



1859



Universidad
Nacional
de Loja

Universidad Nacional de Loja

Facultad Jurídica, Social y Administrativa

Maestría en Políticas Públicas

**Diagnóstico del otorgamiento de crédito productivo de maíz, por parte de BanEcuador
agencia Celica, dirigido a los productores de la parroquia Sabanilla durante el periodo
2022**

Trabajo de Titulación, previo a la obtención del
título de Magister en Políticas Públicas

AUTOR:

Marlon Hernan Cuenca Cartuche

DIRECTOR:

Econ. Nora Elizabeth Vega Chamba, Mg. Sc.

Loja - Ecuador
2024

Certificación

Loja, 16 de diciembre de 2023

Econ. Nora Elizabeth Vega Chamba, Mg. Sc.
DIRECTORA DEL TRABAJO DE TITULACION

CERTIFICO:

Que he revisado y orientado todo el proceso de elaboración del Trabajo de Titulación denominado: **Diagnóstico del otorgamiento de crédito productivo de maíz, por parte de BanEcuador agencia Celica, dirigido a los productores de la parroquia Sabanilla durante el periodo 2022**, previo a la obtención del título de **Master en Políticas Publicas**, de autoría del estudiante **Marlon Hernán Cuenca Cartuche**, con **cedula de identidad Nro. 1103521025**, una vez que el trabajo cumple con todos los requisitos exigidos por la Universidad Nacional de Loja, para el efecto, autorizo la presentación del mismo para su respectiva sustentación y defensa.

Econ. Nora Elizabeth Vega Chamba, Mg. Sc.
DIRECTORA DEL TRABAJO DE TITULACION

Autoría

Yo, **Marlon Hernán Cuenca Cartuche**, declaro ser autor del presente trabajo de titulación y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos de posibles reclamos y acciones legales, por el contenido de la misma. Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja la publicación de mi trabajo de titulación en el Repositorio Digital Institucional – Biblioteca Virtual.

Firma.

Cédula de Identidad: 11035021025

Fecha: 24-01-2024

Correo electrónico: marlon.cuenca@unl.edu.ec

Celular: 0992133317

Carta de autorización de tesis por parte del autor para la consulta de producción parcial o total, y publicación electrónica de texto completo del trabajo de titulación.

Yo, **Marlon Hernán Cuenca Cartuche**, declaro ser autor del Trabajo de Titulación denominado: **Diagnóstico del otorgamiento de crédito productivo de maíz, por parte de BanEcuador agencia Celica, dirigido a los productores de la parroquia Sabanilla durante el periodo 2022**, autorizo al sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que, con fines académicos, muestre la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido en el Repositorio Institucional.

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en el Repositorio Institucional, en las redes de información del país y del exterior con las cuales tenga convenio la Universidad.

La Universidad Nacional de Loja, no se responsabiliza por el plagio o copia del trabajo de titulación que realice un tercero.

Para constancia de esta autorización, suscribo en la ciudad de Loja, a los veinte y cuatro días de enero del dos mil veinte y cuatro

Firma: _____

Autor: Marlon Hernán Cuenca Cartuche

Cédula: 11035021025

Dirección: Av. Loja y Sucre, cantón Celica

Correo electrónico: marlton.hcc@gmail.com

Teléfono: 0992133317 Celular: 0992133317

DATOS COPLEMENTARIOS

Director de Trabajo de Titulación: Econ. Nora Elizabeth Vega Chamba, Mg. Sc.

Dedicatoria

A mi amada esposa,

En este importante hito de mi vida, me siento profundamente movido al dedicar este logro a ti, mi compañera constante, mi fuente de amor y apoyo incondicional. Tu presencia ha sido la luz en mi camino, iluminando incluso los días más oscuros y llenando cada momento con esperanza y alegría. Tu comprensión y paciencia, tu aliento inagotable y tu fe inquebrantable en mí han sido los pilares sobre los que se ha edificado este éxito.

A mi querida familia,

Esta obra es también un tributo a ustedes, mi eterno refugio y fuente de fortaleza. A mis padres, cuya incansable dedicación y sacrificios han forjado el sendero que he recorrido, les debo todo lo que soy. A mis hermanos, cuyo amor y apoyo incondicional han sido mi motivación, les dedico este fruto de años de esfuerzo. Ustedes han sido mi inspiración y motivación en cada paso de esta jornada.

Esta tesis no es solo un símbolo de logro académico, sino también un testimonio del amor, la unidad y el sacrificio que caracterizan nuestra familia. Es un reflejo de los valores que me han inculcado y del amor que me han brindado incesantemente.

Con todo mi amor y gratitud,

Marlon Hernán Cuenca Cartuche

Agradecimiento

En este significativo momento de culminación de un viaje académico desafiante y enriquecedor, me siento profundamente agradecido y deseoso de expresar mi sincero reconocimiento a aquellos que han sido pilares fundamentales en esta travesía.

En primer lugar, extiendo mi más profundo agradecimiento a la Universidad Nacional de Loja, por su dedicado cuerpo docente y administrativo, por proveer un entorno académico estimulante y recursos valiosos que han sido esenciales en mi formación y desarrollo. La calidad de la enseñanza, el apoyo constante y el fomento de un ambiente de aprendizaje riguroso y creativo han sido cruciales en la consecución de mis metas educativas.

Mis familiares merecen un agradecimiento especial por su amor incondicional, su apoyo constante y su fe inquebrantable en mis capacidades. Su comprensión y paciencia, especialmente en los momentos más desafiantes de este proceso, han sido una fuente de fortaleza y motivación. A mis padres, por ser mis primeros maestros y mis más grandes inspiradores, y a mis hermanos, cuyo aliento y apoyo han sido invaluable, les debo un agradecimiento eterno.

A mis amigos y compañeros, que han compartido conmigo este viaje académico, les agradezco por su amistad, colaboración y por los momentos de alegría y alivio durante los períodos intensos de estudio y trabajo. Su presencia y apoyo han sido un regalo invaluable.

Finalmente, agradezco a todos los que, de una u otra forma, han contribuido a mi crecimiento personal y profesional.

Marlon Hernán Cuenca Cartuche

Índice de Contenidos

Portada.....	i
Certificación.....	ii
Autoría.....	iii
Dedicatoria.....	v
Agradecimiento.....	vi
Índice de Contenidos.....	vii
1. Título.....	1
2. Resumen.....	2
3. Introducción.....	4
4. Marco teórico.....	7
5. Metodología.....	11
6. Resultados.....	14
7. Discusión.....	23
8. Conclusiones.....	25
9. Recomendaciones.....	26
10. Bibliografía.....	27
11. Anexos.....	28

Índice de tablas

TABLA 1. ANÁLISIS DEL PROCESO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS EN BANÉCUADOR CELICA.....	
TABLA 2. EVALUACIÓN DOCUMENTAL FOCALIZADA EN BANÉCUADOR AGENCIA CELICA.....	
TABLA 3. FRECUENCIA DE SOLICITUDES DE CRÉDITO.....	
TABLA 4. NÚMERO DE VECES QUE SE HA SOLICITADO UN CRÉDITO.....	
TABLA 5. PROPÓSITO PRINCIPAL DE LA SOLICITUD DE CRÉDITO.....	
TABLA 6. TIEMPO DE PROCESO PARA DESEMBOLSO DEL CRÉDITO.....	
TABLA 7. SATISFACCIÓN CON EL PROCESO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITO.....	
TABLA 8. CAPACIDAD DE PAGO DE LAS CUOTAS DEL CRÉDITO.....	
TABLA 9. PROBLEMAS PARA REALIZAR PAGOS.....	
TABLA 10. CALIFICACIÓN DE LA COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN DE BANÉCUADOR.....	
TABLA 11. RECOMENDACIÓN A OTROS PRODUCTORES PARA SOLICITAR CRÉDITO.....	
TABLA 12. CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS DE PRODUCCIÓN CON EL CRÉDITO.....	

1. Título

Diagnóstico del otorgamiento de crédito productivo de maíz, por parte de BanEcuador agencia Celica, dirigido a los productores de la parroquia Sabanilla durante el periodo 2022.

2. Resumen

La problemática central de este estudio se enfoca en el otorgamiento de crédito productivo para el cultivo de maíz en la parroquia Sabanilla por parte de BanEcuador, donde el maíz no solo representa una fuente importante de alimento sino también un pilar económico para numerosos agricultores. Sin embargo, la eficacia y accesibilidad de los créditos productivos otorgados por BanEcuador a estos agricultores presenta ciertos desafíos que impactan tanto en el desarrollo económico de la región como en la seguridad alimentaria.

Esta tesis se enfoca en un análisis exhaustivo del proceso de otorgamiento de créditos productivos en una región clave para la producción de maíz en Ecuador. El estudio aborda cómo estos créditos, esenciales para impulsar el desarrollo agrícola y mejorar la seguridad alimentaria, se están implementando efectivamente en la práctica y qué impacto tienen en la comunidad agrícola local.

El enfoque metodológico de la investigación combina técnicas cualitativas y cuantitativas para obtener una visión holística del tema. Se realizaron entrevistas semi-estructuradas a funcionarios de BanEcuador, complementadas con encuestas detalladas a los productores de maíz de Sabanilla. Además, se llevó a cabo una revisión documental de los formularios de solicitud de crédito y otros materiales relevantes. Este enfoque mixto permitió captar tanto las perspectivas institucionales como las experiencias y percepciones de los agricultores en torno al crédito productivo.

Los resultados de la investigación revelaron varios hallazgos clave. Se identificó que una proporción significativa de los productores accedió a créditos por primera vez, lo que indica un avance en la inclusión financiera. Sin embargo, el estudio también descubrió demoras considerables en el proceso de otorgamiento de créditos y dificultades en su gestión, lo que plantea cuestiones sobre la eficiencia del sistema y su adaptabilidad a las necesidades de los agricultores. A pesar de estos desafíos, la satisfacción general con los servicios de BanEcuador fue positiva, aunque con espacio para mejoras en áreas como la comunicación y el soporte post-crédito.

Palabras clave: producción, crédito, finanzas, agrícola

2.1. Abstract

This thesis focuses on an exhaustive analysis of the process of granting productive credits in a key region for corn production in Ecuador. The study addresses how these credits, essential for boosting agricultural development and improving food security, are being effectively implemented in practice and what impact they have on the local farming community.

The methodological approach of the research combines qualitative and quantitative techniques to obtain a holistic view of the topic. Semi-structured interviews were conducted with BanEcuador officials, complemented by detailed surveys of Sabanilla corn producers. In addition, a documentary review of the credit application forms and other relevant materials was carried out. This mixed approach allowed us to capture both institutional perspectives and farmers' experiences and perceptions regarding productive credit.

The research results revealed several key findings. It was identified that a significant proportion of producers accessed credit for the first time, which indicates progress in financial inclusion. However, the study also discovered considerable delays in the credit granting process and difficulties in its management, raising questions about the efficiency of the system and its adaptability to farmers' needs. Despite these challenges, overall satisfaction with BanEcuador's services was positive, although with room for improvement in areas such as communication and post-credit support.

Keywords: production, credit, finance, agricultural

3. Introducción

La necesidad de reformas sistemáticas y de una mejor adaptación de los servicios de crédito a las realidades específicas de los agricultores de maíz en Sabanilla es evidente. Este escenario plantea preguntas importantes sobre cómo mejorar la inclusión financiera, la eficacia del crédito como herramienta de desarrollo y cómo fortalecer el papel de las instituciones financieras en el apoyo al desarrollo agrícola sostenible.

El desarrollo económico y social de cualquier nación está intrínsecamente ligado a la robustez y sostenibilidad de su sector agrícola. En este contexto, el cultivo de maíz en Ecuador, y específicamente en la parroquia Sabanilla, representa un pilar crítico no solo en términos de seguridad alimentaria sino también como un motor de desarrollo rural. El maíz, siendo uno de los cereales más consumidos y cultivados en el mundo, juega un papel fundamental en la dieta de la población y en la economía agraria del país. Sin embargo, el sector agrícola enfrenta desafíos significativos, entre los que destaca la accesibilidad a recursos financieros que permitan su desarrollo y expansión. En este escenario, el otorgamiento de créditos productivos emerge como una herramienta vital para apoyar a los agricultores, especialmente a pequeña y mediana escala, en su esfuerzo por mejorar la producción y alcanzar una mayor sostenibilidad económica.

En este contexto, la presente investigación se centró en realizar un diagnóstico del otorgamiento de crédito productivo de maíz por parte de BanEcuador en la agencia de Celica, dirigido a los productores de la parroquia Sabanilla durante el periodo 2022. Este estudio se desarrolló en un momento donde el crédito productivo se ha consolidado como una de las principales estrategias para impulsar el desarrollo agrícola a nivel mundial y regional. A nivel global, las entidades financieras y los gobiernos han reconocido la importancia de proporcionar apoyo financiero a los agricultores para fomentar la producción de alimentos básicos. En América Latina, y particularmente en Ecuador, el papel del crédito en el sector agrícola es aún más relevante, dado el peso significativo de la agricultura en la economía y en la vida rural.

La relevancia de esta investigación reside en su enfoque en la parroquia Sabanilla, un área con una fuerte dependencia de la agricultura y, en particular, del cultivo de maíz. La región, caracterizada por una combinación de pequeños y medianos productores, presenta una panorámica donde el acceso a financiamiento adecuado se convierte en una cuestión crítica para el desarrollo sostenible. El acceso a créditos productivos permite a los agricultores no solo

adquirir insumos y maquinaria necesarios sino también implementar prácticas agrícolas mejoradas y responder de manera efectiva a los desafíos del mercado y del clima.

A pesar de su importancia, el proceso de otorgamiento de créditos productivos en la región enfrenta múltiples desafíos. Estos incluyen desde la burocracia y la lentitud en los procesos de aprobación hasta la falta de adaptación de los productos financieros a las necesidades reales de los agricultores. Además, factores como la falta de educación financiera entre los productores y las limitaciones en la gestión documental pueden actuar como barreras significativas para acceder a estos créditos. Este panorama plantea preguntas críticas sobre la eficacia y la accesibilidad del sistema de créditos productivos en la parroquia Sabanilla, motivando la necesidad de un diagnóstico exhaustivo y detallado.

El objetivo general de esta investigación fue analizar el proceso de otorgamiento de créditos productivos para el cultivo de maíz por BanEcuador en la agencia de Celica, específicamente dirigido a los productores de la parroquia Sabanilla durante el periodo 2022. Para alcanzar este propósito, se plantearon varios objetivos específicos: primero, examinar detalladamente el proceso de otorgamiento de créditos, evaluando criterios, procedimientos y tiempos de respuesta; segundo, diagnosticar la eficiencia y efectividad en la colocación de estos créditos a los productores de maíz en la región; y tercero, identificar posibles áreas de mejora que pudieran contribuir a optimizar este servicio financiero vital para el desarrollo agrícola.

Para abordar estos objetivos, se adoptó un enfoque metodológico mixto. Se realizaron entrevistas semi-estructuradas a funcionarios clave de BanEcuador en la agencia de Celica para comprender desde dentro el proceso de otorgamiento de créditos. Paralelamente, se aplicaron encuestas a un grupo representativo de productores de maíz en la parroquia Sabanilla para capturar su perspectiva y experiencia con el sistema de créditos. Además, se llevó a cabo una evaluación documental exhaustiva, analizando formularios de solicitud y otros materiales relevantes para entender la estructura y los requisitos del proceso de solicitud de crédito. Esta combinación de técnicas de investigación permitió obtener una visión integral y multifacética del tema en estudio.

En esta investigación, el lector encontrará un análisis exhaustivo del proceso de otorgamiento de crédito productivo para el cultivo de maíz en la parroquia Sabanilla, realizado por BanEcuador. El estudio ofrece una visión detallada de cómo las prácticas crediticias impactan tanto en los agricultores individuales como en el desarrollo económico más amplio de la región. A través de un enfoque metodológico mixto, que incluye entrevistas con

funcionarios de BanEcuador y encuestas a los productores de maíz, se examinan aspectos críticos como la eficiencia en la tramitación de los créditos, la satisfacción del cliente y la gestión de riesgos.

El lector será guiado a través de un marco teórico que sitúa el estudio dentro del contexto más amplio de la economía agrícola y las políticas de crédito, proporcionando una base sólida para comprender los desafíos y oportunidades identificados. Los hallazgos presentados revelan no solo los logros en la expansión del acceso al crédito, sino también las áreas donde se necesitan mejoras, destacando la importancia de prácticas más adaptativas y centradas en el cliente.

La discusión de los resultados lleva a una serie de recomendaciones prácticas para BanEcuador y otros actores relevantes, enfocadas en mejorar la eficiencia y efectividad del otorgamiento de crédito en Sabanilla. Estas recomendaciones están destinadas a impulsar el desarrollo económico y mejorar la seguridad alimentaria en la región.

En conjunto, la investigación proporciona insights valiosos no solo para académicos interesados en el crédito agrícola y el desarrollo rural, sino también para formuladores de políticas, instituciones financieras y la comunidad agrícola en general, subrayando el papel crucial de los créditos productivos en el sector agrícola.

4. Marco teórico

4.1. Antecedentes

La introducción al marco teórico de la presente investigación, centrada en el análisis del otorgamiento de crédito productivo para el cultivo de maíz por BanEcuador en la parroquia Sabanilla, establece un fundamento esencial para comprender los mecanismos y efectos de las políticas de crédito en el sector agrícola. Este apartado proporciona el contexto necesario para entender cómo las prácticas crediticias influyen en la producción agrícola y, más específicamente, en el cultivo del maíz, un pilar en la economía y seguridad alimentaria de la región.

La importancia de los créditos agrícolas en el desarrollo rural y la seguridad alimentaria ha sido ampliamente reconocida y documentada en la literatura económica y de políticas públicas. Según Swinnen y Gow (1999), el acceso a créditos financieros es crucial para mejorar la productividad agrícola y fomentar la innovación en el sector. Este acceso al crédito permite a los agricultores invertir en insumos, tecnología y prácticas agrícolas mejoradas, lo que se traduce en un incremento de la producción y la eficiencia. La relevancia de estas dinámicas es particularmente evidente en economías en desarrollo, donde la agricultura sigue siendo una actividad central (Swinnen & Gow, 1999).

En el contexto ecuatoriano, el maíz no solo es un cultivo clave desde el punto de vista de la seguridad alimentaria, sino también un importante motor de desarrollo económico rural. La producción de maíz en Ecuador ha sido objeto de diversas políticas y programas de crédito, buscando apoyar y fortalecer la capacidad productiva de los agricultores. Según el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) de Ecuador, la producción de maíz y su contribución al PIB agrícola ha mostrado una tendencia creciente, lo que resalta la importancia de este cultivo en la economía nacional (INEC, 2019).

La investigación aborda este contexto a través de un enfoque que integra tanto la perspectiva macroeconómica como las experiencias locales específicas de los productores de maíz de Sabanilla. Esta dualidad permite una comprensión más rica y matizada de cómo las políticas y prácticas de crédito de BanEcuador impactan en el terreno, brindando insights valiosos tanto para la formulación de políticas como para la práctica bancaria.

El estudio de los créditos productivos en el sector agrícola, especialmente en lo que respecta al cultivo de maíz, se sitúa en un contexto histórico y económico amplio, donde las políticas crediticias han jugado un papel crucial en el desarrollo agrario y la seguridad alimentaria. Esta sección aborda los antecedentes históricos y contextuales del crédito agrícola, con un enfoque particular en Ecuador y, más específicamente, en la parroquia Sabanilla.

Históricamente, la provisión de crédito agrícola ha sido una herramienta esencial para el desarrollo rural, facilitando a los agricultores el acceso a insumos, tecnología y otros recursos necesarios para aumentar la producción y la eficiencia. Según reportes del Banco Mundial, el acceso al crédito es fundamental para el crecimiento económico en áreas rurales, permitiendo a los agricultores invertir en mejoras que incrementen su productividad y sostenibilidad (World Bank, 2017). En el caso del maíz, un cultivo de significativa importancia tanto a nivel global como en América Latina, las políticas crediticias han sido determinantes para asegurar su lugar como uno de los pilares de la seguridad alimentaria y la economía agrícola.

En Ecuador, el maíz es uno de los principales cultivos, contribuyendo significativamente a la economía agrícola del país. De acuerdo con el Ministerio de Agricultura y Ganadería de Ecuador (MAG), el maíz constituye una parte esencial de la dieta ecuatoriana y juega un papel crucial en la economía rural (MAG, 2020). Las políticas de crédito implementadas en Ecuador, especialmente las dirigidas a cultivos como el maíz, han buscado no solo mejorar la producción, sino también fortalecer la posición de los agricultores en la cadena de valor agrícola.

En la parroquia Sabanilla, el cultivo de maíz ha sido una actividad tradicional, sosteniendo la economía local y proporcionando sustento a numerosas familias. La introducción y evolución de créditos productivos en esta región han tenido un impacto significativo en la manera en que los agricultores manejan y desarrollan sus cultivos. BanEcuador, como una institución clave en la provisión de estos créditos, ha jugado un rol importante en este proceso, adaptando sus políticas y prácticas para satisfacer las necesidades específicas de los productores de maíz de la parroquia.

4.2. Fundamentación teórica

La fundamentación teórica de esta investigación se centra en el análisis de los créditos productivos en el ámbito agrícola, con especial énfasis en el cultivo de maíz, y se sustenta en

diversas teorías económicas y financieras, así como en estudios sobre el impacto de estos créditos en el desarrollo agrícola y la gestión de riesgos.

4.2.1. Teorías Económicas y Financieras del Crédito Productivo

El crédito productivo en el sector agrícola se entiende mejor a través de teorías económicas que destacan su rol en la facilitación del acceso a capital. Según Schumpeter (1934), el crédito actúa como un catalizador en el proceso de desarrollo económico, especialmente en sectores donde los recursos son limitados pero el potencial de crecimiento es alto. En el contexto agrícola, el crédito productivo es crucial para superar las barreras de capital, permitiendo a los agricultores invertir en mejoras que aumentan la productividad y la eficiencia (Schumpeter, 1934).

4.2.2. Impacto del Crédito en el Desarrollo Agrícola

Varios estudios han demostrado que el acceso a créditos productivos tiene un impacto significativo en la productividad agrícola. De acuerdo con Sheppard (2023), el crédito facilita la adquisición de insumos y tecnología que son esenciales para mejorar los rendimientos y la calidad de los cultivos. En el caso del maíz, un cultivo fundamental en muchas economías agrarias, el acceso a crédito se correlaciona positivamente con una mayor producción y sostenibilidad del cultivo (Sheppard, 2023).

4.2.3. Gestión de Riesgos en el Crédito Agrícola

La gestión de riesgos en el crédito agrícola es otro componente crucial de la teoría. Dada la naturaleza incierta de la agricultura, afectada por variables como el clima y los precios del mercado, las estrategias de mitigación de riesgos son fundamentales. Según Barnnet et al., (2007), la gestión efectiva de riesgos en el crédito agrícola no solo protege a las instituciones financieras, sino que también asegura que los agricultores puedan continuar sus operaciones incluso en condiciones adversas. Esto implica un enfoque equilibrado que considera tanto la seguridad financiera del prestamista como la sostenibilidad del agricultor (Barnnet et al., 2007).

4.3. El Rol de las Instituciones Financieras en el Otorgamiento de Créditos

El papel de las instituciones financieras en el otorgamiento de créditos es crucial en el desarrollo y sostenibilidad del sector agrícola. Este apartado examina cómo instituciones como BanEcuador han influido en la dinámica de los créditos productivos, con un enfoque particular en el cultivo de maíz en la parroquia Sabanilla.

4.3.1. BanEcuador y su Enfoque en el Crédito Agrícola

BanEcuador, como un banco público orientado al desarrollo productivo, desempeña un papel fundamental en la provisión de créditos agrícolas en Ecuador. Su misión es apoyar a micro, pequeños y medianos empresarios, incluidos los agricultores, proporcionándoles acceso a financiamiento en condiciones favorables. Según el Banco Central del Ecuador (2023), BanEcuador se ha destacado por su enfoque inclusivo y su contribución al fomento de la agricultura y la seguridad alimentaria, especialmente en zonas rurales y comunidades agrícolas como Sabanilla.

4.3.2. Procesos y Criterios de Otorgamiento de Créditos

El proceso de otorgamiento de créditos en BanEcuador se rige por criterios específicos diseñados para asegurar una asignación eficiente y responsable de los recursos. Estos criterios incluyen la evaluación de la viabilidad del proyecto, la capacidad de pago del solicitante y el impacto potencial del crédito en el desarrollo económico local. El Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG) de Ecuador (2022) ha enfatizado la importancia de estos criterios para garantizar que los créditos no solo sean accesibles, sino que también generen un impacto positivo en la comunidad agrícola y en la economía del país.

5. Metodología

Para desarrollar una metodología coherente que permita cumplir los objetivos establecidos en la tesis sobre el diagnóstico del otorgamiento de crédito productivo de maíz en la parroquia Sabanilla, fue esencial estructurar un enfoque sistemático y detallado para cada objetivo del proyecto.

5.1. Objetivo 1: Analizar el proceso de otorgamiento de créditos productivos para el cultivo de maíz, por BanEcuador Celica parroquia Sabanilla, periodo 2022.

5.1.1. Entrevistas Semiestructuradas:

Se elaboró un protocolo de entrevista, consistente en preguntas precisas y orientadas, dirigidas al personal clave de BanEcuador. Estas preguntas se centraron esencialmente en los criterios de elegibilidad, las etapas procedimentales del otorgamiento de créditos y los desafíos operativos cotidianos.

Las entrevistas se realizaron de manera presencial o por medio de plataformas digitales, garantizando la adaptabilidad en función de la disponibilidad de los participantes.

5.1.2. Evaluación Documental Focalizada:

Se ejecutó una revisión meticulosa de los documentos pertinentes, incluyendo formularios de solicitud de crédito y manuales de procedimientos, con el propósito de decodificar las expectativas institucionales y los requerimientos impuestos a los solicitantes.

5.1.3. Síntesis Analítica:

Se consolidaron los datos obtenidos a través de las entrevistas y la evaluación documental en un informe analítico. Este ejercicio permitió destacar las particularidades y aspectos pragmáticos del proceso de otorgamiento de créditos, formulando conexiones esenciales con la literatura teórica consultada.

5.2. **Objetivo 2: Diagnosticar los procesos de colocación de créditos productivos para maíz a los productores de la parroquia Sabanilla periodo 2022.**

5.2.1. *Encuestas Dirigidas a Productores:*

Se diseñó un instrumento de encuesta conciso, apuntando a discernir el grado de satisfacción de los productores, identificar los impedimentos enfrentados y recabar sugerencias constructivas respecto a la optimización del proceso.

Se optó por la administración de estas encuestas a través de medios telefónicos o digitales, buscando amplificar la tasa de respuesta y agilizar la acumulación de datos.

Para calcular el tamaño de la muestra, es posible utilizar la fórmula para una muestra aleatoria simple. Uno de los métodos más comunes para determinar este tamaño de muestra es la fórmula que se expresa de la siguiente manera:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2} \quad n = \frac{1 + N(e)^2}{2N}$$

Donde:

n es el tamaño de la muestra.

N es la población total.

e es el nivel de error tolerable (usualmente 0.05 para un 95% de confianza).

Suponiendo que queremos un nivel de confianza del 95% y estamos dispuestos a aceptar un error del 5%, y sabiendo que la población total N es de 168, la fórmula sería:

$$n = \frac{168}{1 + 168(0.05)^2} \quad n = \frac{1 + 168(0.05)^2}{2 \cdot 168}$$

Realizando el cálculo:

$$n = \frac{168}{1 + 168(0.0025)} \quad n = \frac{1 + 168(0.0025)}{2 \cdot 168}$$

$$n = \frac{168}{1 + 0.42} \quad n = \frac{1 + 0.42}{2 \cdot 168}$$

$$n = \frac{168}{1.42} \quad n = \frac{1.42}{2 \cdot 168}$$

$$n \approx 118.31 \quad n \approx 118.31$$

Redondeando al número entero más cercano, el tamaño de la muestra sería de 118 participantes. Esto significaría que deberías encuestar a 118 personas de las 168 que han recibido un crédito para tener resultados que representen a toda la población con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%.

5.2.2. *Procesamiento Simplificado de Datos:*

Se procesaron los resultados de la encuesta, adoptando una presentación simplificada pero efectiva, mediante gráficos representativos y enumeraciones de incidencias recurrentes, enfocándose en manifestaciones y correlaciones notorias más que en análisis estadísticos densos.

6. Resultados

6.1. Análisis del Proceso de Otorgamiento de Créditos Productivos para el Cultivo de Maíz por BanEcuador Celica Parroquia Sabanilla, Periodo 2022

6.1.1. Entrevistas Semiestructuradas

En la exploración del proceso de otorgamiento de créditos productivos en BanEcuador, se entrevistó a varios funcionarios clave de la agencia de Celica, dedicada a los productores de maíz de la parroquia Sabanilla. Entre los entrevistados estuvo Diego Espinoza, oficial de negocios con más de cinco años de experiencia, quien detalló sus responsabilidades en la evaluación y gestión de créditos.

Espinoza describió el proceso de otorgamiento de créditos como uno estructurado en varias etapas, desde la precalificación hasta la aprobación final, destacando la importancia de la solvencia económica y el propósito productivo de los créditos solicitados. Los criterios de evaluación, según Martínez, incluyen análisis de la viabilidad del proyecto, historial crediticio del solicitante y garantías presentadas. Durante el último año, la agencia colocó créditos por un valor promedio de \$10,000 por solicitante, enfocándose en propuestas con proyecciones de producción y venta claras.

Sin embargo, no todo el proceso es sin obstáculos. La tasa de morosidad reportada se situó alrededor del 8%, una cifra que, aunque manejable, refleja los retos inherentes a la gestión de riesgos crediticios en el sector agrícola. Martínez señaló que una de las limitaciones internas más significativas es la capacitación inadecuada de algunos empleados en las herramientas de evaluación crediticia, lo que podría llevar a decisiones de financiamiento subóptimas.

En cuanto a las estrategias de mejora, BanEcuador ha implementado un sistema de seguimiento post-crédito y capacitaciones regulares para los productores, buscando asegurar la correcta aplicación de los fondos y una mayor probabilidad de éxito en los proyectos financiados. En la gestión de cobranza, se han adoptado mecanismos flexibles y personalizados, considerando las condiciones específicas de cada productor.

La retroalimentación de los usuarios ha sido una herramienta valiosa, y se compartió que, a raíz de los comentarios de los productores, se han simplificado ciertos formularios y se han ajustado los tiempos de respuesta, buscando una mayor eficiencia y satisfacción del cliente. En línea con esta retroalimentación, se contempla la digitalización de más etapas del proceso, aunque se mantiene la atención personalizada para aquellos que requieren asistencia adicional.

Finalmente, mirando hacia el futuro, se expresó que la agencia está considerando la incorporación de tecnologías financieras que faciliten un análisis más rápido y exhaustivo de las solicitudes de crédito y un soporte continuo a los productores en la gestión de sus proyectos. Para ello, mencionó que serían necesarias inversiones en capacitación y en la infraestructura tecnológica de la agencia.

Espinoza concluyó la entrevista resaltando la importancia de mantener un equilibrio entre la accesibilidad al crédito y la sostenibilidad financiera de la institución, enfatizando que el objetivo último es contribuir al desarrollo económico de la parroquia Sabanilla y asegurar la productividad y rentabilidad del sector agrícola del maíz. En modo resumen de la entrevista aplicada se pudo analizar lo siguiente:

Tabla 1. Análisis del Proceso de Otorgamiento de Créditos en BanEcuador Celica

Categoría	Resultados Obtenidos
Primera solicitud de crédito	66% de los productores solicitaron crédito por primera vez
Propósito del crédito	51% para compra de insumos; 25% para maquinaria/equipos
Tiempo de procesamiento	42% experimentaron un tiempo de espera de 5-6 semanas
Satisfacción con el proceso	51% satisfechos o muy satisfechos; 24% insatisfechos
Problemas de pago	42% enfrentaron dificultades en el pago de las cuotas
Calidad de la comunicación	Mayoría calificó la comunicación como buena o excelente
Recomendación del servicio	85% recomendarían el servicio a otros productores
Cumplimiento de objetivos	68% afirmaron haber cumplido o estar en proceso de cumplir sus objetivos de producción

6.1.2. Evaluación Documental Focalizada

La revisión documental corroboró las afirmaciones del personal entrevistado. Se evidenció una detallada estructuración en los formularios de solicitud que exigía una gran cantidad de información de los solicitantes, lo que, aunque necesario desde una perspectiva de riesgo financiero, también podría representar una barrera para productores menos informados o con limitaciones en la gestión documental. Se observó, además, una tendencia hacia la

digitalización de los procesos que, aunque eficiente, planteó preocupaciones sobre la exclusión de agricultores no familiarizados con las tecnologías. Estos resultados se detallan en la siguiente tabla:

Tabla 2. Evaluación Documental Focalizada en BanEcuador Agencia Celica

Aspecto Evaluado	Observaciones Detalladas
Estructuración de Formularios	- Alta densidad de información requerida. - Detalle en la especificación de datos financieros y personales. - Complejidad potencial para solicitantes con limitada experiencia administrativa.
Información Requerida	- Datos personales extensos. - Historial crediticio detallado. - Planes de negocio y proyecciones de producción. - Garantías y colaterales especificados.
Accesibilidad de Formularios	- Formularios largos y técnicamente complejos. - Potencial barrera para productores con bajo nivel educativo o experiencia administrativa limitada.
Digitalización del Proceso	- Tendencia creciente hacia la digitalización. - Eficiencia mejorada en el procesamiento de solicitudes. - Posible exclusión de solicitantes no familiarizados con tecnologías digitales.
Consideraciones de Riesgo Financiero	- Requisitos detallados orientados a una evaluación de riesgo exhaustiva. - Necesidad de balance entre diligencia en la evaluación de riesgo y accesibilidad para los solicitantes.

6.1.3. Síntesis Analítica

La consolidación de los datos reveló un panorama de dualidades: por un lado, la institución mostraba un fuerte compromiso con la sostenibilidad financiera y la integración de innovaciones tecnológicas para optimizar sus procesos. Por otro lado, se resaltaron las dificultades inherentes a estos enfoques, como la potencial marginación de solicitantes no convencionales o con barreras tecnológicas y educativas.

Se identificaron áreas clave para mejorar, como la necesidad de:

- Flexibilización controlada: Explorar estrategias para una mayor adaptabilidad en la documentación requerida sin comprometer la integridad financiera, considerando la realidad de los solicitantes de áreas rurales.
- Capacitación y sensibilización: Implementar programas internos para homogeneizar el entendimiento de los criterios de otorgamiento de créditos y sensibilizar al personal sobre la realidad socioeconómica de los agricultores.

- Acercamiento tecnológico humanizado: Desarrollar iniciativas que permitan a los solicitantes beneficiarse de la tecnología, ofreciendo capacitaciones y soporte, y considerando alternativas de procesamiento para aquellos con limitado acceso digital.

Este análisis permitió no solo comprender las operativas internas y las buenas intenciones de BanEcuador sino también resaltar las oportunidades de adaptación y mejora, enfocándose en una inclusión más amplia y efectiva de los productores de maíz en la parroquia Sabanilla.

6.2. Objetivo 2: Diagnosticar los procesos de colocación de créditos productivos para maíz a los productores de la parroquia Sabanilla periodo 2022.

6.2.1. Aplicación de encuestas

En respuesta a la encuesta realizada a 118 productores de maíz que han accedido a un crédito productivo en BanEcuador Agencia Celica durante el periodo 2022, se obtuvieron los siguientes datos clave:

Pregunta 01. ¿Es la primera vez que solicita algún crédito productivo a BanEcuador Agencia Celica durante el periodo 2022?

Tabla 3. Frecuencia de solicitudes de crédito

Primera Solicitud de Crédito	Cantidad
Sí	78
No	40

Análisis e interpretación

El hecho de que una mayoría significativa de los productores haya accedido a un crédito por primera vez en 2022 indica un crecimiento en la inclusión financiera o un aumento en la necesidad de crédito en el sector. Este dato podría estar reflejando un cambio positivo en la disponibilidad o en la conciencia sobre las opciones de crédito.

Pregunta 02. Indique el número de veces que ha solicitado un crédito.

Tabla 4. Número de Veces que se ha Solicitado un Crédito

Número de Solicitudes	Frecuencia
1	78
2	20
3 o más	20

Análisis e interpretación

La mayoría de los productores (66%) indicaron que era su primera vez solicitando un crédito en 2022, lo que sugiere que BanEcuador está alcanzando a nuevos clientes dentro de la comunidad agrícola. Este dato podría reflejar una expansión efectiva del alcance de la agencia o una nueva ola de necesidad de financiamiento entre los productores de maíz, en la tabla 3 se muestra el propósito del crédito.

Pregunta 03. ¿Cuál es el propósito principal de su solicitud de crédito?

Tabla 5. Propósito Principal de la Solicitud de Crédito

Propósito del Crédito	Cantidad
Compra de insumos agrícolas	60
Compra de maquinaria/equipos	30
Pago de mano de obra	20
Otros	8

Análisis e interpretación

La compra de insumos agrícolas fue el propósito principal para más de la mitad de los solicitantes (51%), lo que denota una necesidad constante de recursos para mantener la productividad de los cultivos. La inversión en maquinaria y equipo también fue significativa, lo que podría indicar una tendencia hacia la modernización y la mecanización en las prácticas agrícolas de la región.

Pregunta 04. ¿Cuánto tiempo tomó el proceso desde la solicitud hasta el desembolso del crédito?

Tabla 6. Tiempo de Proceso para Desembolso del Crédito

Tiempo desde Solicitud hasta Desembolso	Cantidad
Menos de 2 semanas	10
3-4 semanas	40
5-6 semanas	50
Más de 7 semanas	18

Análisis e interpretación

La duración del proceso desde la solicitud hasta el desembolso presentó variabilidad, con una tendencia hacia períodos de espera más largos. El 42% de los productores experimentaron un tiempo de espera de 5-6 semanas, lo que podría señalar áreas de oportunidad para mejorar la eficiencia del proceso y reducir la burocracia.

Los tiempos de espera prolongados para el desembolso del crédito podrían estar afectando la capacidad de los agricultores para aprovechar eficientemente las temporadas de cultivo. Esto señala la necesidad de que BanEcuador agilice sus procesos internos para mejorar la respuesta a las necesidades temporales de los agricultores.

Pregunta 05. ¿Qué tan satisfecho está con el proceso para el otorgamiento de crédito?

Tabla 7. Satisfacción con el Proceso de Otorgamiento de Crédito

Nivel de Satisfacción	Cantidad
Muy satisfecho	20
Satisfecho	40
Neutral	30
Insatisfecho	20
Muy insatisfecho	8

Interpretación y análisis

Aunque un 51% de los productores se mostró satisfecho o muy satisfecho con el proceso, un 24% expresó insatisfacción. Este último grupo destaca la importancia de revisar y mejorar las etapas de otorgamiento para elevar la satisfacción general.

Pregunta 06. ¿Ha tenido algún problema para realizar los pagos de las cuotas del crédito?

Tabla 8. Capacidad de Pago de las Cuotas del Crédito

Problemas de Pago	Cantidad
Sí	50
No	68

Interpretación y análisis

La dificultad en el pago de las cuotas señala posibles problemas subyacentes, como la insuficiente planificación financiera o adversidades externas (clima, mercado). Esto sugiere la necesidad de una evaluación de riesgo más detallada y un enfoque más flexible en las condiciones de pago.

Pregunta 07. ¿Cuáles han sido los principales problemas que ha enfrentado para realizar los pagos?

Tabla 9. Problemas para realizar pagos

Problema	Cantidad
Dificultades financieras	25
Baja producción	15
Problemas climáticos	5
Problemas de comercialización	5
Otros	0

Interpretación y análisis

La mayor dificultad en el pago se presenta por problemas financieros, seguidos por la baja producción lo que conlleva a determinar que estos créditos son más riesgosos ya que dependen en gran medida de factores externos que no necesariamente pueden ser controlados por el agricultor.

Pregunta 08. ¿Cómo calificaría la comunicación y atención recibida por parte de BanEcuador durante el proceso de otorgamiento del crédito?

Tabla 10. Calificación de la comunicación y atención de BanEcuador

Calificación de Comunicación	Cantidad
Excelente	40

Calificación de Comunicación	Cantidad
Buena	50
Regular	20
Deficiente	8

Interpretación y análisis

La mayoría de los encuestados calificaron la comunicación y atención como buena o excelente, lo que refleja una percepción positiva de la interacción con la entidad financiera. Sin embargo, las calificaciones de regulares o deficientes, aunque en menor medida, sugieren que hay margen para mejorar en la calidad del servicio al cliente.

Pregunta 09. ¿Recomendaría a otros productores de maíz solicitar un crédito a BanEcuador?

Tabla 11. Recomendación a otros productores para solicitar crédito

Recomendaría BanEcuador	Cantidad
Sí	100
No	18

Interpretación y análisis

La disposición a recomendar el servicio y el alto porcentaje de cumplimiento de objetivos de producción refuerzan la percepción de que los créditos son efectivos y valiosos para los productores. Esto subraya el papel de BanEcuador como un facilitador clave en el desarrollo agrícola.

Pregunta 10. ¿Ha logrado cumplir sus objetivos de producción de maíz con el crédito recibido?

Tabla 12. Cumplimiento de objetivos de producción con el crédito

Cumplimiento de Objetivos	Cantidad
Sí	80
No	10
En progreso	28

Interpretación y análisis

La mayoría de los productores afirmaron haber cumplido o estar en proceso de cumplir sus objetivos de producción, lo que sugiere que los créditos están teniendo un impacto positivo en la actividad agrícola.

En las secciones de comentarios adicionales y experiencias, los productores sugirieron mejoras en la agilización del proceso de aprobación, mayor claridad en la información sobre requisitos y condiciones del crédito, y un deseo de recibir más capacitaciones relacionadas con prácticas agrícolas y gestión financiera.

7. Discusión

La discusión de los resultados de esta investigación, centrada en el análisis del otorgamiento de crédito productivo de maíz por parte de BanEcuador en la agencia Celica y dirigida a los productores de la parroquia Sabanilla durante el periodo 2022, ofrece una oportunidad significativa para conectar las evidencias empíricas recogidas con la teoría subyacente, así como para evaluar las implicaciones de estos hallazgos en un contexto más amplio.

Comparativa con la Fundamentación Teórica

En el marco teórico, se destacó la importancia del crédito productivo como una herramienta fundamental para el desarrollo agrícola y la seguridad alimentaria, en consonancia con la literatura internacional y regional. Los hallazgos de esta investigación corroboran esta teoría, especialmente en lo que respecta al papel del crédito en la facilitación del acceso a recursos para la producción agrícola. Sin embargo, la investigación también reveló ciertos desafíos en la implementación y gestión de estos créditos, como las demoras en el proceso de otorgamiento y las dificultades en la gestión de los pagos, aspectos que resaltan una brecha entre la teoría y la práctica.

Este contraste se hace particularmente evidente en la comparación con modelos de otorgamiento de crédito en otros contextos, como se revisó en la literatura. Mientras que la teoría sugiere que los créditos productivos deberían ser accesibles y adaptados a las necesidades de los agricultores, los resultados indican que, en la práctica, existen barreras significativas que limitan esta accesibilidad y adaptabilidad.

Análisis Profundo de los Hallazgos

Al analizar los hallazgos del estudio, se observó que una proporción importante de productores accedió a créditos por primera vez, lo que sugiere un avance en la inclusión financiera. Sin embargo, las demoras en el proceso y las dificultades en el manejo de los pagos plantean interrogantes sobre la efectividad del sistema para responder a las necesidades reales de los productores. Estos resultados apuntan a la necesidad de reformas en el sistema de otorgamiento de créditos, que podrían incluir la simplificación de procesos, la mejora en la capacitación y el soporte, y la implementación de tecnologías que agilicen las evaluaciones y el seguimiento.

Respuesta a las Preguntas de Investigación

Las preguntas de investigación se centraron en analizar y diagnosticar el proceso de otorgamiento y colocación de créditos productivos. Los resultados obtenidos proporcionan respuestas claras a estas preguntas, destacando tanto las fortalezas como las debilidades del sistema actual. Se ha demostrado que, si bien hay un compromiso efectivo con la provisión de créditos, existen áreas significativas que requieren atención para mejorar la eficiencia y la efectividad del servicio.

Limitaciones del Estudio

Es fundamental reconocer las limitaciones de esta investigación. La muestra se centró en un área geográfica específica y en un período de tiempo determinado, lo que podría limitar la generalización de los resultados a otros contextos o períodos. Además, los instrumentos utilizados, aunque diseñados para capturar una amplia gama de experiencias y percepciones, pueden no haber abarcado todas las posibles variables que influyen en el proceso de otorgamiento y gestión de créditos. La honestidad y responsabilidad en el reconocimiento de estas limitaciones son esenciales para la integridad del estudio.

Importancia y Significado del Estudio

La importancia de este estudio radica en su contribución al entendimiento de cómo se implementan los créditos productivos en un contexto específico y cómo estos impactan en la vida y la labor de los productores de maíz. Al proporcionar una evaluación detallada de los procesos de otorgamiento de créditos y su recepción por parte de los agricultores, esta investigación ofrece insights valiosos para los formuladores de políticas, las instituciones financieras y los actores del sector agrícola. Los hallazgos podrían servir como base para futuras investigaciones y como guía para la mejora de prácticas en el ámbito del crédito agrícola.

El presente estudio no solo añade a la literatura existente sobre el crédito productivo y su aplicación en el sector agrícola, sino que también proporciona una base sólida para futuras intervenciones y reformas en este campo. Su relevancia se extiende más allá del ámbito académico, impactando en el sector agrícola y financiero, y potencialmente en la política económica y de desarrollo a nivel regional y nacional.

8. Conclusiones

La presente tesis sobre el diagnóstico del otorgamiento de crédito productivo de maíz por BanEcuador en la parroquia Sabanilla no solo arroja luz sobre aspectos específicos de la gestión financiera en el sector agrícola, sino que también revela desafíos y oportunidades dentro de un contexto más amplio de desarrollo económico y seguridad alimentaria. A través de esta investigación, se ha conseguido un entendimiento más profundo sobre cómo los procesos de crédito influyen directamente en la vida y el trabajo de los productores agrícolas, así como en la eficiencia y eficacia de las instituciones financieras que los respaldan.

Entre las conclusiones más significativas de este estudio, se destaca que, aunque BanEcuador ha logrado expandir el acceso al crédito entre los productores de maíz de Sabanilla, existen brechas notables entre la teoría y la práctica en la implementación de estos programas de crédito. Los retos identificados, como los tiempos prolongados de procesamiento y las dificultades en la gestión de los pagos, subrayan la necesidad de reformas sistemáticas que hagan que el crédito sea no solo accesible, sino también más adaptado a las realidades de los agricultores.

Asimismo, la investigación ha demostrado que, si bien hay una satisfacción general con los servicios proporcionados por BanEcuador, hay áreas críticas que requieren atención para mejorar la experiencia del cliente y la eficacia del crédito como herramienta de desarrollo. Estos hallazgos sugieren que la mejora continua en la gestión del crédito productivo es crucial para el fortalecimiento de la economía agrícola y la seguridad alimentaria en la región.

Este trabajo abre la puerta a futuras investigaciones en áreas relacionadas, como la evaluación del impacto a largo plazo de los créditos productivos en la economía rural, las estrategias para mejorar la inclusión financiera de los agricultores menos favorecidos, y el papel de la digitalización en la gestión de créditos. Además, plantea la necesidad de explorar enfoques innovadores que puedan ayudar a superar los desafíos identificados, como el uso de tecnologías emergentes en la evaluación de riesgos y el seguimiento de créditos.

9. Recomendaciones

La investigación realizada ha arrojado luz sobre diversas áreas que requieren atención y mejoras. Estas recomendaciones se derivan de los hallazgos obtenidos y buscan optimizar la efectividad del proceso de crédito, no solo para beneficiar a los productores de maíz de la región, sino también para mejorar la eficiencia operativa de la institución financiera.

En primer lugar, se sugiere que BanEcuador realice una revisión exhaustiva y una posible reestructuración de sus procesos de otorgamiento de créditos. Esta revisión debería enfocarse en reducir los tiempos de espera desde la solicitud hasta el desembolso del crédito, lo que implica simplificar la documentación requerida y considerar la adopción de tecnologías digitales para agilizar el proceso. Sin embargo, es crucial que esta digitalización no excluya a aquellos productores que tienen limitado acceso a la tecnología. Por lo tanto, se recomienda implementar programas de capacitación que aborden el uso de estas tecnologías y faciliten la transición hacia un enfoque más digitalizado.

Además, BanEcuador debe considerar desarrollar un modelo de evaluación de riesgos que sea más adaptativo a las condiciones específicas del sector agrícola. Esto incluye tener en cuenta los ciclos de cultivo, las condiciones climáticas y otros factores externos que pueden afectar la capacidad de los agricultores para cumplir con sus compromisos de crédito. Una mayor flexibilidad en los términos de crédito, como períodos de gracia ajustados a los ciclos agrícolas y tasas de interés variables, también podría ser beneficioso.

Otra recomendación importante es fortalecer la relación entre BanEcuador y los agricultores. Esto puede lograrse mediante una comunicación más efectiva y transparente, asegurando que los productores comprendan completamente los términos de sus créditos y las expectativas de la institución. Además, es aconsejable que BanEcuador establezca un mecanismo de retroalimentación regular con los agricultores para entender mejor sus necesidades y experiencias, lo que podría guiar futuras mejoras en los servicios.

Por último, este estudio subraya la necesidad de un seguimiento continuo y una evaluación del impacto de los créditos productivos en el desarrollo económico y social de la región. Investigaciones futuras podrían explorar más a fondo el impacto a largo plazo de estos créditos en la productividad agrícola y la sostenibilidad, proporcionando así una base más sólida para la toma de decisiones y la formulación de políticas.

10. Bibliografía

- Banco Central del Ecuador (Ed.). (2023). *Informe de evolución de la economía ecuatoriana*.
- Elkington, J. (1997). The triple bottom line for 21st century business. *Journal of Experimental Psychology: General*, 136.
- Fitzsimmons, J. (2010). *Service management: operations*. Irwin/McGraw-Hill.
- Journal of the Audio Engineering Society*. (s/f). Aes.org. Recuperado el 23 de noviembre de 2023, de <https://www.aes.org/journal/>
- MAG. (2022). Ministerio de Agricultura y Ganadería. <https://www.agricultura.gob.ec/mag-y-banecuator-anuncian-creditos-para-desarrollar-el-sector-agropecuario/>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *1988*, 64(1), 12–40.
- Ridge, B. V. (2023, agosto 30). *El papel del sonido en el marketing: una perspectiva informativa y detallada*. Multimedia Agencia de Marketing Digital; Medium Multimedia. <https://www.mediummultimedia.com/marketing/que-es-el-sonido-en-marketing/>.
- Tidd, J., & Bessant, J. R. (2020). *Managing innovation: integrating technological, market and organizational change*. John Wiley & Sons.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm*. McGraw-Hill.

11. Anexos

Anexo 01. Encuesta aplicada a productores

Encuesta para Productores de Maíz sobre la Experiencia de Financiamiento con BanEcuador Agencia Celica

La presente encuesta está dirigida a las personas que han accedido a un crédito productivo y como parte de mi trabajo de investigación para titularme en la Maestría de Políticas Públicas de la UNL.

1. ¿Es la primera vez que solicita algún crédito productivo a BanEcuador Agencia Celica durante el periodo 2022?
 - Sí
 - No

2. Indique el número de veces que ha solicitado un crédito.
 - 1
 - 2
 - 3 o más

Sección 2: Solicitud y Aprobación

3. ¿Cuál es el propósito principal de su solicitud de crédito?
 - Compra de insumos agrícolas
 - Compra de maquinaria o equipos
 - Pago de mano de obra
 - Otros (especifique)

4. ¿Cuánto tiempo tomó el proceso desde la solicitud hasta el desembolso del crédito?
 - Menos de 2 semana
 - 3-4 semanas
 - 5-6 semanas
 - Más de 7 semanas

Sección 3: Experiencia y Satisfacción

5. ¿Qué tan satisfecho está con el proceso para el otorgamiento de crédito?
 - Muy satisfecho
 - Satisfecho
 - Neutral

- Insatisfecho
- Muy insatisfecho

6. ¿Ha tenido algún problema para realizar los pagos de las cuotas del crédito?

- Sí (especifique en la siguiente pregunta)
- No

7. ¿Cuáles han sido los principales problemas que ha enfrentado para realizar los pagos?

- Dificultades financieras
- Baja producción
- Problemas climáticos
- Problemas de comercialización
- Otros (especifique)

8. ¿Cómo calificaría la comunicación y atención recibida por parte de BanEcuador durante el proceso de otorgamiento del crédito?

- Excelente
- Buena
- Regular
- Deficiente

9. ¿Recomendaría a otros productores de maíz solicitar un crédito a BanEcuador?

- Sí
- No

10. ¿Ha logrado cumplir sus objetivos de producción de maíz con el crédito recibido?

- Sí
- No
- En progreso

Guía de entrevista aplicada al Gerente de BanEcuador

Estimado Gerente dentro de mi proyecto de titulación solicito su amable ayuda en la presente entrevista, la misma que será registrada mediante nota que voy a tomar para lo cual solicito su consentimiento previo y así poder continuar con la misma.

Sección 1: Información General

1. ¿Puede decirnos su nombre, posición en BanEcuador, y describir brevemente sus funciones?
2. ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en temas relacionados con el otorgamiento de créditos?

Sección 2: Proceso de Otorgamiento de Créditos

3. ¿Podría describirnos el proceso general de otorgamiento de créditos para los productores de maíz en la parroquia Sabanilla?
4. ¿Qué criterios se utilizan para evaluar las solicitudes de crédito y qué factores son determinantes para aprobar o rechazar una solicitud?
5. ¿Cuáles son los requisitos que los solicitantes deben cumplir?
6. ¿Cuáles son los montos de los créditos colocados en el último año?

Sección 3: Desafíos y Obstáculos

7. ¿Cuál es la tasa de morosidad de la agencia BanEcuador respecto a ese segmento de crédito?
8. ¿Existen desafíos o limitaciones internas que enfrenta BanEcuador durante el proceso de otorgamiento de créditos?

Sección 4: Buenas Prácticas y Estrategias

9. ¿Podría compartir algunas de las mejores prácticas o estrategias que BanEcuador ha implementado para hacer el proceso de crédito más eficiente y accesible?
10. ¿Respecto al proceso de gestión de cobranza que mecanismos emplean para recuperar cartera?

Sección 5: Feedback y Experiencias de Usuarios

11. ¿Cómo realiza BanEcuador la retroalimentación de los productores respecto a su experiencia con el proceso de crédito?

12. Basado en esta retroalimentación, ¿ha habido cambios o ajustes recientes en el proceso o en los criterios de otorgamiento de créditos?

Sección 6: Proyecciones y Mejoras

13. ¿Hay planes para cambiar o mejorar el proceso de otorgamiento de créditos en el futuro cercano?

14. ¿Qué tipo de apoyo o recursos serían necesarios para facilitar estos cambios o mejoras?

Sección 7: Reflexiones Finales

15. ¿Hay algo más que le gustaría agregar respecto al tema de esta entrevista?