anulación de créditos en lo que corresponde a la primera etapa del proceso contemplado en el Banco Agrario de Colombia – Regional Sur, utilizando como principal herramienta de medición y análisis, la encuesta. En búsqueda de este propósito se trabajó bajo la siguiente metodología: se halló una muestra de la población que para el caso de la Regional Sur del Banco Agrario, la cual comprende los departamentos del Huila, Tolima, Caquetá y Putumayo, se tuvo en cuenta que, según las cifras del año 2019 el departamento del Putumayo mantuvo el mayor índice de anulaciones de trámites de crédito en la primera etapa del proceso, por lo que se tomó como muestra para esta investigación las 9 oficinas del Putumayo. Seguidamente se preparó la encuesta en la modalidad de correo, que se aplicaría al personal que recibe las solicitudes de crédito de los clientes de la región en donde se ubican las oficinas del departamento del Putumayo; con el fin de identificar los principales factores que determinan el hecho de que un trámite no pase a etapa de revisión, análisis, aprobación y desembolso del crédito, sino que son anulados en su primera etapa, la etapa de creación. Mediante esta investigación se identificó que en la población objeto de estudio, los créditos se anulan debido a que existen falencias en la capacitación de los nuevos funcionarios en los procesos de creación de créditos en la plataforma.

ABSTRACT: (Máximo 250 palabras)

In this work, the main factors were established in the workers that induce the cancellation of credits in what corresponds to the first stage of the process contemplated in the Banco Agrario of Colombia - Regional South, using the survey as the main measurement and analysis tool. In search of this purpose, the following methodology was used: a sample of the population was found, in the case of the Southern Regional of the Banco Agrario, includes the departments of Huila, Tolima, Caquetá and Putumayo, it was taken into account that According to the 2019 figures, the Putumayo department maintained the highest rate of cancellation of credit procedures in the first stage of the process, so the 9 Putumayo's offices were taken as a sample for this investigation. Subsequently, the survey was prepared in the form of mail, which would be applied to personnel who receive credit applications from clients in the region where the Putumayo department offices are located; In order to identify the main factors that determine the fact that a procedure does not go through the credit review, analysis, approval and disbursement stage, but is canceled in its first stage, the creation stage. Through this investigation, it was identified that in the population under study, credits are canceled due to the lack of training in new workers in the credit creation processes on the platform.

APROBACION DE LA TESIS

Nombre Jurado: **PEDRO FRANCISCO MORALES GARCIA**

Firma:

Nombre Jurado: **JESUS DAVID MATTA SANTOFIMIO**

Firma:

**Identificación de factores en los funcionarios que inducen a la anulación de créditos
en primera etapa en el Banco Agrario de Colombia – Regional Sur.**

Beatriz Eugenia Otálora Martínez

Miguel Ángel Manrique Trujillo

Universidad Surcolombiana

Facultad de Ciencias Exactas y Naturales

Especialización en Estadística

Neiva

2020

FACULTAD DE CIENCIAS EXACTAS Y NATURALES
ESPECIALIZACIÓN EN ESTADÍSTICA

CARTA DE ACEPTACIÓN

En calidad de Coordinador del Posgrado Especialización en Estadística, programa reconocido por el Ministerio de Educación Nacional mediante Resolución de Registro Calificado No. 3683 del 2 de marzo de 2018 y adscrito a la Facultad de Ciencias Exactas y Naturales de la Universidad Surcolombiana, me permito informar que el trabajo de investigación titulado: **“IDENTIFICACIÓN DE FACTORES EN LOS FUNCIONARIOS QUE INDUCEN A LA ANULACIÓN DE CRÉDITOS EN PRIMERA ETAPA EN EL BANCO AGRARIO DE COLOMBIA – REGIONAL SUR”** presentado por los estudiantes Beatriz Eugenia Otálora Martínez y Miguel Ángel Manrique Trujillo; es **ACEPTADO** como trabajo de grado para optar el título de Especialista en Estadística.

Para constancia se firma en la Ciudad de Neiva, a los veinte (20) días del mes de julio del año 2020.


JOSE MIGUEL CRISTANCHO FIERRO
Coordinador

Tabla de Contenido

Resumen.....	6
Introducción	7
Planteamiento del Problema	9
Antecedentes.....	14
Objetivos.....	16
Objetivo General	16
Objetivos específicos.....	16
Fundamentación Teórica.....	17
Capacitación	17
Banco Agrario de Colombia.....	18
Metodología	20
Enfoque de Investigación	21
Fuentes de información	21
Población.....	21
Muestra	21
Instrumento.....	22
Procesamiento y análisis de información	22
Tablas de contingencia	23

Correlación	23
Resultados	24
Conclusiones	27
Referencias bibliográficas.....	28

Lista de Tablas

Tabla 1. Anulación de créditos en primera etapa en la regional Sur del Banco Agrario de Colombia durante el 2019.	15
Tabla 2. Tabla de contingencia Causal de anulaciones y Antigüedad en la entidad.....	24
Tabla 3. Tabla de contingencia Antigüedad en la entidad y Nivel de Satisfacción.	25
Tabla 4. Tabla de contingencia Causal de anulaciones y Posición dentro de la empresa.	26

Resumen

En este trabajo se establecieron los principales factores en los funcionarios que inducen a la anulación de créditos en lo que corresponde a la primera etapa del proceso contemplado en el Banco Agrario de Colombia – Regional Sur, utilizando como principal herramienta de medición y análisis, la encuesta. En búsqueda de este propósito se trabajó bajo la siguiente metodología: se halló una muestra de la población que para el caso de la Regional Sur del Banco Agrario, la cual comprende los departamentos del Huila, Tolima, Caquetá y Putumayo, se tuvo en cuenta que, según las cifras del año 2019 el departamento del Putumayo mantuvo el mayor índice de anulaciones de trámites de crédito en la primera etapa del proceso, por lo que se tomó como muestra para esta investigación las 9 oficinas del Putumayo. Seguidamente se preparó la encuesta en la modalidad de correo, que se aplicaría al personal que recibe las solicitudes de crédito de los clientes de la región en donde se ubican las oficinas del departamento del Putumayo; con el fin de identificar los principales factores que determinan el hecho de que un trámite no pase a etapa de revisión, análisis, aprobación y desembolso del crédito, sino que son anulados en su primera etapa, la etapa de creación. Mediante esta investigación se identificó que en la población objeto de estudio, los créditos se anulan debido a que existen falencia en la capacitación de los nuevos funcionarios en los procesos de creación de créditos en la plataforma.

Palabras clave: tramites de crédito, oficina, encuesta, inventario documental, muestra, correlación.

Introducción

En la actualidad el crédito es un servicio financiero necesario y casi que indispensable para apalancar inversiones, negocios, empresas y sectores productivos. Tener acceso y saber utilizar un crédito hoy en día se ha vuelto necesario; en las sociedades modernas prácticamente no existe consumo sin crédito o inversiones importantes sin apalancamiento financiero mediante el crédito, este representa hoy en día un símbolo de desarrollo social y económico.

El Banco Agrario de Colombia S.A se tipifica hoy como uno de los principales aliados del sector rural, oficial y empresarial del país financiando principalmente, pero no exclusiva, en las actividades relacionadas con los sectores agrícola, pecuario, pesquero, forestal y agroindustrial, mediante la colocación de créditos agropecuarios, empresariales, oficiales, Micro finanzas y personas, además de todo un portafolio de servicios financieros adicionales.

Teniendo en cuenta esto, el Banco Agrario ha implementado todo un proceso de crédito ceñido a la reglamentación y normatividad vigente en el cual se contemplan las siguientes etapas en el proceso:

- Etapa de creación y radicación.
- Etapa de revisión documental.
- Etapa de análisis y aprobación de crédito.
- Etapa de desembolso del crédito.

Para efectos de la presente investigación, nos enfocaremos en la primera etapa mencionada anteriormente etapa de creación y radicación, es en este proceso donde se presenta la problemática de mayor índice de anulaciones de trámites de crédito, derivando en una

afectación para el Banco puesto que representa pérdidas económicas y perdida reputacional frente al cliente.

Dado lo anterior, se aborda este tema con el fin de identificar en primera instancia los principales factores en los funcionarios que inducen a la anulación de créditos en la primera etapa del proceso en el Banco Agrario de Colombia.

Lo que se pretende es establecer por medio de una encuesta aplicada a una muestra de la población, cuáles son los principales factores en los funcionarios que inducen a la anulación de créditos, es decir, por qué los tramites son anulados en esa primera etapa y porque no logran avanzar a las demás etapas del proceso de crédito y finalizar en su desembolso.

Planteamiento del Problema

En las entidades financieras a nivel mundial, de los requisitos indispensables para poder acceder a créditos de diferente tipo es el puntaje o calificación que emite la calificadora de riesgo crediticio que se defina a nivel local, sin embargo, manejan características similares para la obtención de esta calificación, como lo es el comportamiento de pago, antigüedad en el manejo de crédito o historia crediticia de distintas líneas entre otras.

Este es el factor más importante para que como mínimo un Banco, acepte estudiar una solicitud de crédito, pero por la desigualdad económica de la sociedad en la mayoría de países, no todas las personas pueden acceder a un crédito debido a mala calificación. Aceptar este tipo de créditos representa un riesgo para cualquier Banco y particular porque el cliente no tendría buena referencia de hábitos de pago. Sobrepasado este filtro por los clientes con calificación aceptable, según los requisitos que cada Banco establezca se solicitan una serie de documentos para iniciar el proceso de estudio, en adelante es responsabilidad del Banco garantizar los procesos para conseguir el desembolso del crédito.

La encuesta de servicios financieros realizada en 2002 por el DANE y el Banco Mundial, recoge información con respecto a las respuestas que obtienen las personas a la hora de solicitar un crédito. De las personas que solicitaron créditos, el 70,3% obtuvieron una respuesta afirmativa a la solicitud; sin embargo, es importante destacar que los rechazados se encuentran concentrados en los estratos bajos quienes no cuentan con ingresos suficiente y un flujo de caja que soporte la solicitud, pues de las personas que solicitaron un crédito y pertenecían al estrato 1, el 37,8% obtuvieron una respuesta negativa; mientras para el caso de los solicitantes que se ubicaban en el estrato 6, ninguno de los encuestados reportó el rechazo de su solicitud Murcia (2007).

Lo anterior hace parte de las limitantes que el cliente tiene para acceder a un crédito; por otro lado, se debe tener en cuenta los pormenores que se tengan una vez la entidad financiera acepte iniciar el negocio, haciendo referencia a la tramitología interna.

En el Banco Agrario de Colombia se otorgan créditos principalmente, pero no exclusiva, a personas naturales o jurídicas que se dedican a actividades relacionadas con los sectores agrícola, pecuario, pesquero, forestal y agroindustrial mediante la colocación de créditos agropecuarios, empresariales, oficinales, Micro finanzas y personas, además de todo un portafolio de servicios financieros adicionales Banco Agrario (2020)

Para la colocación de estos créditos, el Banco tiene diseñado todo un proceso operativo que se divide en cuatro etapas generales, la cuales a su vez tienen otra serie de etapas y sub procesos establecidos entre los cuales está la creación o radiación del TRAMITE DE CREDITO que se realiza en una plataforma específica que en el momento de ser creado adquiere un código conocido como tramite, que lo identifica a lo largo de todo el proceso hasta llegar a su desembolso, es decir, cuando se deposita el dinero en la cuenta del cliente que lo pidió prestado.

Las cuatro etapas principales del proceso de crédito en el Banco Agrario de Colombia a nivel nacional son las siguientes:

Etapas de creación: radiación del trámite de crédito – creación de inventario documental para el envío de los documentos físicos de crédito aportados por el cliente para que sean digitalizados por parte del proveedor de digitalización.

Etapas de revisión documental: En esta etapa se valida que la documentación se encuentre en óptimas condiciones de acuerdo a los criterios establecidos por la reglamentación vigente. Se

realiza sobre imágenes digitalizadas y publicadas en una plataforma específica administrada por el proveedor de digitalización.

Etapas de análisis y aprobación de crédito: Estudio de viabilidad del crédito de acuerdo a las políticas financieras establecidas en el Banco y según el tipo de solicitud que realice el cliente, en donde se define la aprobación o el rechazo del crédito.

Etapas de desembolso del crédito: Una vez se cumpla con los requisitos del crédito y con la aceptación de la garantía que lo respalde, se autoriza realizar el depósito en la cuenta del cliente.

Una anulación de trámite de crédito consiste en que una vez creado o radicado el trámite en la plataforma del Banco, al cabo de tres días si el trámite permanece sin tratamiento alguno, es decir, que no surta su proceso de creación de inventario documental y envío de la documentación a digitalización, excede los tiempos tolerables para su vigencia y por lo tanto pasara a una base de datos en donde el sistema identifica que se encuentra fuera de tiempo y procede a su anulación con dejando de existir en el sistema y por lo tanto no podrá continuar con el resto del proceso de crédito y llegar a etapas posteriores.

Teniendo en cuenta esto, es importante resaltar que un trámite que se radica por primera vez en el sistema, producto de una solicitud de crédito por parte del cliente, desde ese primer momento se empiezan a generar costos propios de la operatividad del proceso que al ser anulado produce pérdidas tanto económicas como reputacionales para la entidad.

El proceso de crédito en la etapa de Creación y radicación documental indica que: una vez el cliente se presenta en la oficina del Banco y solicita un crédito, firma un documento llamado “solicitud de crédito” y aporta una serie de documentos físicos que son requisito

fundamental para sustentar la revisión, análisis y decisión del crédito hasta su desembolso final. La oficina debe garantizar que la recepción de estos documentos se realice de manera idónea, antes de la radicación del trámite de crédito en el sistema y una vez radicado o creado el trámite en el sistema, empiezan a correr los tiempos de crédito ya que la promesa de valor es llegar a desembolsar el crédito en el menor tiempo posible, es decir, que el cliente pueda contar con el préstamo de su dinero a más tardar en ocho días hábiles dependiendo del destino de los recursos. Con esta premisa la oficina debe, una vez recibe del cliente la documentación completa y de manera correcta, proceder con la radicación del trámite en el sistema y en el mismo día debe crear el inventario documental con la documentación física que el cliente aportó para enviarla al proveedor quien la digitalizara completamente. Posteriormente, avanzar el trámite para que se pueda continuar con el resto del proceso en las siguientes etapas de crédito.

Centrando el comportamiento de una solicitud crédito en el proceso del Banco Agrario de Colombia, la Unidad Monitoreo de Crédito emite un reporte de alertamiento de todas las operaciones que son generadas en la primera etapa, con el fin de efectuar el seguimiento oportuno y dar continuidad al proceso de crédito, sin embargo los créditos tienen uno o dos días (dependiendo de la oficina originadora) de vigencia en la primera etapa, que si superado este tiempo no llegase a realizar la publicación de la documentación serán anulados o rechazados, es responsabilidad del asesor garantizar que esto no suceda.

Para el año 2019, la Unidad de Monitoreo de Crédito del Banco Agrario entregó un informe que arrojó el 10% de las créditos que se radican a nivel nacional son anulados mensualmente y como el indicador no disminuye, sino que por el contrario va en aumento, se evidencia que a pesar de las recomendaciones y reportes de alertamiento se anulan trámites en la primera etapa, lo que afecta al cliente ya que es tiempo que retrasa el desembolso que por lo

general se requiere con urgencia y en cuanto al Banco significa pérdidas reputacionales principalmente y reprocesos que repercuten en pérdidas económicas por los insumos que se invierten en una solicitud de crédito fallida.

Con base en todo lo anterior, se plantea la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuáles son los principales factores en los funcionarios que inducen a la anulación de trámites de crédito en la primera etapa del proceso en el Banco Agrario de Colombia S.A.?

Antecedentes

El empeño que imprimimos en realizar cualquier actividad, repercute directamente en el resultado final; según Arias & Heredia (2006) La motivación laboral es un estado interno que activa y direcciona nuestros pensamientos y está relacionada a todos aquellos factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo y todos ellos generan conductas que varían en el grado de intensidad del comportamiento.

Según la Teoría Bifactorial de Herzberg (1954) se puede diferenciar: factores higiénicos (relacionados al ambiente que rodea a las personas y abarcan las condiciones en que desempeñan su trabajo; variables que se encuentran administradas por la empresa como Relaciones con el jefe, Relaciones con compañeros de trabajo, Prestigio o status, Buenas Condiciones Laborales, Políticas y Directrices de la Organización y Seguridad de trabajo) y factores motivacionales (relacionados más directamente a la satisfacción de la persona como El Trabajo en sí mismo como estímulo positivo, Reconocimiento profesional, Desarrollo profesional, Responsabilidad, Oportunidad de Crecimiento y autorrealización personal).

La satisfacción laboral es un estado emocional positivo que se deriva de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de un individuo, marcado por el balance final entre el rol que cada trabajador quiere cumplir y el rol que finalmente desempeña, en cuanto a los asesores objeto de investigación, se indagará las causas por las cuales se generan anulaciones de créditos en la primera etapa problemática interna que se presenta en el Banco Agrario de Colombia, no incluimos datos o información de otras entidades ya que, por tratarse de información confidencial, las entidades financieras no publican este tipo de investigaciones.

Los datos en los que se apoya la investigación y que se configuran como antecedentes, son las cifras que el Banco Agrario ha procesado para obtener el indicador de anulaciones a nivel nacional durante el 2019 como se muestra en la Tabla 1.

Tabla 1. Anulación de créditos en primera etapa en la regional Sur del Banco Agrario de Colombia durante el 2019.

Departamento	Caquetá	Huila	Putumayo	Tolima
Total anulaciones	503	1431	693	1535
Promedio Mensual de anulaciones	42	119	58	128
Número de Oficinas	14	39	9	44
Promedio de Anulaciones Mensuales por oficina	3	3	6	3

Nota. El departamento con mayor índice de anulaciones por mes es Putumayo, con un promedio de seis (6) créditos por cada una de las nueve oficinas que lo conforman. Las anulaciones promedio por oficina del departamento del putumayo duplican a las del Caquetá, Huila y Tolima.

Objetivos

Objetivo General

- Identificar los principales factores que determinan la anulación de trámites de crédito en la primera etapa del proceso en el Banco Agrario de Colombia.

Objetivos específicos

- Determinar la principal causa de anulación de trámites de créditos en la primera etapa.
- Conocer los factores por los cuales los funcionarios dejan anular los tramites de crédito en la primera etapa.

Fundamentación Teórica

Capacitación

Todas las organizaciones realizan actividades con el fin de mejorar la actitud, el conocimiento, habilidades o conductas de su personal y más que un gasto, es una inversión que tiene por objeto mejorar el rendimiento y calidad de los procesos y procedimientos de los que son responsables.

“Hoy, las compañías que ofrecen productos con la más alta calidad son las que van un paso adelante de la competencia, pero lo único que mantendrá la ventaja de la compañía para el día de mañana es el calibre de la gente que esté en la organización” Wayne & Noe (1997).

Según López (2011) con esto se evidencia un cambio que anteriormente era muy notorio en la delantera que tenían las empresas con mayor poder económico toda vez que se le facilitaba invertir en recurso tecnológicos haciéndolas más eficientes y más eficaces en los procesos de capacitación de su personal. La importancia de administrar el recurso humano es la habilidad que podría marcar la diferencia entre el éxito o el fracaso en la mayoría de las organizaciones. Una gran parte de los ejecutivos actuales y en especial, ejecutivos de áreas productivas, no le dan la importancia debida a la administración efectiva de sus recursos humanos, por lo regular consideran que esta función corresponde solamente al departamento de recursos humanos, de aquí que, muchos de los problemas de una compañía son problemas de personal y por lo regular, no son atendidos hasta que hacen crisis, o cuando ya no es posible postergarlos. Si se quiere desarrollar una organización que pueda crear valor a largo plazo irremediamente hay que enfocarse en la gente, que crezcan y se desarrollen a la par con la organización.

Banco Agrario de Colombia

Banco Agrario (2020) “El 28 de junio de 1999 el Banco Agrario de Colombia S.A., entidad financiera estatal, abrió sus puertas al público con el objetivo principal de prestar servicios bancarios al sector rural”. Actualmente, a través de sus 749 sucursales financia actividades rurales, agrícolas, pecuarias, pesqueras, forestales y agroindustriales. Para atender las necesidades financieras del sector rural y urbano cuenta con la red de oficinas más extensa del país.

El Banco es el producto de la conversión de la sociedad Leasing Colvalores -Compañía de Financiamiento Comercial, de establecimiento de crédito del tipo de las Compañías de Financiamiento Comercial al tipo de los establecimientos de crédito de los bancos comerciales, denominado inicialmente Banco de Desarrollo Empresarial S. A. y, posteriormente, Banco Agrario de Colombia S.A.; conversión autorizada por la Superintendencia Bancaria, mediante Resolución No. 0968 del 24 de junio de 1.999.

Por su composición accionaria, el Banco es una sociedad de economía mixta del orden nacional, del tipo de las anónimas, sujeta al régimen de empresa industrial y comercial del Estado, vinculada al Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.

Tiene como Misión el ser un Banco comercial comprometido con el desarrollo rural que ofrece soluciones financieras integrales a sus clientes, creando valor a nuestros grupos de interés dentro de límites de riesgo tolerable, soportado en procesos y tecnología de calidad, y un equipo humano competente.

Su Visión, Ser el Banco preferido de los habitantes y de las empresas que producen en la ruralidad colombiana.

El Banco Agrario se encuentra distribuido a nivel nacional en Regionales y estas a su vez en Zonales y estas a su vez en oficinas (sucursales) así:

- Regional Oriente: con sus zonales y oficinas.
- Regional Santander: con sus zonales y oficinas.
- Regional Occidente: con sus zonales y oficinas.
- Regional Cafetera: con sus zonales y oficinas.
- Regional Bogotá: con sus zonales y oficinas.
- Regional Sur – Zonales: Putumayo – Caquetá – Huila Sur – Huila Norte – Tolima Sur – Tolima Centro – Tolima Norte. Cada Zonal con sus oficinas.

Para efectos del presente trabajo se tuvo en cuenta las oficinas de la Regional Sur de la zonal Putumayo las cuales, en lo corrido del año 2019 presentaron mayor índice de anulaciones en relación al resto de las oficinas del país.

- Zonales: Putumayo – Caquetá – Huila Sur – Huila Norte – Tolima Sur – Tolima Centro – Tolima Norte. Cada Zonal con sus oficinas.

Para efectos del presente trabajo se tuvo en cuenta las oficinas de la Regional Sur de la zonal Putumayo las cuales, en lo corrido del año 2019 presentaron mayor índice de anulaciones en relación al resto de las oficinas del país.

Metodología

Los estudios exploratorios son muy útiles en la investigación, teniendo en cuenta que según Monje (2011) “ayudan a desarrollar hipótesis, aislar y conectar variables y conseguir intuitivamente el enfoque correcto del problema”. La encuesta es uno de los instrumentos más utilizados para la recolección de información, toda vez que permite la obtención de datos de acuerdo a como se establezcan las preguntas y así a partir del análisis apoyar el problema de investigación para conseguir su justificación y conclusión.

Teniendo en cuenta la disponibilidad y acceso a la población objeto de investigación, la encuesta tiene la siguiente clasificación según Casas, Repullo, & Donado (2003) “Encuesta personal, encuesta telefónica, encuesta autoadministrada”

Para la presente investigación se optó por una encuesta autoadministrada, teniendo en cuenta que no se tiene el presupuesto para realizarla en sitio en el departamento del Putumayo, pero al ser una encuesta realizada al interior de la entidad se realiza con objetividad y no se tendrán datos perdidos teniendo en cuenta que las cuentas corporativas son personales e intransferibles no hay restricciones de acceso al formulario.

Según Hernández, Espinosa, Penaloza, Díaz, & Riaño (2018) “El hecho de acometer análisis multivariados supone, necesariamente, la medición simultánea de más de una característica en cada elemento de la muestra” para ello se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson el cual nos permite calcular el índice de significancia de asociación entre variables para obtener conclusiones.

Enfoque de Investigación

El enfoque de la investigación es de carácter cuantitativo ya que se pretende SAMPIERI (2010) “acotar intencionalmente la información mediante herramientas estadísticas como lo es la encuesta”.

Esta investigación pretende utilizar la recolección de datos para probar una hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico para establecer pautas de comportamiento de un indicador y probar teorías frente a los funcionarios del Banco.

Fuentes de información

La principal fuente de información son las cifras e indicadores del Banco Agrario. La base de la investigación se realizó con datos hallados en los informes de seguimiento a los indicadores de Medición del Banco entregados por medio de la Unidad de Monitoreo de la entidad, la información recolectada en la aplicación y análisis de la encuesta fue con funcionarios activos de la red de oficinas del Banco.

Población

Actualmente el Banco cuenta con una planta de personal de 7.900 funcionarios, de los cuales 4.700 corresponden a la red de oficinas y a su vez, 2.100 son los funcionarios que atienden solicitudes de créditos a nivel nacional distribuidos en 8 regionales (Antioquia, Bogotá, Cafetera, Costa, Occidente, Oriente, Santander y Sur) y que son susceptibles de sufrir anulaciones en la radicación de sus créditos.

Muestra

El muestreo por conglomerados es una técnica que consiste en dividir en subgrupos la población de estudio, agrupándolos por alguna característica en común que los represente este

tipo de muestreo requiere menor complejidad tanto en la recolección de datos como en el análisis de los mismos, además la aplicación de esta técnica permite reducir costos en la aplicación de encuestas y garantiza mayor eficiencia.

La población de estudio de la investigación, corresponde a la Regional Sur del Banco Agrario de Colombia, la cual está comprendida por las oficinas que funcionan en los departamentos del Tolima, Huila, Caquetá y Putumayo. El conglomerado que se tomó para análisis fue el departamento del putumayo el cual presenta el mayor índice de anulaciones promedio por mes y por oficina (Tabla 1) durante el año 2019. Dado lo anterior y el tamaño de la muestra (9 oficinas) se tomaron todos los asesores que radican créditos por digitalización siendo 2 por oficina, en total se aplicara la encuesta a 18 asesores.

Instrumento

El instrumento de medición utilizado para llevar a cabo el presente trabajo fue una encuesta por correo diseñada por los investigadores, principalmente con el fin de canalizar las opiniones y puntos de vista de los encuestados, dado que el objetivo es identificar factores humanos que intervienen en la anulación de trámites de crédito en la primera etapa del Banco Agrario de Colombia.

Procesamiento y análisis de información

Para la recolección de la información se utilizó la herramienta Google forms (<https://docs.google.com/forms/u/0/>), formulario para la aplicación de la encuesta tipo Web, teniendo en cuenta que no es posible realizarla presencialmente por las restricciones de movilidad por la contingencia de la pandemia del 2020. La extracción de los datos se hizo a Excel, se categorizaron y codificaron las variables bajo la siguiente estructura:

Tablas de contingencia

Con el apoyo de la herramienta estadística SPSS se realizó el análisis de los datos mediante tablas de contingencia, que permite cruzar las variables y evidenciar la incidencia de una sobre las otras.

Correlación

La correlación es un índice que mide la relación entre dos variables cuantitativas, el análisis puede ser entre múltiples variables.

Apoyados con la herramienta RStudio se aplicó la función de correlación, con las variables definidas y obtener los índices para identificar cuáles son las que tienen mayor armonía en su variación referenciándolas como las más representativas del estudio.

Resultados

Tabla 2. Tabla de contingencia Causal de anulaciones y Antigüedad en la entidad

¿Cuál cree que es la causa de la anulación de trámites en primera etapa en el Banco Agrario de Colombia?	¿Cuánto tiempo lleva trabajando en el Banco Agrario de Colombia?			Total general
	Más de 5 años	Entre 1 año y 5 Años	Menos de 1 año	
Error operativo al ingresar información en plataforma del BAC	2	2		4
Error operativo al radicar documentos en plataforma de MTI	6	1		7
Exceso de procesos en plataforma del proveedor MTI y el mismo Banco Agrario			7	7
Total general	8	3	7	18

Nota: se evidencia que los funcionarios con menos de un año de antigüedad en la entidad indican que las anulaciones de los créditos se deben a la cantidad excesiva de procesos.

La Tabla 2, Corresponde a una tabla cruzada entre las variables Causal de Anulación y Antigüedad del funcionario en la entidad, de la que Se evidencia que el 39% de los asesores llevan menos de un año de experiencia en la entidad y aseguran que la anulación de trámites de crédito obedece al excesivo y complejo proceso al radicar trámites de crédito en las plataformas del Banco y del proveedor.

Al realizar el test de correlación de Pearson entre las variables Causal de Anulación y Antigüedad del funcionario en la entidad, arroja un p-value significativo de 0.0005567 y un índice de correlación positivo del 73.17%, lo que indica que las dos variables se encuentran bien asociadas.

Tabla 3. Tabla de contingencia Antigüedad en la entidad y Nivel de Satisfacción.

¿Cuánto tiempo lleva trabajando en el Banco Agrario de Colombia?	En general, ¿qué tan satisfecho está usted con su posición en esta empresa?		
	De alguna manera satisfecho	Muy Satisfecho	Total general
Más de 5 años		8	8
Entre 1 año y 5 Años		3	3
Menos de 1 año	5	2	7
Total general	5	13	18

Nota: Los funcionarios con mas tiempo en la entidad se sienten muy satisfechos en el cargo que desempeñan, mientras que los que llevan menos de un año indican que se sienten de alguna manera satisfechos con la labor que desempeñan

La Tabla 3, corresponde a una tabla cruzada entre las variables Antigüedad en la Entidad y Nivel de Satisfacción, El 72% de los asesores manifiestan estar muy satisfechos con la labor que desempeñan en la entidad, mientras que al 28% restante indican que se encuentran de alguna manera satisfechos adicional a que estos funcionarios cuentan con menos de un año de experiencia. Además muestra que 11 asesores con más de un año en la entidad, se sienten muy satisfechos desempeñando la labor del cargo que ocupan.

Al aplicar el test de correlación de Pearson entre las variables Antigüedad y Nivel de Satisfacción, muestra un p-value significativo del 0.0007832 y un nivel de correlación positivo del 71.84% infiriendo una asociación significativa entre las variables.

Tabla 4. Tabla de contingencia Causal de anulaciones y nivel de satisfacción dentro de la empresa.

¿Cuál cree que es la causa de la anulación de trámites en primera etapa en el Banco Agrario de Colombia?	En general, ¿qué tan satisfecho está usted con su posición en esta empresa?		
	De alguna manera satisfecho	Muy Satisfecho	Total general
Error operativo al ingresar información en plataforma del BAC		4	4
Error operativo al radicar documentos en plataforma de MTI		7	7
Exceso de procesos en plataforma del proveedor MTI y el mismo Banco Agrario	5	2	7
Total general	5	13	18

Nota: La mayoría de asesores que indican errores operativos como causales de anulación indican que se sienten muy satisfechos con el cargo que desempeñan.

En la Tabla 4, El 61% de los asesores que manifiestan errores operativos como causal de anulación se encuentran muy satisfechos mientras que del 39% de asesores que indican exceso de procesos en las plataformas del proveedor y el Banco, el 28% manifiesta encontrarse De alguna manera satisfecho.

El test de correlación de Pearson arrojó un p-value significativo de 0.002043, y un coeficiente de correlación positivo del 67.66%, lo cual indica que la relación entre variables es significativa.

Conclusiones

Al realiza el análisis de los datos, se encuentra que la correlación más significativa es del 73.17% la cual es entre las variables Causal de Anulación de Trámites de Crédito y Antigüedad en la Entidad, evidenciando que a mayor tiempo de experiencia laborando en la entidad los asesores aceptan que es por errores operativos que se anulan trámites de créditos, y los asesores que tienen menos experiencia en la entidad manifiestan que es por la complejidad de los procesos establecidos para iniciar el proceso de radicación de un trámite de crédito, lo que nos permite evidenciar falencias de enseñanza-aprendizaje en los procesos de capacitación del personal que ingresa a la entidad.

El nivel de satisfacción laboral fue un determinante representativo en la investigación puesto que, a los asesores con menos antigüedad en la entidad, les anulan trámites en mayor cantidad; además manifiestan estar de cierta manera satisfechos con el cargo que desempeñan, confirmando que, al no dominar los procesos de radicación de un crédito en las plataformas del Banco y el proveedor, repercute en no sentirse cómodo por no cumplir las funciones para las que fue contratado.

Contrastando estas dos tendencias, vemos que la causa real de las anulaciones de trámites en la primera etapa, no son los excesos de los procesos los cuales ya están establecidos en las plataformas y no pueden ser modificados; lo que en conclusión se está presentando es una falencia en el proceso de capacitación de los nuevos funcionarios en cuanto a cómo se debe radicar una solicitud de crédito, por lo que es recomendable generar alertamiento al área de talento humano a fin de mejorar las técnicas de capacitación en las plataformas para radicar trámites de crédito a quienes ingresen a laborar en el Banco Agrario de Colombia S.A.

Referencias bibliográficas

- Arias Fernando, H. V. (2006). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. Mexico DF: Trillas.
- Banco Agrario. (2020). Banco Agrario de Colombia. Obtenido de <https://www.bancoagrario.gov.co/Paginas/default.aspx>
- Banco de la República. (2011). Definición de Crédito. Obtenido de www.banrep.com
- Casas Anguita, R. L. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (II). Atención Primaria.
- Hernández, L. J., Espinosa, C. J., Penaloza, T. M., Díaz, C. É., & Riaño, G. M. (2018). Sobre el uso adecuado del coeficiente de correlación de Pearson: verificación de supuestos mediante un ejemplo aplicado a las Ciencias de la Salud. Revista AVFT-Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica.
- Herzberg, F. (1954). La teoría de la motivación-higiene. Teoría de la Organización.
- López, J. M. (2011). El proceso de capacitación, sus etapas e implementación para mejorar el desempeño del recurso humanos en las organizaciones. Eumed.
- Monje, Á. C. (2011). Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa. Guía didáctica. Neiva: Universidad Surcolombiana.
- Murcia, A. (2007). Determinantes del acceso al crédito de los hogares colombianos. Ensayos sobre Política Económica, 40-83.

SAMPIERI, R. H. (2010). METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION. BestSeller.

Wayne, M., & Noe, R. (1997). Administración de personal (6^a edición ed.). Mexico D.F.:

Prentice Hall.