

RESUMEN

El objetivo de este trabajo es analizar la calidad del servicio de depósito de ahorros en Banco Agrario de Colombia Oficina Ramiriquí; se investiga sobre los problemas que se presentan y qué hacen que el Banco no preste un servicio con eficiencia, antes, en el momento y después de realizada una transacción.

Para el presente trabajo se utiliza el sistema de estudio descriptivo; inicialmente se plantean los principales problemas que a simple vista de los investigadores se consideran como factores que afectan la buena prestación de un servicio por parte del banco.

Se plantean hipótesis y con sus respectivas variables para trabajar en torno a ellas y basados en sistemas técnicos de recolección de información y análisis de datos, se aplican encuestas dirigidas a determinado número de clientes, a los funcionarios de la Entidad y aplicando el método de la observación personal y entrevistas con funcionarios y clientes; se concretan específicamente los problemas que afectan las operaciones del banco.

Para el análisis de la información se tiene en cuenta las características del banco y las características de los usuarios y clientes; después de tabular y analizar la información recolectada, se plantean recomendaciones dirigidas a las directivas para su respectivo análisis y corrección de las debilidades encontradas.



0. INTRODUCCIÓN

El presente proyecto de investigación se realiza en el Banco Agrario de Colombia, oficina Ramiriquí, con fin de realizar un estudio para identificar los factores que pueden estar incidiendo negativamente en la prestación del servicio de depósito de ahorros, las cuales causan malestar entre los clientes y usuarios que a diario realizan sus operaciones.

El incremento del número de operaciones en cuenta de ahorros, causado por la liquidación de otras dos entidades financieras que operaban en el sector, por la liquidación de la Caja Agraria y reestructuración del Banco Agrario, ha ocasionado alteraciones en los procesos.

Se pretende mediante esta investigación analizar las variables más relevantes que resulten de la investigación y de acuerdo a su comportamiento diseñar mecanismos de corrección con el fin de aplicarlos para la normalización de los procesos afectados.

1. TEMA

Factores internos y/o externos que afectan negativamente las operaciones de Ahorro en Banco Agrario de Colombia Oficina Ramiriquí.

1.1 SELECCIÓN DEL TEMA

Debido a que en el momento no se cuenta con más entidades que presten los servicios de ahorro en el municipio de Ramiriquí y su área de influencia bancaria conformada por los municipios de Ciénega, Viracachá, Rondón y Boyacá (Boyacá); Resulta de gran interés realizar un estudio en Banco Agrario de Colombia, ya que es la única Entidad Bancaria que atiende la gran demanda, no solo de depósitos de ahorro, sino de pago de servicios públicos, solicitudes de crédito, pago de obligaciones, y giros entre otros, sin contar con un número adecuado de personal humano, a veces no capacitado; y con la tecnología que maneja actualmente el banco, le resulta difícil prestar un servicio en forma eficiente y efectiva a los clientes y usuarios que utilizan el servicio para satisfacer sus necesidades.

Por otro lado el incremento acelerado de la tecnología en la última década, y al aumento de la población, las empresas han tenido que someterse a

**FACTORES INTERNOS Y/O EXTERNOS QUE AFECTAN NEGATIVAMENTE LAS OPERACIONES DE AHORRO EN
BANCO AGRARIO DE COLOMBIA OFICINA RAMIRIQUÍ.**

reestructuraciones frecuentes con el único objetivo de sobrevivir a la difícil situación causada por el gran número de competidores que existen en el mundo de los negocios.

1.2 DELIMITACIÓN DEL TEMA

1.2.1 Objeto del Estudio

Determinar mediante un análisis cualitativo el grado de eficiencia y eficacia con que Banco Agrario de Colombia presta el servicio de depósito de ahorros, e identificar qué factores afectan la buena prestación del servicio para proponer alternativas de solución.

1.2.2 Línea de Investigación

Uno de los factores más importantes a tener en cuenta para la empresa objeto de estudio, es la eficiencia y eficacia con que Banco Agrario de Colombia oficina Ramiriquí, presta el servicio de depósito de ahorros a los clientes afiliados a esta entidad.

Línea de Investigación: Desarrollo Empresarial, lo anterior lleva a que la investigación se enmarque en la línea de desarrollo empresarial y sublínea de diagnóstico empresarial.



1.2.3 Tipo de estudio

La presente investigación se enmarca dentro del tipo de estudio descriptivo.

1.2.4 Espacio

La investigación se realiza en la oficina del Banco Agrario de Colombia, localizada en la carrera 5ª con calle 8ª esquina, en el municipio de Ramiriquí, Boyacá, la cual tiene una cobertura para los municipios de Ciénega, Viracachá, Rondón, Boyacá “Boyacá” y Ramiriquí

1.2.5 Tiempo

El tiempo necesario para su desarrollo está comprendido entre julio del año 2001 a Diciembre del año 2002.

1.2.6 Población

La población objeto de estudio comprende todos los clientes interesados en hacer uso de los servicios de ahorro que presta el Banco Agrario, la cual está conformado por 1794 ahorradores.



**FACTORES INTERNOS Y/O EXTERNOS QUE AFECTAN NEGATIVAMENTE LAS OPERACIONES DE AHORRO EN
BANCO AGRARIO DE COLOMBIA OFICINA RAMIRIQUÍ.**

1.2.7 Definición del Tema

Factores Internos y/o Externos que están incidiendo negativamente para que no se preste un excelente servicio en las operaciones de ahorro, a los clientes de Banco Agrario de Colombia, Oficina Ramiriquí.



2. PROBLEMA

2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la Oficina del Banco Agrario, sucursal Ramiriquí se presenta gran demanda para pagos de servicios públicos, movimiento de depósitos de ahorro, solicitudes de crédito, pago de obligaciones, Solicitudes de giros, etc.

Hace dos años atrás, la población objeto de estudio contaba con dos entidades financieras más, que prestaban los mismos servicios; ellas eran: Caja Popular Cooperativa y Conalcrédito, éstas no escaparon a la crisis económica que vivió el sector solidario en Colombia, que les ocasionó entrar en proceso de liquidación.

Lo anterior llevó a que todos estos servicios se concentraran en la Oficina del Banco Agrario de Colombia oficina Ramiriquí y como consecuencia de lo anterior, se ha presentado un significativo incremento en el volumen de operaciones diarias que se realizan en la única entidad financiera que existe en el momento, lo que origina a los usuarios y clientes, pérdidas considerables de tiempo, así como también genera mala atención por parte del Banco, debido a que su infraestructura no es la ideal para atender cabalmente los servicios que demanda la población existente objeto de estudio, lo que puede ocasionar que muchos de estos clientes canalicen los recursos hacia otras actividades en términos de inversión como invertir en finca raíz, mantener sus ahorros en sus



**FACTORES INTERNOS Y/O EXTERNOS QUE AFECTAN NEGATIVAMENTE LAS OPERACIONES DE AHORRO EN
BANCO AGRARIO DE COLOMBIA OFICINA RAMIRIQUÍ.**

hogares, o buscar entidades bancarias que se encuentran en ciudades cercanas a la región, con el ánimo de obtener rendimientos financieros apropiados, lo cual afectaría al Banco Agrario de Colombia por la disminución de sus captaciones, reducción en el aumento de clientes y la deserción de clientes insatisfechos; Problema que se acentuó más, debido al cambio que sufrió la Antigua Caja Agraria (en liquidación) para ser transformada en Banco Agrario de Colombia, ya que se realizaron grandes cambios y movimientos de personal a otras oficinas y quienes ingresaron a laborar, algunos no contaban con la capacidad necesaria para desempeñarse en los cargos encomendados, tal vez a causa de la gran influencia del clientelismo o padrinos políticos, lo que entorpeció aún más la agilidad de los procesos.

Otro problema que hace que el servicio no sea adecuado, es la tecnología que utiliza el Banco en cuanto a sistematización de sus procesos; debido a este problema la competencia le ha sacado a Banco Agrario gran ventaja competitiva, alejándolo de herramientas que pueden hacer que el Banco sea más eficiente; aunque hoy por hoy se ha estado mejorando este aspecto

Para solucionar la problemática presentada, es importante que Banco Agrario de Colombia, realice un estudio de flujo de operaciones para determinar una planta de personal ideal y suficientemente calificada para atender las diversas operaciones que se realizan en el Banco, e invertir en tecnología que lo haga mas competente frente al difícil mundo de la competitividad, ya que la sistematización y el manejo de la información son elementos importantes que hacen que la entidad tenga buenas herramientas para competir, lo que agilizaría los procesos y ofrecería información mas oportuna en beneficio de los usuarios.



2.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Qué factores internos y/o externos inciden negativamente para que no se preste un servicio con eficacia en Banco Agrario de Colombia, Oficina de Ramiriquí, Departamento de Boyacá?

2.3 SISTEMATIZACIÓN

- ¿El desarrollo tecnológico del Banco Agrario es acorde con el aumento de la demanda de servicios?

- ¿La tecnología utilizada por el Banco Agrario es acorde con las innovaciones existentes en el sistema financiero?

- ¿La localización de la Oficina y su planta física afecta de alguna manera la buena calidad de la prestación de servicios?

- ¿Al recurso humano contratado por el Banco se le realiza una inducción y capacitación adecuada y necesaria para realizar las labores con eficiencia?



**FACTORES INTERNOS Y/O EXTERNOS QUE AFECTAN NEGATIVAMENTE LAS OPERACIONES DE AHORRO EN
BANCO AGRARIO DE COLOMBIA OFICINA RAMIRIQUÍ.**

- ¿El recurso humano con que cuenta la oficina es suficiente y se encuentra preparado para manejar el volumen de operaciones que realiza el Banco?
- ¿Qué incidencia tiene el proceso administrativo en cuanto a la Planeación, organización, dirección, coordinación y control para la excelente prestación de servicios?
- ¿Qué procesos y procedimientos se deben mejorar para buscar una excelente prestación de servicios en el Banco Agrario de Colombia, oficina de Ramiriquí Boyacá?
- ¿Que factores inciden para que Banco Agrario no preste los servicios oportunamente sin demoras?
- ¿Los sistemas de información y las comunicaciones son Eficientes?
- ¿Su estructura funcional se presta para que el banco preste los servicios cómodamente sin afectar a los clientes o usuarios?



3. OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

Identificar qué factores internos y/o externos inciden en la prestación de un servicio de calidad, eficiencia y/o eficacia, en el servicio de ahorro que presta el Banco Agrario de Colombia, oficina de Ramiriquí, para presentar alternativas de solución a las deficiencias detectadas.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar si la tecnología utilizada por el Banco Agrario de Colombia, es acorde con los avances tecnológicos existentes en el sistema financiero, para así atender la demanda de servicios.
- Determinar si la distribución interna de las dependencias del banco y su planta física, afecta la calidad con que se prestan los servicios.
- Verificar si el recurso humano se encuentra lo suficientemente capacitado para prestar un buen servicio al usuario.



**FACTORES INTERNOS Y/O EXTERNOS QUE AFECTAN NEGATIVAMENTE LAS OPERACIONES DE AHORRO EN
BANCO AGRARIO DE COLOMBIA OFICINA RAMIRIQUÍ.**

- Identificar si el personal utilizado para la realización de las diferentes operaciones del banco es suficiente en cuanto a cantidad.
- Definir si el proceso administrativo utilizado por el Banco, está suficientemente engranado para evitar el entorpecimiento de las operaciones que realiza el banco con sus Usuarios.
- Identificar qué procesos y procedimientos se deben mejorar para hacer que el banco realice sus operaciones con eficacia en beneficio de sus clientes y usuarios.
- Determinar qué factores inciden en las demoras en la prestación de servicios.
- Establecer si la información requerida por los usuarios y clientes se da en forma adecuada.
- Identificar si la estructura actual del banco permite mejorar la prestación de los servicios, evitando incomodidades a los usuarios y clientes.



4. JUSTIFICACIÓN

De acuerdo a la problemática presentada anteriormente en el planteamiento del problema, se justifica realizar un estudio profundo mediante la utilización de un procedimiento riguroso y con una metodología adecuada, especialmente para realizar el proceso de investigación, identificación y análisis, de las diferentes circunstancias que afectan las operaciones de ahorro y demás servicios que presta el Banco Agrario de Colombia oficina Ramiriquí, con el ánimo de identificar sus causas y así plantear sugerencias encaminadas a mejorar la prestación de los servicios, para que los clientes y Usuarios se sientan más satisfechos al recibir un servicio con eficacia.

Los resultados de la presente investigación se constituirán en herramienta fundamental que permitirá a las directivas del Banco, tomar medidas correctivas para llegar a una excelente prestación de los servicios que el Banco tiene a disposición de los Usuarios y Clientes.

Esta investigación impulsa el deseo de orientar una entidad de gran nombre para que sea acogida con mayor magnitud a todo nivel dentro de la población a la cual presta sus servicios.

5. MARCO DE REFERENCIA

5.1 MARCOS BÁSICOS

5.1.1 Marco Teórico

La excelencia, es el millar de acciones concretas realizadas minuto a minuto por todos y cada uno de los miembros de una organización para mantener la empresa y por lo tanto ha sido tema de estudio de muchos tratadistas, en este caso se relaciona el objeto de estudio con:

Según Frederick Herzberg, quien propició la teoría de la motivación, manifiesta que los trabajadores son motivados en el puesto haciendo énfasis en los logros, el reconocimiento, el trabajo mismo la responsabilidad y el crecimiento. Estas son las características que verdaderamente satisfacen y motivan a la gente, por que las encuentran gratificantes.

Así mismo indica qué características, como las políticas y la administración de empresa, la supervisión, las relaciones interpersonales, las condiciones de trabajo y los sueldos, apaciguan las inquietudes de sus trabajadores pero no necesariamente los motivan.

**FACTORES INTERNOS Y/O EXTERNOS QUE AFECTAN NEGATIVAMENTE LAS OPERACIONES DE AHORRO EN
BANCO AGRARIO DE COLOMBIA OFICINA RAMIRIQUÍ.**

El trabajador necesita conocer las necesidades humanas con el fin de comprender mejor el comportamiento del hombre y utilizar la motivación como un poderoso medio para mejorar la calidad de vida dentro de las organizaciones.

Octave Galinier afirma que la eficiencia reposa sobre una “Dimensión Estratégica y una Dimensión Humana”

Federic Taylor, concibe al trabajador como un hombre económico y racional, la motivación primordial de su conducta la constituye el salario, el cual está orientado hacía su bienestar individual y es objetivo y calculador antes que emocional.

Según Henry Laurence Gantt, no está muy lejano el día en que toda administración que no tome medidas para adiestrar a los obreros que necesita, no será mejor considerada, porque es únicamente con este medio como puede hacerse permanente un sistema administrativo.

En el libro de Administración Industrial y General de Henry Fayol ilustra respecto a que la gran empresa, en la cual se efectúan operaciones importantes y variadas, el personal debe poseer muchas capacidades, altamente desarrolladas.

En Administración de personal se enfatiza que el recurso humano no solo comprende las personas que trabajan para una organización, sino su capacidad, aptitudes, conocimientos, destrezas, experiencias, habilidades, intereses,



**FACTORES INTERNOS Y/O EXTERNOS QUE AFECTAN NEGATIVAMENTE LAS OPERACIONES DE AHORRO EN
BANCO AGRARIO DE COLOMBIA OFICINA RAMIRIQUÍ.**

actitudes, etc., que poseen y que al ser parte integral de sí mismo, ponen estos valores al servicio de la empresa.

La evolución tecnológica avanza a pasos agigantados provocando que bienes adquiridos hace poco se vuelvan obsoletos por la aparición de sustitutos menos costosos y más eficientes, como Cajeros Electrónicos, utilización de las tarjetas, etc.

Las anteriores teorías fundamentan la investigación en primera medida de acuerdo a la forma que la empresa quiera manejar el recurso humano, ya que con personal motivado se pueden lograr excelentes resultados y viceversa.

La tecnología en las empresas en la última época ha evolucionado a pasos agigantados; Sí se cuenta con buena tecnología, la prestación de servicios en el Banco Agrario de Colombia, oficina de Ramiriquí será más oportuna y competente.

La implementación de un sistema de gestión de relaciones con el cliente es mucho más que comprarle un paquete a un proveedor; Requiere un profundo conocimiento de los recursos, las modalidades y las debilidades de la empresa. Pero, sobre todo, es cuestión estratégica.

Los principales procesos de cualquier organización tienen que ver con los clientes, ventas, marketing, servicio al consumidor incluso hasta cierto punto, recursos



FACTORES INTERNOS Y/O EXTERNOS QUE AFECTAN NEGATIVAMENTE LAS OPERACIONES DE AHORRO EN BANCO AGRARIO DE COLOMBIA OFICINA RAMIRIQUÍ.

humanos y finanzas; y es por eso que la dirección y empuje de una compañía se orienta en gran parte hacia ellos, habilitada por la tecnología para alcanzar objetivos centrados en el cliente; una estrategia de gestión de relaciones con el cliente envuelve a la mayoría de las actividades de una organización.

Una vez que la compañía establece quiénes son sus clientes y qué son, se establecen las estrategias, es decir se describen los objetivos y resultados que permitirán hablar de una implementación de una gestión de relación con los clientes exitosa. Después de fijar los objetivos y completar las métricas para realizar la ejecución exitosa de esas metas, hay que decidir los elementos del plan estratégico. Al ser una estrategia focalizada en el cliente, involucra el desarrollo de una visión unificada de éste, a la que se accede desde múltiples departamentos de una compañía y a través de medios de comunicación. Una buena estrategia es conocer todo el tiempo las necesidades de los usuarios, clientes, empleados y socios.

La participación activa de los trabajadores requiere la creación de grupos de reflexión para solucionar los distintos problemas y reuniones periódicas entre estos y los gestores de empresa. Estas reuniones subrayan la importancia del control de calidad de los bienes y servicios producidos por la compañía. Esa participación permite que la empresa aproveche al máximo la preparación de sus trabajadores, así como sus iniciativas. De esta forma se fomenta, en ciertos casos, una relación de confianza entre el empresario y sus subordinados.



5.1.2 Marco conceptual

- ◆ **ADIESTRAR:** Mediante este adiestramiento se enseña, se dan instrucciones, se guía y encamina al personal para que ejerza de manera eficiente su labor.

- ◆ **CLASIFICACIÓN DE CARGOS:** Análisis de las tareas de todos los puestos de una empresa o institución y agrupación de ellos en clases similares, según sus deberes y responsabilidades. Existe también otro enfoque que es la clasificación por carreras

- ◆ **CONOCIMIENTOS ADMINISTRATIVOS:** Se refieren a la previsión, a la organización, al mando, a la coordinación y el control.

- ◆ **COORDINACIÓN:** Es establecer la armonía entre todos los actos de una empresa de manera de facilitar su funcionamiento y procurar el buen éxito.

- ◆ **CONTROL:** Consiste en verificar si todo se realiza conforme al programa adoptado, a las ordenes impartidas y a los principios admitidos.

- ◆ **DELEGACIÓN:** Acto bilateral el cual un superior jerárquico confiere deberes y responsabilidades a un subalterno y en algunos casos le da la autoridad que



**FACTORES INTERNOS Y/O EXTERNOS QUE AFECTAN NEGATIVAMENTE LAS OPERACIONES DE AHORRO EN
BANCO AGRARIO DE COLOMBIA OFICINA RAMIRIQUÍ.**

necesita para desempeñar tales funciones, cuando tiene que trabajar con otras personas bajo su mando.

- ◆ **DESARROLLO DE TRABAJO EN GRUPO:** Es una técnica educativa que pretende incrementar el grado de eficiencia en el funcionamiento y procesos del equipo.

- ◆ **DIAGNOSTICO:** Procedimiento de orden general que permite al evaluador integral, tener una visión clara, simple y precisa sobre la entidad en su conjunto.

- ◆ **EFICIENCIA ADMINISTRATIVA:** Trabajo bien hecho, con el mínimo de costo, el mínimo de esfuerzo y el máximo de rendimiento.

- ◆ **EFICACIA:** Relación entre la magnitud de los objetivos y metas previstos en los programas y presupuestos con las realizaciones alcanzadas. Relación de medición y evaluación entre los objetivos perseguidos y resultados alcanzados.

- ◆ **EFICIENCIA:** Relación entre el trabajo útil desarrollado por un individuo y el esfuerzo y tiempo empleado en realizarlo. Es el rendimiento de los recursos humanos en sus acciones. Es la Relación de medición entre recursos utilizados y resultados alcanzados.



**FACTORES INTERNOS Y/O EXTERNOS QUE AFECTAN NEGATIVAMENTE LAS OPERACIONES DE AHORRO EN
BANCO AGRARIO DE COLOMBIA OFICINA RAMIRIQUÍ.**

- ◆ **ORGANIZACIÓN:** Organizar una empresa es dotarla de todos los elementos necesarios para su funcionamiento y procurar el buen éxito.

- ◆ **MANDO:** Autoridad compulsiva para requerir acción a los subalternos inmediatos.

- ◆ **MOTIVACIÓN:** Esta hace parte fundamental dentro del desarrollo administrativo, por cuanto los empleados reciben incentivos que los motivan a efectuar mejor y más rápido su labor.

- ◆ **PROCESO ADMINISTRATIVO:** Conjunto de principios, normas y funciones que permiten ejercer el acto de administrar. Está compuesto por Planeación, Dirección, Control y Coordinación.

- ◆ **PROCEDIMIENTOS:** Nervios de un sistema operativo de labores dentro de una empresa o institución.

- ◆ **PREVER:** Significa a la vez calcular el porvenir y prepararlo.

- ◆ **SALARIO:** Es la cantidad de dinero que se le ofrece al trabajador en compensación con el servicio o trabajo efectuado.



**FACTORES INTERNOS Y/O EXTERNOS QUE AFECTAN NEGATIVAMENTE LAS OPERACIONES DE AHORRO EN
BANCO AGRARIO DE COLOMBIA OFICINA RAMIRIQUÍ.**

- ◆ **CLIENTE:** El cliente clásico era el individuo o grupo que pagaba por bienes o servicios. Pero ya no es así. En el siglo XXI, el cliente es la persona o grupos de personas que intercambian valor con otra persona o grupo. Puede ser un empleado, un cliente, un proveedor, un canal o un socio en una alianza.

- ◆ **SERVICIOS Y EL MARKETING:** Los servicios a diferencia de los productos, son bienes intangibles. Entre los servicios destinados a las empresas esta la programación informática, la asesoría jurídica y contable, la banca, la contabilidad y la compraventa de acciones, así como a la publicidad. Los servicios deben diseñarse y ofrecerse de forma que satisfagan las necesidades de los clientes.

- ◆ **BANCOS:** Entidades jurídicas que desarrollan el negocio de la banca aceptando depósitos de dinero. El objetivo de los Bancos consiste en obtener un beneficio pagando un tipo de interés por los depósitos que recibe, inferior al tipo de interés que cobran por las cantidades de dinero que prestan.

- ◆ **DEPÓSITOS: CUENTAS CORRIENTES:** El cliente sede al Banco unas determinadas cantidades para que este las guarde, pudiendo disponer de ellas en cualquier momento.

- ◆ **CUENTAS DE AHORRO:** Que también son depósitos a la vista, es decir que se puede disponer de ellos en cualquier momento. Los depósitos y reintegros



**FACTORES INTERNOS Y/O EXTERNOS QUE AFECTAN NEGATIVAMENTE LAS OPERACIONES DE AHORRO EN
BANCO AGRARIO DE COLOMBIA OFICINA RAMIRIQUÍ.**

se realizan y quedan registrados a través de una cartilla de ahorro, que tiene carácter de documento financiero.

- ♦ **TECNOLOGÍA:** Definida como la aplicación del conocimiento humano al desarrollo de medios y procesos para facilitar el trabajo e incrementar la productividad, adquiere cada día mayor importancia en las decisiones gerenciales y explica, en gran parte, el abismo económico que se abre entre las naciones desarrolladas y las que pretenden esa meta.

5.2 MARCOS GENERALES

5.2.1 Marco Institucional

5.2.1.1 Misión. El Banco Agrario de Colombia, es la entidad financiera para la promoción y desarrollo de los sectores rural, agrícola, pecuario, pesquero, forestal y agroindustrial.

Es el Banco de medios masivos de pago, recaudos y ahorradores, especialmente en los municipios en donde es la única institución financiera; presente en el momento en que el cliente requiera su dinero a través de la red más grande del sistema financiero a nivel nacional.



**FACTORES INTERNOS Y/O EXTERNOS QUE AFECTAN NEGATIVAMENTE LAS OPERACIONES DE AHORRO EN
BANCO AGRARIO DE COLOMBIA OFICINA RAMIRIQUÍ.**

Ser un Banco con productos y servicios rentables y competitivos, prestados en forma ágil, amable y segura.

Demostrar que un Banco oficial puede ser rentable, transparente y eficiente. Con un clima organizacional adecuado, que facilite el desarrollo integral de sus funcionarios; con una cultura de autocontrol, responsabilidad en el origen, compromiso y productividad, que contribuya a generar bienestar y crecimiento del país, cumpliendo las expectativas del gobierno, los clientes y la sociedad.

5.2.1.2 Visión. Vemos a Banco Agrario como una empresa líder en la prestación de servicios enfocados hacia el sector agropecuario, agroindustrial, industrial y minero, innovador en productos y servicios; apoyado por la tecnología funcionalmente competitiva y con un equipo humano eficiente y calificado con vocación de servicio.

5.2.1.3 Políticas. Las principales políticas del Banco son:

- ◆ Ser un banco autosuficiente y rentable.
- ◆ Orientar y efectuar las operaciones de la entidad de tal manera que no celebre operaciones por debajo del costo de sus recursos financieros.

5.2.1.4 Principios y valores.

- ◆ Comunicación estratégica.



**FACTORES INTERNOS Y/O EXTERNOS QUE AFECTAN NEGATIVAMENTE LAS OPERACIONES DE AHORRO EN
BANCO AGRARIO DE COLOMBIA OFICINA RAMIRIQUÍ.**

- ◆ Comportamiento ético.
- ◆ Transparencia, honestidad y eficiencia en la relación con los clientes.
- ◆ Capacidad creativa.
- ◆ Altos niveles de productividad y rentabilidad.
- ◆ Compromiso organizacional.
- ◆ Cultura de ahorro y austeridad.
- ◆ Respeto y cumplimiento de la Ley

5.2.1.5 Objetivo general del Banco. El Banco agrario de Colombia S.A. tiene como objetivo desarrollar las operaciones propias de un establecimiento Bancario Comercial y sus operaciones activas están dirigidas a las actividades rurales, agrícolas, pecuarias, pesqueras, forestales y agroindustriales y a las entidades territoriales.

No obstante, la Junta Directiva por unanimidad podrá autorizar otras operaciones activas que estén dirigidas a otras actividades, sin que en ningún caso estas operaciones superen el 30% de la cartera de la entidad.

5.2.1.6 Objetivos Corporativos del Banco.

- ◆ Rentabilidad.
- ◆ Participación en el mercado.
- ◆ Liderazgo en el sector financiero oficial.
- ◆ Productividad, eficiencia y servicio.



**FACTORES INTERNOS Y/O EXTERNOS QUE AFECTAN NEGATIVAMENTE LAS OPERACIONES DE AHORRO EN
BANCO AGRARIO DE COLOMBIA OFICINA RAMIRIQUÍ.**

- ◆ Tecnología e innovación.
- ◆ Creación de identidad corporativa.
- ◆ Responsabilidad social en los empleados y en la comunidad.

5.2.1.7 Direccionamiento estratégico.

- ◆ Banco especializado en el sector rural.

5.2.1.7 Proceso principal del Banco.

- ◆ Captaciones y colocaciones.

5.2.1.8 Filosofía del Banco

- ◆ La reingeniería.

5.2.2. Marco Jurídico

Por disposición el Presidente de la República de Colombia y amparándose en las normas legales, y en especial en el artículo 120 de la ley 489 de 1998, la cual dice que el Banco Agrario de Colombia fue creado mediante decreto 1065 de 1999, por el cual se liquida la Caja de Crédito Agrario y se crea el Banco de Desarrollo Empresarial S.A., que se denomina Banco Agrario de Colombia “BANAGRARIO”; de sociedad anónima con régimen de empresa industrial y comercial, del estado



**FACTORES INTERNOS Y/O EXTERNOS QUE AFECTAN NEGATIVAMENTE LAS OPERACIONES DE AHORRO EN
BANCO AGRARIO DE COLOMBIA OFICINA RAMIRIQUÍ.**

de orden nacional y vinculado al ministerio de agricultura y desarrollo rural, dispuso la disolución y liquidación de la Caja de Crédito Agrario Industrial y Minero S.A., creada por la ley 57 de 1931.

De acuerdo con lo previsto en el artículo 222 del Código de Comercio se procedió de inmediato a su liquidación y se prohibió a la entidad iniciar nuevas operaciones en desarrollo de su objeto, salvo las que estaban encaminadas a lograr su inmediata liquidación.

Para su liquidación le fue aplicado lo pertinente al estatuto Orgánico del sistema Financiero, para la toma de posesión, para liquidarla y la liquidación forzosa administrativa, de acuerdo a lo previsto en el Código de Comercio.

Para su liquidación se dispuso ser administrada por una Junta Asesora y un Gerente liquidador vinculado al ministerio de Hacienda y Crédito Público, quien cumplirá las funciones de Asamblea general de accionistas y de junta Directiva; Junta que fue conformada por el Ministro de Hacienda, donde la Presidencia de la Junta la ejercía alguno de sus miembros por designación de ellos mismos. El Gerente liquidador se determinó que fuera un empleado Público de libre nombramiento y remoción del presidente de la República, quien haría de representante legal.

En secuencia de lo anterior se reestructura el Banco de Desarrollo Empresarial S.A. y se trasladan algunas funciones; Banco que en lo sucesivo se denomina



**FACTORES INTERNOS Y/O EXTERNOS QUE AFECTAN NEGATIVAMENTE LAS OPERACIONES DE AHORRO EN
BANCO AGRARIO DE COLOMBIA OFICINA RAMIRIQUÍ.**

Banco Agrario de Colombia S.A., el cual podrá usar como nombre BANAGRARIO y que fue creado mediante decreto 1065 de 1999 y de Sociedad Anónima con régimen de empresa industrial y comercial, del Estado de orden Nacional y vinculado al Ministerio de Agricultura y desarrollo rural.

Su legalización y seriedad con base en las normas anteriormente planteadas, permite confiabilidad a nuestros clientes a la hora de realizar cualquier transacción con el Banco ya que media la garantía y protección del Gobierno Nacional.

5.2.3. Marco Histórico

Dentro de los hechos más relevantes que inciden en la investigación se pueden mencionar las siguientes:

Anteriormente existía Caja de Crédito agrario, entidad que durante mucho tiempo enfocó sus recursos y esfuerzos a atender las actividades que desarrollaba el Sector Rural, en especial a la parte agropecuaria, agroforestal, minera y pesquera.

Según posición de los Autores, Debido a los malos manejos de algunos empleados, la mayoría de ellos de áreas administrativas y al gran volumen de costos administrativos se empezó a ver seriamente afectados los resultados financieros y amparados algunos trabajadores en el mal concepto del fuero



**FACTORES INTERNOS Y/O EXTERNOS QUE AFECTAN NEGATIVAMENTE LAS OPERACIONES DE AHORRO EN
BANCO AGRARIO DE COLOMBIA OFICINA RAMIRIQUÍ.**

Sindical, e inadecuados manejos políticos, la entidad empezó a presentar balances negativos, por ser una entidad del gobierno este le brindó protección donde tuvo que invertir muchos recursos para evitar su colapso.

Dentro de las políticas del Gobierno Nacional estuvo la de no permitir que esta entidad continuará siendo un foco de corrupción, para lo cual tomó medidas encaminadas a crear una institución que fuera autosuficiente y rentable, con el ánimo de prestar un mejor servicio y a la vez fomentar una cultura de sostenibilidad. El gobierno optó por liquidarla y para remplazar esta firma el gobierno creó el Banco Agrario de Colombia, entidad que recibió la mayor parte de los activos y clientes que tenía Caja Agraria.

Otro hecho que tiene mucha incidencia en el proceso de estudio es la liquidación de dos entidades financieras del sector solidario, lo cual permite que el Banco Agrario de Colombia, sucursal Ramiriquí, atienda la demanda de depósito de ahorros en mayor proporción.



6. SISTEMA DE HIPÓTESIS

6.1. FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS

6.1.1 Hipótesis general

Si se mejora la capacidad del recurso humano, la tecnología y las políticas de Banco Agrario de Colombia, oficina Ramiriquí, se obtiene mayor captación de depósito de ahorros y cuentas corrientes y agilización de procesos e información oportuna para la entidad y sus clientes.

6.1.2 Operacionalización de variables.

En la siguiente tabla se realiza el análisis de la hipótesis, determinando la variable dependiente, las variables independientes, indicadores e ítems.

**FACTORES INTERNOS Y/O EXTERNOS QUE AFECTAN NEGATIVAMENTE LAS OPERACIONES DE AHORRO EN
BANCO AGRARIO DE COLOMBIA OFICINA RAMIRIQUÍ.**

Cuadro 1. Operacionalización de variables

Hipótesis de trabajo	Variable dependiente	Variables independiente	Indicadores	Ítem
Si se mejora el Recurso Humano, la tecnología y el servicio en Banco Agrario de Colombia, oficina Ramiriquí, se obtiene mayor captación de deposito de ahorros, agilización de procesos e información oportuna para la entidad y sus clientes	Aumento de captaciones de mejoramiento de los procesos	Trabajo en equipo	Apoyo Asistencia Unión	¿Cree que existe ayuda entre los empleados del Banco en el desarrollo de sus labores?
		Sistematización de procesos	Conocimientos Procesos Datos	¿Piensa que si se sistematizan los procesos, el servicio será más eficiente? ¿Si se implantara mejor tecnología sería una empresa más competitiva?
		Eficiencia	Agilidad Oportunidad Atención	¿La atención brindada Fue a tiempo? ¿Su transacción se realizó oportunamente?
		Funcionalidad	Organización Coordinación	¿Cree que existe una estructura funcional desde el punto de vista administrativo?
		Distribución en planta	Funcionalidad Ubicación Localización	¿Piensa que si el Banco tuviera una distribución diferente de dependencias, se le ahorraría tiempo al cliente cuando solicita un servicio?
		Capacitación	Polifacético creativo	¿Cree que si el personal tiene amplio conocimiento de los procesos, podría apoyar a otras áreas en un el momento determinado? ¿Si se les aplicara una inducción adecuada y suficiente a los nuevos funcionarios, no se torpedearían los procesos?
		Publicidad	Promoción del servicio Mercadeo	¿La promoción de la entidad, afectara sus captaciones o resultados? ¿La publicidad motivara a los ahorradores?



**FACTORES INTERNOS Y/O EXTERNOS QUE AFECTAN NEGATIVAMENTE LAS OPERACIONES DE AHORRO EN
BANCO AGRARIO DE COLOMBIA OFICINA RAMIRIQUÍ.**

Hipótesis de trabajo	Variable dependiente	Variables independiente	Indicadores	Ítem
		Rentabilidad	Porcentaje de incremento de rendimientos financieros	¿Si se tienen las mejores tasas de intereses del mercado se incrementan las captaciones?
		Situación económica	Desempleo Bajos salarios Costo de vida	¿El costo de vida, el desempleo y los bajos salarios incide en las operaciones de ahorro?

Fuente: Daza y pulido



7. ASPECTOS METODOLÓGICOS

7.1. TIPO DE ESTUDIO

La presente investigación está dirigida a la identificación y descripción de las distintas variables que de una u otra forma afectan los procesos en lo que se refiere a la prestación de servicios de captaciones en el Banco Agrario de Colombia, Oficina Ramiriquí.

En el estudio se describen factores que están directamente relacionados con la rapidez, calidad y eficacia con que la oficina de Banco Agrario, Ramiriquí presta los servicios a sus clientes y usuarios.

Lo anterior lleva a concluir que esta investigación se enmarca en un tipo de estudio descriptivo.

7.2. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.

El método que se utiliza en esta investigación es el del análisis, debido a que primero se identifican los factores que inciden directamente en la prestación de un

**FACTORES INTERNOS Y/O EXTERNOS QUE AFECTAN NEGATIVAMENTE LAS OPERACIONES DE AHORRO EN
BANCO AGRARIO DE COLOMBIA OFICINA RAMIRIQUÍ.**

servicio oportuno en BANAGRARIO y posteriormente se realiza un análisis diferente a las causas y los efectos de las variables objeto de la presente investigación.

7.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

7.3.1 Población

La presente investigación está dirigida a todos los clientes y usuarios que realizan operaciones de ahorro en el Banco Agrario de Colombia, oficina Ramiriquí, específicamente en operaciones de depósitos de ahorro, CDT, CDAT; clientes y usuarios de ambos sexos que proceden de los Municipios de Ciénega, Viracachá, Rondón, Boyacá y Ramiriquí y cuyas edades oscilan entre los 14 y 75 años.

Analizando la información existente en el Banco se determina que la población corresponde a 1794 ahorradores.

7.3.2 Muestra.

Debido a que resulta dispendioso trabajar con toda la población se hace necesario la selección de una muestra probabilística, dado que todos los usuarios presentan la misma posibilidad de integrarla.



**FACTORES INTERNOS Y/O EXTERNOS QUE AFECTAN NEGATIVAMENTE LAS OPERACIONES DE AHORRO EN
BANCO AGRARIO DE COLOMBIA OFICINA RAMIRIQUÍ.**

El tamaño de la muestra corresponde al número de usuarios que se tienen que encuestar y para minimizar el margen de error; dada la población finita de 1794 usuarios, el tamaño de la muestra se calcula de acuerdo a la fórmula que posteriormente se describe:

Para obtener un margen de error menor al 0.03, dada la población de 1794.

El nivel de confianza tomado es 90%

N = Población

n = Tamaño de la muestra

n' = Tamaño muestra sin ajustar

S² = Varianza de la muestra

V² = Varianza de la población

p = Nivel de confianza

$$n' = \frac{S^2}{V^2}$$

$$S^2 = p(1-p) = 0.9(1-0.9) = 0.09$$

$$V = (0.03)^2 = 0.0009$$

$$n' = \frac{0.09}{0.0009} = 100$$



**FACTORES INTERNOS Y/O EXTERNOS QUE AFECTAN NEGATIVAMENTE LAS OPERACIONES DE AHORRO EN
BANCO AGRARIO DE COLOMBIA OFICINA RAMIRIQUÍ.**

$$n = \frac{n'}{1 + n'/N}$$

$$n = \frac{100}{1 + 100/1794} = 94$$

Como resultado se deben realizar 94 encuestas.

Fuente consultada Matthew B. Miles. Análisis cuantitativo de Datos

7.4 FUENTES PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Para el desarrollo de la presente investigación se acude a fuentes primarias, ya que resulta más práctica y confiable la información de primera mano, para lo cual se aplican encuestas a los clientes y usuarios que utilizan los servicios de ahorro en BANAGRARIO oficina Ramiriquí; también se aplican encuestas a todos los funcionarios que operan en esta oficina, ya que el aporte de ellos es muy valioso para complementar los datos de la presente investigación. Otra fuente de información es la observación directa que se realiza durante el proceso investigativo, y por último se realizarán entrevistas personales con clientes potenciales para identificar otros aspectos que puedan resultar de interés para la investigación



7.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.

Para el estudio de campo de la presente investigación se acude a la encuesta directa con los clientes y usuarios que en el momento estén haciendo uso de BANAGRARIO, (anexo A); también se acude a la aplicación de entrevistas a los funcionarios que laboran en dicha entidad, (anexo B), se utiliza la observación directa de los procesos que se siguen en la prestación de servicios y por ultimo se realizaran entrevistas con clientes potenciales del Banco siguiendo una pauta establecida y aplicando las preguntas que se puedan derivar de esta (Anexo C).

7.6 RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Esta se efectúa en forma directa personalizada en el campo de acción, donde se llevan a cabo las operaciones. Con ella se busca recolectar la información necesaria para la investigación; se organiza de acuerdo a la prueba preliminar.

Inicialmente se selecciona una muestra preliminar del 10% del total de la población, a la cual se le aplicó una encuesta de prueba con el ánimo de identificar si existen omisiones o ambigüedades para realizar las correcciones pertinentes y aplicar posteriormente al instrumento final de la encuesta.

FACTORES INTERNOS Y/O EXTERNOS QUE AFECTAN NEGATIVAMENTE LAS OPERACIONES DE AHORRO EN BANCO AGRARIO DE COLOMBIA OFICINA RAMIRIQUÍ.

Luego de aplicada la encuesta de prueba y una vez realizados los ajustes necesarios, se le aplica la encuesta a los 94 Usuarios y clientes del Banco, que resultaron al desarrollar la formula aplicada para el tamaño del muestreo. También se diseña y aplica una encuesta debidamente probada, a cinco funcionarios que laboran en el banco, y durante el proceso de aplicación de las encuestas se utiliza el método de observación para complementar los aspectos más relevantes que puedan ser útiles en el momento del análisis de la información de la presente investigación, y por ultimo se realiza una entrevista personal con clientes potenciales para identificar otros factores que pueden estar incidiendo en los resultados de la presente investigación.

7.7 TRABAJO DE CAMPO

La encuesta diseñada se aplica directamente a los 94 clientes antes o después de que realizan sus operaciones.

Se aplica un promedio de 4 encuestas diarias distribuidas en un lapso de un mes, con el ánimo de identificar si existe concentración de operaciones en determinados días del mes.

Se aplica la entrevista a los funcionarios del Banco, para identificar los puntos relevantes que inciden en los procesos.



**FACTORES INTERNOS Y/O EXTERNOS QUE AFECTAN NEGATIVAMENTE LAS OPERACIONES DE AHORRO EN
BANCO AGRARIO DE COLOMBIA OFICINA RAMIRIQUÍ.**

Durante el proceso de aplicación de encuestas a clientes y entrevistas a los funcionarios se aplica el método de observación para detectar otros aspectos de interés que pueden incidir directa o indirectamente en el objeto de estudio; Por ultimo se realiza una entrevista a 25 clientes potenciales para identificar otros aspectos útiles a la presente investigación.



8. TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

8.1 DETERMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO PARA CODIFICACIÓN Y TABULACIÓN.

Después de identificadas las variables a analizar, se estableció una gama de categorías la cual se ordenaron alfabéticamente de acuerdo al peso de las mismas, con el ánimo de que facilite su posterior análisis estadístico.

Igualmente en la tabulación se realizó el mismo orden de jerarquización de acuerdo a su prioridad y siguiendo el orden de las variables planteadas en la encuesta.

En el diseño de la encuesta se estableció una sub-pregunta abierta en la cual dentro del análisis solamente se tendrán en cuenta las tres categorías de mayor peso.

Igualmente se utilizó el mismo procedimiento para la encuesta realizada a los funcionarios.

Para la entrevista aplicada a clientes potenciales, se describen los aspectos más relevantes.

8.2 TÉCNICAS ESTADÍSTICAS

Se aplicaron en todos los niveles de medición, las medidas de tendencia central como: LA MODA, LA MEDIA, LA MEDIANA, LA DESVIACIÓN ESTÁNDAR, que es una medida de variabilidad junto con el rango, éstas se analizaron en cada una de las variables del instrumento.

8.2.1 Análisis e interpretación de los datos.

Para facilitar el análisis e interpretación de los datos estas se representan en el cuadro 2, la Encuesta y en el cuadro 3, la Entrevista.

**FACTORES INTERNOS Y/O EXTERNOS QUE AFECTAN NEGATIVAMENTE LAS OPERACIONES DE AHORRO EN BANCO AGRARIO DE COLOMBIA
OFICINA RAMIRIQUÍ.**

Cuadro 2. Tabulación de los resultados de la encuesta aplicada a los Clientes

VARIABLE	CÓDIGO	CATEGORÍAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	MODA Md	MEDIA X	MEDIANA Me	DESV. ESTA. S	RANGO R	
1. En términos generales piensa usted que el servicio de ahorros del Banco Agrario es	a.	EXCELENTE	4	0,05%	47	23,5	21,5	15,34	43	
	b.	BUENO	22	0,23%						
	c.	REGULAR	47	0,50%						REGULAR
	d.	MALO	21	0,22%						
		TOTAL	94	100%						
2. Cree usted que el Banco le brinda una atención:	a.	OPORTUNA	2	0,02%	38	23,5	14,5	13,46	36	
	b.	ACEPTABLE	25	0,27%						
	c.	DEMORADA	38	0,40%						DEMORA
	d.	MUY DEMORADA	29	0,31%						
		TOTAL	94	100%						
3. ¿Cual es el tiempo máximo aproximado que ha tenido que esperar para que le realicen una operación?.	a.	1-10 MINUTOS	7	0,07%	34	23,5	26,5	10,5	27	
	b.	11-20 MINUTOS	22	0,22%						
	c.	21-30 MINUTOS	34	0,34%						21-30 MIN.
	d.	MAS 30 MINUTOS	31	0,31%						
		TOTAL	94	100%						
4. ¿Con qué frecuencia utiliza el servicio bancario?	a.	DIARIO	19	0,20%	43	23,5	21	12,36	34	
	b.	SEMANAL	43	0,46%						SEMANAL
	c.	MENSUAL	23	0,24%						
	d.	OTROS	5	0,10%						
		TOTAL	94	100%						
5. Considera usted que la atención del Banco es:	a.	EXCELENTE	8	0,09%	38	23,5	24	12,03	30	
	b.	BUENO	38	0,40%						BUENA
	c.	REGULAR	32	0,34%						
	d.	MALO	16	0,17%						
		TOTAL	94	100%						



**FACTORES INTERNOS Y/O EXTERNOS QUE AFECTAN NEGATIVAMENTE LAS OPERACIONES DE AHORRO EN BANCO AGRARIO DE COLOMBIA
OFICINA RAMIRIQUÍ.**

VARIABLE	CÓDIGO	CATEGORÍAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	MODA Md	MEDIA X	MEDIANA Me	DESV. ESTA. S	RANGO R
6. Usted cree que para la mejor prestación de un servicio oportuno se requiere de:	a.	PERSONAL MEJOR PREPARADO	32	0,17%					
	b.	OTRO CAJERO	81	0,44%	81	62	73	21,46	41
	c.	MEJOR TECNOLOGÍA	73	0,39%	OTRO CAJERO				
		TOTAL	186	1,00%					
7. Considera usted que la tecnología utilizada por el Banco actualmente hace que los procesos sean:	a.	EFICIENTES	3	0,03%					
	b.	BUENOS	24	0,26%	39	23,5	14	13,04	36
	c.	REGULARES	39	0,41%	REGULAR				
	d.	MALOS	28	0,30%					
		TOTAL	94						
8. ¿En qué grado de calidad piensa usted que el Banco Agrario presta los servicios de tarjeta débito, consignación nacional, cheque de Gerencia?.	a.	EXCELENTE	0						
	b.	BUENO	0		29	11,75	9	3,43	29
	c.	REGULAR	29	0,62%	REGULAR				
	d.	MALO	18	0,38%					
		TOTAL	47	1,00%					

Fuente: Daza y Pulido.



**FACTORES INTERNOS Y/O EXTERNOS QUE AFECTAN NEGATIVAMENTE LAS OPERACIONES DE AHORRO EN BANCO AGRARIO DE COLOMBIA
OFICINA RAMIRIQUÍ.**

Cuadro 3. Tabulación de la entrevista aplicada a los Funcionarios del Banco

VARIABLE	CÓDIGO	CATEGORÍAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUEN RELATIVA	MODA Md	MEDIA X	MEDIANA Me	DESVIACIÓN ESTÁNDAR S	RANGO R
1. ¿Cuando usted ingreso a trabajar al Banco Agrario, recibió una inducción sobre las funciones a desarrollar?	1	SI	2	0.40%	3 NO	2.5	2.5	0.5	1
	2	NO	3	0.60%					
	TOTAL		5	1.00%					
1.1 Si la respuesta es afirmativa la capacitación es:	1	EXCELENTE	0	0%	2 BUENA	0.5	0	0.5	2
	2	BUENA	2	1.00%					
	3	REGULAR	0	0.00%					
	4	MALA	0	0.00%					
	TOTAL		2	1.00%					
2. Considera que el volumen de operación que usted debe ejecutar es:	1	MUY ALTO	2	0.40%	3 ALTO	1.25	1	1.3	3
	2	ALTO	3	0.60%					
	3	LO IDEAL	0	0.00%					
	4	MUY BAJO	0	0.00%					
	TOTAL		5	1.00%					
3. Considera que la tecnología utilizada en el Banco comparado con la tecnología de otros bancos es	1	EXCELENTE	0	0%	3 REGULAR	1.25	1	1.3	3
	2	BUENO	2	0.40%					
	3	REGULAR	3	0.60%					
	4	DEFICIENTE	0	0.00%					
	TOTAL		5	1.00%					
4. Considera usted que el manejo de personal por parte de las directivas es:	1	EMOTIVA	0	0%	4 REPRESIVA	1.25	1	1.75	3
	2	NORMAL	1	0.20%					
	3	REPRESIVA	4	0.80%					
	TOTAL		5	1.00%					



**FACTORES INTERNOS Y/O EXTERNOS QUE AFECTAN NEGATIVAMENTE LAS OPERACIONES DE AHORRO EN BANCO AGRARIO DE COLOMBIA
OFICINA RAMIRIQUÍ.**

VARIABLE	CÓDIGO	CATEGORÍAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUEN RELATIVA	MODA Md	MEDIA X	MEDIANA Me	DESVIACIÓN ESTÁNDAR S	RANGO R
5. Realiza usted actividades diferentes a las inherentes a su cargo	1	SI	5	1.00%	5	2,5	2,5	2,5	5
	2	NO	0	0%	SI				
		TOTAL	5	1.00%					
5.1 Cuando usted solicita apoyo a uno de sus compañeros para realizar actividades inherentes al cargo, este lo hace con:	1	AGRADO	0	0.00%	3	2,5	2	1,5	1
	2	INDIFERENTE	2	0.40%	DESAGRADO				
	3	DESAGRADO	3	0.60%					
		TOTAL	5	1.00%					
6. Considera que el personal existente para el desarrollo de las operaciones Es suficiente.	1	SI	0	0.00%	5	2,5	2,5	2,5	5
	2	NO	5	1.00%	NO				
		TOTAL	5	1.00%					
6.1 Por qué	1	EXCESO DE TRABAJO	5	1.00%	5 EXCESO TRAB.	5	5	0	5

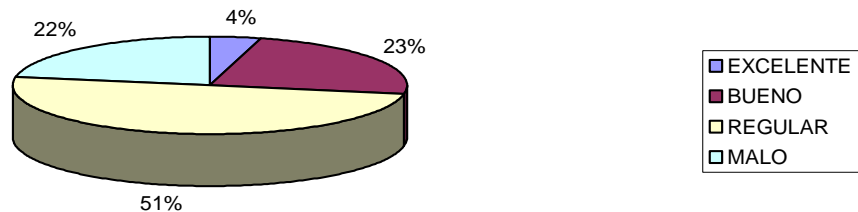
Fuente: Daza y Pulido



8.2.1.1 Análisis a la Encuesta efectuada a los clientes del Banco. Este análisis se efectúa de acuerdo con el orden establecido en la encuesta:

VARIABLE 1. ¿En términos generales piensa usted que el servicio de ahorros del Banco Agrario es?:

Figura 1. Frecuencia relativa variable 1 de la encuesta



MODA: 47

MEDIA: 23.5

MEDIANA: 21.50

DESVIACIÓN ESTÁNDAR: 15.34%

RANGO: 43

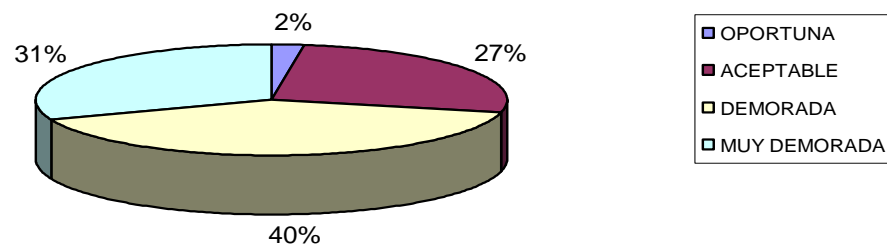
De acuerdo a la frecuencia relativa el 50% de los encuestados consideran que la atención en el Banco es regular, seguida de un 22% que opina que es mala, situación que se considera crítica teniendo en cuenta que de acuerdo al amplio

**FACTORES INTERNOS Y/O EXTERNOS QUE AFECTAN NEGATIVAMENTE LAS OPERACIONES DE AHORRO EN
BANCO AGRARIO DE COLOMBIA OFICINA RAMIRIQUÍ.**

recorrido el 72% se localiza por debajo de la media, ya que solo el 28% opina que es buena; El 15.34% se aleja a una opinión positiva de acuerdo a la media.

VARIABLE 2. ¿Cree usted que el Banco le brinda una atención?:

Figura 2. Frecuencia relativa variable 2 de la encuesta



MODA: 38

MEDIA: 23.5

MEDIANA: 14.50

DESVIACIÓN ESTÁNDAR: 13.46%

RANGO: 36

De acuerdo a la frecuencia relativa se nota que el mayor porcentaje o sea la moda se concentra en que es demorada y si le adicionamos el 31% que equivale a la muy demorada, se establece que el 71% de respuestas en estas dos franjas es demorada y muy demorada. Esto implica que se debe revisar el sistema de

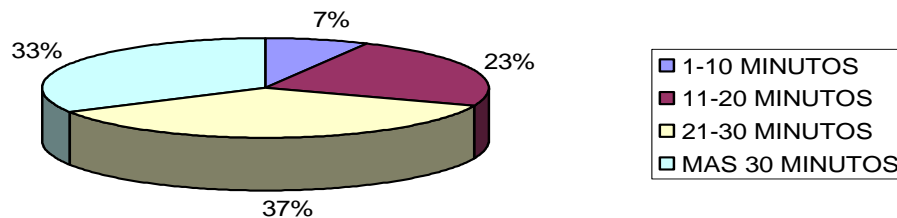
**FACTORES INTERNOS Y/O EXTERNOS QUE AFECTAN NEGATIVAMENTE LAS OPERACIONES DE AHORRO EN
BANCO AGRARIO DE COLOMBIA OFICINA RAMIRIQUÍ.**

atención al cliente en forma oportuna, ya que estaría favoreciendo la deserción de clientes debido a las considerables pérdidas de tiempo.

De acuerdo a la desviación estándar los datos en promedio se alejan de la media aritmética negativamente en 13.46, es decir la dispersión promedio.

VARIABLE 3. ¿Cuál es el tiempo máximo aproximado que ha tenido que esperar para que le realicen una operación?.

Figura 3. Frecuencia relativa variable 3 de la encuesta



MODA: 34

MEDIA: 23.5

MEDIANA: 26.50

DESVIACIÓN ESTÁNDAR: 10.5%

RANGO: 27

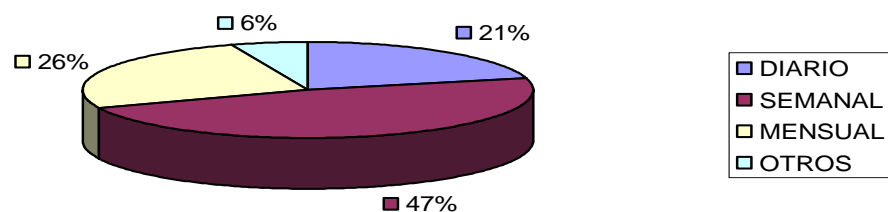


**FACTORES INTERNOS Y/O EXTERNOS QUE AFECTAN NEGATIVAMENTE LAS OPERACIONES DE AHORRO EN
BANCO AGRARIO DE COLOMBIA OFICINA RAMIRIQUÍ.**

Igual que en la variable anterior, el 65% de la información se concentra en los códigos C y D; códigos que dejan ver más fácilmente las pérdidas considerables de tiempo al momento de realizar una operación; en esta variable el rango disminuye y la desviación estándar es de 10.5 lo que significa que de acuerdo a la media, los datos se alejan negativamente.

VARIABLE 4. ¿Con qué frecuencia utiliza el servicio bancario?

Figura 4. Frecuencia relativa variable 4 de la encuesta



MODA: 43

MEDIA: 23.5

MEDIANA: 21

DESVIACIÓN ESTÁNDAR: 12.36%

RANGO: 34

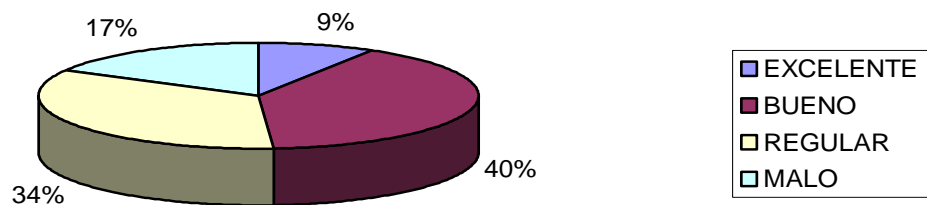


**FACTORES INTERNOS Y/O EXTERNOS QUE AFECTAN NEGATIVAMENTE LAS OPERACIONES DE AHORRO EN
BANCO AGRARIO DE COLOMBIA OFICINA RAMIRIQUÍ.**

Si analizamos la mayor frecuencia, se nota que ésta se concentra en las personas que semanalmente están yendo al banco y sumado a las que van a diario 20%, se refleja en esta franja el alto porcentaje de clientes que están perdiendo tiempo considerable.

VARIABLE 5. ¿Considera usted que la atención del personal del Banco es?:

Figura 5. Frecuencia relativa variable 5 de la encuesta



MODA: 38

MEDIA: 23.5

MEDIANA: 24

DESVIACIÓN ESTÁNDAR: 12.03%

RANGO: 30

El 49% de los encuestados opinan dentro de los márgenes aceptables y tolerantes por los clientes. De acuerdo a la moda “38” los encuestados opinan que es buena. La preocupación se encuentra que el 51% de los encuestados opina que el Banco

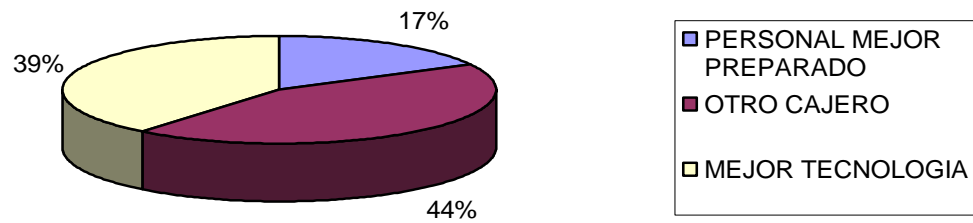


**FACTORES INTERNOS Y/O EXTERNOS QUE AFECTAN NEGATIVAMENTE LAS OPERACIONES DE AHORRO EN
BANCO AGRARIO DE COLOMBIA OFICINA RAMIRIQUÍ.**

no les está prestando la atención que se merece, lo que es preocupante cuando la filosofía del banco es la de prestar el mejor servicio posible a sus clientes.

VARIABLE 6. ¿Usted cree que para la mejor prestación de un servicio oportuno se requiere de?:

Figura 6. Frecuencia relativa variable 6 de la encuesta



MODA: 81

MEDIA: 62

MEDIANA: 73

DESVIACIÓN ESTÁNDAR: 21.46%

RANGO: 41

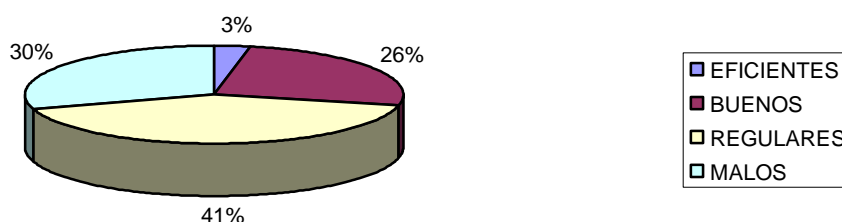
En estas preguntas el encuestado tuvo la capacidad de conceptualizar en las tres categorías, apuntando según la frecuencia relativa de un 44% y a la moda "81" se nota la sentida necesidad de sus clientes de que se coloque otro cajero al servicio,

**FACTORES INTERNOS Y/O EXTERNOS QUE AFECTAN NEGATIVAMENTE LAS OPERACIONES DE AHORRO EN
BANCO AGRARIO DE COLOMBIA OFICINA RAMIRIQUÍ.**

seguido de la necesidad de implementar mejor tecnología. La desviación estándar 21.46 representa que los datos en promedio se alejan media en una cantidad considerable.

VARIABLE 7. ¿Considera usted que la tecnología utilizada por el Banco actualmente hace que los procesos sean?:

Figura 7. Frecuencia relativa variable 7 de la encuesta



MODA: 39

MEDIA: 23.5

MEDIANA: 14

DESVIACIÓN ESTÁNDAR: 13.04%

RANGO: 36

De acuerdo a la frecuencia de respuesta la moda se localiza en la respuesta regular; de acuerdo a la frecuencia el 71% se localiza entre regular y mala lo que

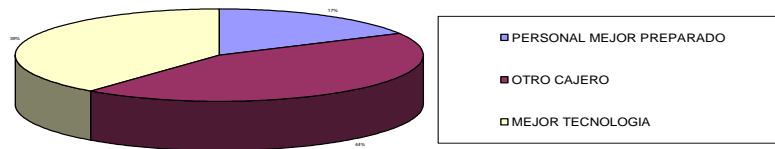


**FACTORES INTERNOS Y/O EXTERNOS QUE AFECTAN NEGATIVAMENTE LAS OPERACIONES DE AHORRO EN
BANCO AGRARIO DE COLOMBIA OFICINA RAMIRIQUÍ.**

establece que los clientes tienen conocimiento que la tecnología utilizada por el banco no es la ideal, teniendo tendencia a ser mala. Si se mejora la tecnología los resultados serían más veloces y eficaces.

VARIABLE 8. ¿En qué grado de calidad piensa usted que el Banco Agrario presta los servicios de Tarjeta débito, consignación nacional, cheque de Gerencia?:

Figura 8. Frecuencia relativa variable 8 de la encuesta



MODA: 29

MEDIA: 11.75

MEDIANA: 9

DESVIACIÓN ESTÁNDAR: 3.43%

RANGO: 29

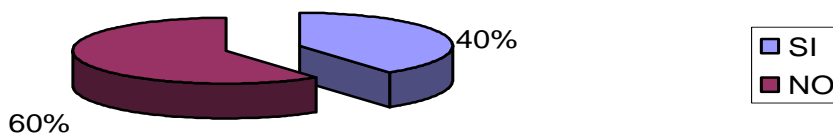
Analizando las categorías de respuesta se observa que de acuerdo a la frecuencia relativa la mayor parte se concentra en regular un 62% y mala un 38%; la moda es 29 "regular", Esto debido a la poca oportunidad que tiene el cliente de operar en

estos sistemas; algunos por falta de tecnología y otros por que no son interesantes para el Banco.

8.2.1.2 Análisis a la Entrevista efectuada a los funcionarios del Banco

VARIABLE 1. ¿Cuando usted ingreso a trabajar al Banco Agrario, recibió una inducción sobre las funciones a desarrollar?

Figura 9. Frecuencia relativa variable 1 de la entrevista



MODA: 3

MEDIA: 2.5

MEDIANA: 2.5

DESVIACIÓN ESTÁNDAR: 0.5%

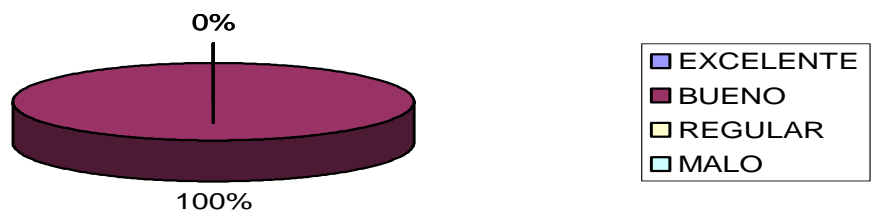
RANGO: 1

FACTORES INTERNOS Y/O EXTERNOS QUE AFECTAN NEGATIVAMENTE LAS OPERACIONES DE AHORRO EN BANCO AGRARIO DE COLOMBIA OFICINA RAMIRIQUÍ.

Analizada la situación y según la frecuencia relativa al 60% del personal no se le realizó inducción situación que se localiza por encima de la media, lo que traumatiza inicialmente las operaciones, mientras el trabajador se adapta al trabajo. Solo al 40% se le realiza una inducción; en la siguiente variable se analiza la calidad de esta.

VARIABLE 1.1 Si la respuesta es afirmativa la capacitación es:

Figura 10. Frecuencia relativa variable 1.1 de la entrevista



MODA: 2

MEDIA: 0.5

MEDIANA: 0

DESVIACIÓN ESTÁNDAR: 0.5%

RANGO: 2

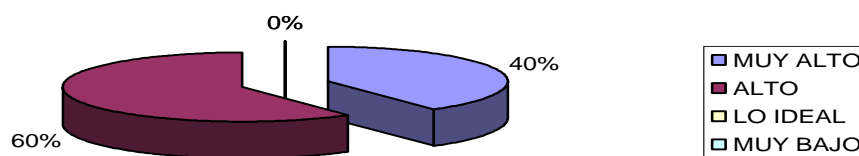


**FACTORES INTERNOS Y/O EXTERNOS QUE AFECTAN NEGATIVAMENTE LAS OPERACIONES DE AHORRO EN
BANCO AGRARIO DE COLOMBIA OFICINA RAMIRIQUÍ.**

De las cuatro categorías posibles de respuesta el 100% opinó que la capacitación es buena, lo que no representa ninguna preocupación para el Banco; en cuanto a la cálida; se debe implementar esta capacitación a todo el personal que ingrese y estarla retroalimentando frecuentemente.

VARIABLE 2. ¿Considera que el volumen de operación que usted debe ejecutar es:

Figura 11. Frecuencia relativa variable 2 de la entrevista



MODA: 3

MEDIA: 1.25

MEDIANA: 1

DESVIACIÓN ESTÁNDAR: 1.3%

RANGO: 3

En esta respuesta se identifica que la frecuencia relativa se concentra en el alto número de operaciones que tienen que realizar, respuestas únicamente están en

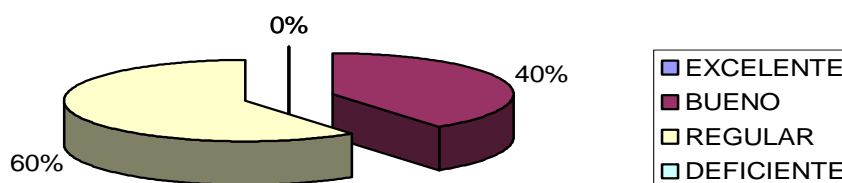


**FACTORES INTERNOS Y/O EXTERNOS QUE AFECTAN NEGATIVAMENTE LAS OPERACIONES DE AHORRO EN
BANCO AGRARIO DE COLOMBIA OFICINA RAMIRIQUÍ.**

la franja de alto y muy alto lo que deja notar claramente la carga laboral a que son sometidos los empleados, en relación al número de operaciones que se realiza. La desviación estándar se aleja en 1.3 de la media aritmética es decir la dispersión promedio.

VARIABLE 3. ¿Considera que la tecnología utilizada en el Banco comparado con la tecnología de otros bancos es?:

Figura 12. Frecuencia relativa variable 3 de la entrevista



MODA: 3

MEDIA: 1.25

MEDIANA: 1

DESVIACIÓN ESTÁNDAR: 1.3%

RANGO: 3

Al igual que la pregunta que se les formuló a los clientes, los mismos empleados tienen conocimiento de que no gozan de las mejores herramientas para la

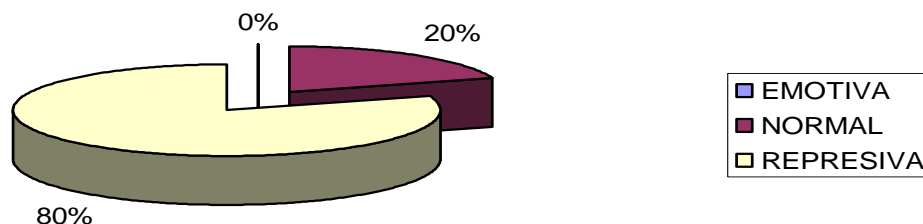


FACTORES INTERNOS Y/O EXTERNOS QUE AFECTAN NEGATIVAMENTE LAS OPERACIONES DE AHORRO EN BANCO AGRARIO DE COLOMBIA OFICINA RAMIRIQUÍ.

realización de su trabajo, ya que el 60% de los empleados la consideran no competitiva y la moda se concentra en una respuesta donde se opina que es regular; solo el 40% opina que es buena, talvez por el costumbrismo. La desviación estándar se aleja de la media aritmética en 1.3, bastante alta teniendo en cuenta que el recorrido es muy mínimo.

VARIABLE 4. ¿Considera usted que el manejo de personal por parte del las directivas es?:

Figura 13. Frecuencia relativa variable 4 de la entrevista



MODA: 4

MEDIA: 1.25

MEDIANA: 1

DESVIACIÓN ESTÁNDAR: 1.75%

RANGO: 3

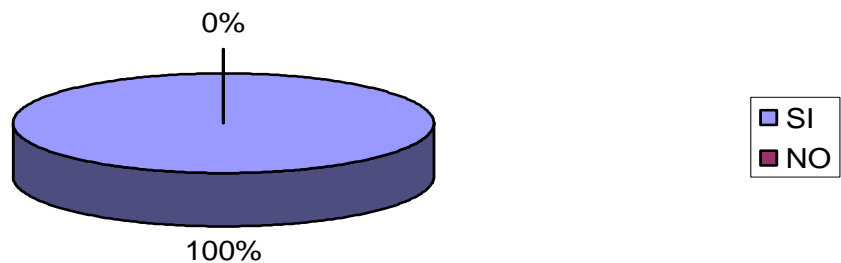


FACTORES INTERNOS Y/O EXTERNOS QUE AFECTAN NEGATIVAMENTE LAS OPERACIONES DE AHORRO EN BANCO AGRARIO DE COLOMBIA OFICINA RAMIRIQUÍ.

En esta respuesta se refleja claramente que la administración es represiva en un 80% y solo en un 20% es considerada normal, lo que estaría contribuyendo a que el empleado no se encuentre en una franja psicológica adecuada para poder prestar un servicio eficiente.

VARIABLE 5. ¿Realiza usted actividades diferentes a las inherentes a su cargo?:

Figura 14. Frecuencia relativa variable 5 de la entrevista



MODA: 5

MEDIA: 2.5

MEDIANA: 2.5

DESVIACIÓN ESTÁNDAR: 2.5%

RANGO: 5



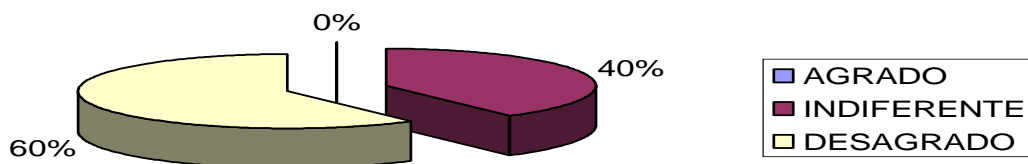
FACTORES INTERNOS Y/O EXTERNOS QUE AFECTAN NEGATIVAMENTE LAS OPERACIONES DE AHORRO EN BANCO AGRARIO DE COLOMBIA OFICINA RAMIRIQUÍ.

El 100% se ha tenido que realizar funciones no inherentes al cargo que realiza, situación que no sería preocupante si el volumen de operaciones fuera lo ideal o bajo según lo planteado en la variable

En esta variable el rango o recorrido el de extremo a extremo; la desviación estándar es de 2.5, lo que representa que los valores se alejan de la media aritmética es decir la dispersión promedio.

VARIABLE 5.1 Cuando usted solicita apoyo a uno de sus compañeros para realizar actividades inherentes al cargo, éste lo hace con:

Figura 15. Frecuencia relativa variable 5.1 de la entrevista



MODA: 3

MEDIA: 2.5

MEDIANA: 2

DESVIACIÓN ESTÁNDAR: 1.5%

RANGO: 1

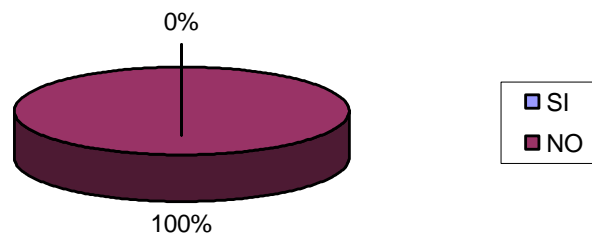


**FACTORES INTERNOS Y/O EXTERNOS QUE AFECTAN NEGATIVAMENTE LAS OPERACIONES DE AHORRO EN
BANCO AGRARIO DE COLOMBIA OFICINA RAMIRIQUÍ.**

En esta respuesta el 60% se concentra en que al solicitar apoyo de uno de sus compañeros éste lo hace con desagrado, tal vez por la carga laboral a que son sometidos y la misma situación psicológica mencionada anteriormente.

VARIABLE 6. ¿Considera que el personal existente para el desarrollo de las operaciones es suficiente?:

Figura 16. Frecuencia relativa variable 6 de la entrevista



MODA: 5

MEDIA: 2.5

MEDIANA: 2.5

DESVIACIÓN ESTÁNDAR: 2.5%

RANGO: 5

En este caso el 100% opinó que no es adecuada y más aún de acuerdo a los análisis ya realizados. Todo soportado con el exceso de trabajo que tienen que



realizar, también causado por actividades ocasionales adicionales que según los mismos trabajadores, es muy frecuente.

8.2.1.3. Análisis de la Observación. Las situaciones más relevantes que se detectaron en el momento de la aplicación de la encuesta a los clientes fueron las siguientes:

- Se presenta mayor concentración de operaciones, relacionadas con pago de recibos de luz, recibos telefónicos, pago nóminas a profesores, pago nómina a los empleados de la alcaldía, pago nómina del hospital, pago de aportes a E.P.S, abono a cuotas de crédito etc; En los días comprendidos entre los últimos seis días y primeros seis días hábiles de cada mes.
- Debido a la concentración de operaciones en los días mencionados, se detectaron grandes colas que hacen que las operaciones de los clientes sean demoradas y desesperantes.
- Cuando hay alta concentración de clientes realizando operaciones, en las últimas horas de la jornada laboral se nota la fatiga de los trabajadores lo que a la vez provoca una atención del cliente no adecuada.
- El área de caja es la que mas se congestiona de operaciones lo que forma grandes colas.



**FACTORES INTERNOS Y/O EXTERNOS QUE AFECTAN NEGATIVAMENTE LAS OPERACIONES DE AHORRO EN
BANCO AGRARIO DE COLOMBIA OFICINA RAMIRIQUÍ.**

- Después de terminada la jornada laboral y especialmente cuando existe gran número de operaciones en caja, los funcionarios tienen que seguir trabajando hasta tres horas adicionales y sin ningún tipo de remuneración adicional, para realizar el cuadro diario de operaciones y dejar todo listo para las operaciones del día siguiente.

- Se observó que las instalaciones del Banco no son adecuadas, debido a que los clientes tienen que realizar largas colas que se salen hacia la parte exterior del Banco, ocasionando incomodidades en los clientes, y la renuncia de otros a efectuar las operaciones.

- El área libre de atención al cliente es bastante reducida, lo que causa que en los días en que se presenta mayor flujo de clientes las colas de caja se salgan de la oficina hacia la calle presentando mal aspecto la entidad.

- Según conversaciones sostenidas con clientes potenciales manifestaron que las operaciones de traslado de fondos entre sucursales y negociación de cheques con otras entidades, son demasiado costosas y demoradas; A otras entidades financieras y empresas que operan en la región, no les agrada realizar transacciones, le ponen mucha traba o no reciben cheques emanados de Banagrario.

**FACTORES INTERNOS Y/O EXTERNOS QUE AFECTAN NEGATIVAMENTE LAS OPERACIONES DE AHORRO EN
BANCO AGRARIO DE COLOMBIA OFICINA RAMIRIQUÍ.**

- En ocasiones el Gerente del banco se desplaza a realizar funciones diferentes a las de su cargo, como las de caja, impidiendo en ese momento la atención de personas que buscan una entrevista con él.
- Se notó que la tecnología en cuanto a operaciones de caja no se ha terminado de sistematizar, ya que gran porcentaje de operaciones es manual y poco confiable, lo que conlleva a realizar actividades complementarias de organización de la información.
- Algunas dependencias, como la del Gerente están mal localizadas y escuetas, lo que permite que en momentos en que no se encuentre el funcionario en el sitio de trabajo, se expongan documentos a manos malintencionadas, lo que puede ocasionar pérdida de documentos valiosos e impidiendo el desarrollo eficiente de las operaciones. Además puede ocasionar intranquilidad en el trabajo y traumas posteriores.

8.2.1.4. Análisis de la Entrevista. Los aspectos más importantes que arrojan la Entrevista son los siguientes:

- en cuanto a la publicidad, la que existe esta enfocada al sector agropecuario y específicamente a la promoción del crédito; no existe publicidad que invite a la comunidad a ahorrar; en la emisora regional solo se promocionan eventos esporádicos del Banco, pero que no invitan al ahorro.



FACTORES INTERNOS Y/O EXTERNOS QUE AFECTAN NEGATIVAMENTE LAS OPERACIONES DE AHORRO EN BANCO AGRARIO DE COLOMBIA OFICINA RAMIRIQUÍ.

- No existe ningún incentivo que estimule a los ahorradores, los encuestados opinan que otras entidades que prestan el servicio de ahorro la cual se encuentran localizadas en Tunja, sortean entre sus ahorradores sendos premios, lo que hace que los interesados en ahorraran lleven los ahorros a estas entidades.

Por otra parte manifestaron que cuando existían las otras dos entidades que prestaban los servicios de ahorros, había más estímulos hacia el ahorro como rifas de electrodomésticos o en efectivo, pero con la liquidación de estas dos entidades se acabo este tipo de incentivo, lo que refleja claramente la falta de competencia en el sector.

- Los ahorradores opinan que la rentabilidad que paga el banco a sus ahorradores es muy bajita, lo que conlleva a que los ahorradores prefieran invertir en otras actividades en términos de ahorro como invertir en finca raíz o prestar el dinero entre sus conocidos a una tasa más rentable; y quienes lo consigna lo hacen para mantener el dinero seguro y a la vista para cualquier otro negocio o inversión que se les pueda presentar.
- En cuanto a las políticas que existen por parte del gobierno nacional, los encuestados opinan que van en contra del ahorro, ya que el pago de impuestos como el tres por mil, que a pesar de ser un valor muy mínimo, ellos tienen la imagen que son valores bastante representativos.



Otros encuestados opina que al tener el dinero ahorrado en el banco se presta para que les graben más impuestos y tengan que declararlo, lo que refleja que los ahorradores no manejan una cultura de tributación. Por otra parte muchos opinan que mantener bastante dinero en cuenta de ahorros no es conveniente ya que el mismo banco se puede prestar para dar información a grupos al margen de la ley lo, que puede representar riesgo para la integridad personal en caso de boleteo.

- Otra respuesta que predominó en el momento de la entrevista refleja la mala situación económica, ya que en la actualidad el dinero escasamente les alcanza para sobrevivir en situaciones que no son las normales.
- En cuanto a la competencia del banco manifiestan los encuestados que la mayor parte se encuentra localizada en la capital del departamento lo que hacen que muchos ahorradores se trasladen a la ciudad de Tunja a depositar los ahorros; esta preferencia con el consentimiento de que con estas entidades les queda más fácil realizar sus operaciones por los sistemas ágiles y seguros que les permite negociar o realizar sus operaciones comerciales.

Los encuestados manifestaron la necesidad de otra entidad financiera “segura y confiable” donde puedan consignar los ahorros, ya que opinan que la competencia hace que se preste un mejor servicio; segura y confiable, ya que tienen en mente el mal recuerdo de las entidades que liquidaron, ya que allí perdieron sumas considerables de dinero lo que podría estar incidiendo en el volumen de operaciones de ahorros.

**FACTORES INTERNOS Y/O EXTERNOS QUE AFECTAN NEGATIVAMENTE LAS OPERACIONES DE AHORRO EN
BANCO AGRARIO DE COLOMBIA OFICINA RAMIRIQUÍ.**

- La mayoría de los encuestados opinan que para mejorar el servicio de depósito de ahorros, el banco debe colocar un cajero electrónico que agilice los procesos de retiro.



9. CONCLUSIONES

- En la investigación se concluye que es evidente e importante, que de parte de la administración principal se detengan en la realización de un análisis concienzudo de todas las variables que permiten la deserción de clientes y el bajo ahorro, el cual afecta seriamente el crecimiento del Banco, ya que dentro de los que desertan, se pueden encontrar clientes potenciales que manejan grandes sumas de dinero que le pueden proporcionar a la entidad resultados óptimos.
- De acuerdo a los resultados es muy visible la necesidad de prestarle atención a los factores internos y/o externos que están incidiendo para que los clientes y usuarios deserten del Banco o no se sientan satisfechos por el servicio; se debe corregir los aspectos que en el momento no están funcionando adecuadamente y así se puede lograr que el Banco incremente notablemente los resultados de las captaciones y demás servicios que presta el Banco.
- También se concluye la urgente necesidad de prestar atención e invertir en el recurso humano y velar por una estabilidad emocional que sea ideal, para que el funcionario desempeñe sus actividades en un buen ambiente, ya que el recurso humano juega papel importante en los resultados de la sucursal.

**FACTORES INTERNOS Y/O EXTERNOS QUE AFECTAN NEGATIVAMENTE LAS OPERACIONES DE AHORRO EN
BANCO AGRARIO DE COLOMBIA OFICINA RAMIRIQUÍ.**

- Por otro lado la tecnología no se escapa de los puntos a analizar, ya que en la última década se ha notado un crecimiento acelerado, y aquellas empresas que la han tenido como herramienta fundamental han tomado gran ventaja a sus competidores.

- Es cuanto a la planta física se concluye que ésta no es la ideal, ya que para el buen funcionamiento de la entidad y para beneficio de sus clientes, se debe contar con suficiente espacio que permita mejor distribución de dependencias y amplio espacio libre para que tanto los usuarios como sus empleados se sientan cómodos en el momento de realizar las operaciones y actividades.

- Las operaciones bancarias realizadas con otras entidades financieras no son las ideales, ya que muchos clientes que pueden ser potenciales manifiestan inconformismo en cuanto a agilidad de operaciones que se originan en Banagrario hacia otras entidades y viceversa.

- No existe una buena coordinación con otras entidades a las cuales Banagrario les presta el servicio de recaudos por servicios públicos y demás, lo que origina la concentración de operaciones en determinados días del mes, produciendo serias congestiones en el área de caja.

- Los problemas surgidos en las empresas cooperativas que operaban en el sector incrementaron el índice de operaciones del banco, para lo cual este no estaba suficientemente preparado.



**FACTORES INTERNOS Y/O EXTERNOS QUE AFECTAN NEGATIVAMENTE LAS OPERACIONES DE AHORRO EN
BANCO AGRARIO DE COLOMBIA OFICINA RAMIRIQUÍ.**

- La transformación de Caja Agraria en Banco Agrario, causo traumas operacionales internos lo que se refleja en la fatiga de los funcionarios y la prestación de un servicio no ideal.
- El personal que es utilizado por el banco no es suficiente para atender la demanda de operaciones lo que provoca largas esperas que son incomodas para los usuarios, la fatiga y desgaste de los funcionarios.
- El procedimiento para el reclutamiento y la selección del recurso humano no es el ideal lo que origina la contratación de personal no capacitado que trastorna las operaciones del banco.
- También se concluye que las operaciones bancarias que se realizan entre Banagrario y otros bancos no son oportunas lo que causa que los clientes no se sientan satisfechos con el servicio.
- Los clientes opinan que en la región hace falta competencia para que se mejore el servicio, lo que le puede ocasionar a Banagrario disminución en las operaciones y captaciones.
- No existen campañas publicitarias enfocadas al ahorro ni estímulos a los ahorradores, lo que conlleva a que muchos ahorradores se trasladen a otras entidades localizadas fuera del área de influencia a depositar los ahorros.

**FACTORES INTERNOS Y/O EXTERNOS QUE AFECTAN NEGATIVAMENTE LAS OPERACIONES DE AHORRO EN
BANCO AGRARIO DE COLOMBIA OFICINA RAMIRIQUÍ.**

- Las bajas tasas de rentabilidad del mercado no son atractivas para los ahorradores, lo que lleva a que los ahorradores inviertan en otras actividades en términos de inversión.
- En lo que se refiere a políticas del gobierno como los impuestos, como el tres por mil les da la imagen de que a la rentabilidad a parte de ser bajita, se continúan afectando con este tipo de impuestos.
- El orden público como el boleteo no permite que los ahorradores en especial los más pudientes depositen sus dineros en cuentas de ahorro ya que piensa que el mismo Banco se puede prestar para sacar información a los grupos al margen de la Ley.
- Por último la situación económica no permite que personas que quieran ahorrar para el futuro, lo hagan ya que el dinero que ganan escasamente les alcanza para el sostenimiento.



10. RECOMENDACIONES

Después de analizada la información es importante plantear a las directivas del Banco las siguientes recomendaciones que sin lugar a dudas van en beneficio del Banco y su único objetivo es mejorar la imagen y rentabilidad económica y social de BANAGRARIO.

1. Se recomienda realizar una selección más objetiva del personal que ingresa a laborar con el Banco ya que el personal no calificado afecta seriamente la realización a cabalidad de las operaciones.
2. Es importante realizar constantemente análisis al comportamiento del mercado financiero para enfrentar los posibles cambios que puedan generar.
3. En el momento de que ingrese un trabajador nuevo, es importante brindarle una capacitación relacionada con las funciones que éste va a desempeñar y someterlo a un proceso de adaptación al sitio de trabajo y a las funciones encomendadas.
4. Se recomienda la contratación de un funcionario satélite, polifacético y funcional que contribuya con los demás funcionarios a realizar todas las

FACTORES INTERNOS Y/O EXTERNOS QUE AFECTAN NEGATIVAMENTE LAS OPERACIONES DE AHORRO EN BANCO AGRARIO DE COLOMBIA OFICINA RAMIRIQUÍ.

tareas eventuales que se presenten y en especial a prestar apoyo en el área de caja, en los momentos en que esta se congestiona de operaciones. También para apoyar las labores de cierre con el fin de agilizar éste proceso y permitir a los trabajadores salir más temprano a descansar.

5. Es importante implementar un plan para la adquisición de tecnología de punta, ya que las grandes empresas que sobreviven, han venido aliadas y enmarcadas dentro de este proceso, lo que ha permitido sacar ventajas considerables a sus competidores.
6. Se sugiere implementar o fortalecer oportunidades para los ahorradores en cuanto a la posibilidad de realizar retiros de ahorros en otras plazas ya que deben ser más eficiente, menos transactiva y más económica la consignación nacional.
7. Se recomienda buscar un proceso que le permita a los usuarios de cuenta de ahorros una negociación de cheques más ágil y oportuna, ya que la mayoría de clientes encuestados dejaron notar bastante el inconformismo para realizar operaciones con cheques de Banagrario en el momento de consignarlos en cuenta de ahorros y cuando estos los negocian en plazas distantes.
8. Se sugiere a las directivas mejorar las relaciones de mando con sus subalternos, ya que como se identificó en la encuesta es más represiva



que emotiva, lo que directa o indirectamente incide psicológicamente en el empleado para prestar un servicio más cálido y humano a los clientes, ya que el mando represivo no solo altera la buena atención, sino que destruye el sistema nervioso de los funcionarios lo que estaría atentando seriamente con la vida de ellos.

9. Se recomienda realizar un análisis al flujo de operaciones, para ser una redistribución de funciones que sea más equitativa y menos concentrada en algunos funcionarios.

10. Es importante que a los convenios de recaudo que tiene el banco con otras entidades se le haga un análisis de flujo, con el ánimo de evitar la concentración de operaciones solamente en unos días del mes, lo que hace que se presente largas colas que crean incomodidades a la gente y un cansancio rápido en los trabajadores.

11. Se recomienda buscar un local adecuado que permita una distribución de dependencias más funcional y segura, y a la vez que permita que el cliente tenga más espacio libre durante su estadía, para que se sienta más cómodo y así evitar la mala imagen del Banco originada por la sensación insoportable de espera que produce la demora en la ejecución de una operación. Las largas colas por fuera de la oficina representan para la entidad una mala imagen.

FACTORES INTERNOS Y/O EXTERNOS QUE AFECTAN NEGATIVAMENTE LAS OPERACIONES DE AHORRO EN BANCO AGRARIO DE COLOMBIA OFICINA RAMIRIQUÍ.

12. Después de corregidas las debilidades es importante realizar una campaña publicitaria sólida y perseverante, con el ánimo de recuperar los clientes que han desertado, ya que muchos de ellos son potenciales y manejan grandes sumas de dinero. Igualmente campañas enfocadas a fortalecer el ahorro que inviten o den a conocer al banco para mejorar sus captaciones.
13. Se recomienda al banco utilizar estímulos para sus ahorradores lo que puede reflejar el incremento en sus captaciones.



11. PLAN ESTRATEGICO

11.1 INVENTARIO DE LA SITUACIÓN ACTUAL

A continuación se describen las debilidades más notorias, las fortalezas, las amenazas y las oportunidades que tiene el banco y que están incidiendo o pueden incidir hacia el futuro en las captaciones de depósito de ahorros.

Tabla 4. Matriz DOFA

• DEBILIDADES.	FORTALEZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Existe mala programación cronológica para el recaudo de servicios públicos y pago de nominas lo que concentra las operaciones en determinados días del mes causando largas y desesperantes filas. • La falta de personal en el banco produce fatiga a los empleados lo que puede general mala atención. • No existe publicidad que promueva el ahorro ente sus clientes y posibles clientes. • La planta física del banco no es la ideal para este tipo de empresas lo que ocasiona incomodidades a los clientes. • Las operaciones de traslado de fondos entre sucursales no son oportunas. • Las operaciones con otras entidades financieras no son oportunas. • La tecnología utilizada por el banco no es la ideal. • No existen incentivos que estimulen el ahorro. 	<ul style="list-style-type: none"> • Es la única entidad financiera en la región lo que le permite manejar gran volumen de ahorradores. • Es un banco de buen nombre, seguro y protegido por el estado. • En un Banco con gran variedad de servicios. • Maneja cuentas que le permiten mantener grandes captaciones como las de los municipios de la región. • Posee buenos recursos financieros para mejorar la tecnología. • Es el banco que cuenta con el mayor número de sucursales lo que es favorable para prestar un excelente servicio de traslado de ahorros entre muchas regiones del país.

**FACTORES INTERNOS Y/O EXTERNOS QUE AFECTAN NEGATIVAMENTE LAS OPERACIONES DE AHORRO EN
BANCO AGRARIO DE COLOMBIA OFICINA RAMIRIQUÍ.**

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none">• De incrementar mediante campañas publicitarias el número de ahorradores y el volumen de captaciones.• Mejorar la tecnología para prestar un servicio eficaz.• La existencia de mas locales comerciales en el sector para poder cambiar de infraestructura física por una ideal y más cómoda para sus clientes.• Mejorar el recurso humano utilizado mediante una selección mas objetiva, brindarle una inducción adecuada para su buen desempeño.	<ul style="list-style-type: none">• La posible presencia de otra entidad financiera en la región.• El deterioro de la economía puede afectar seriamente las captaciones en cuenta de ahorros.• La inseguridad que se empieza a vivir en la región, ya que puede afectar las captaciones.

Fuente: Daza y Pulido

11.2 Plan de Acción

En la tabla número 5 se propone un plan de acción para el mejoramiento de los resultados del banco.



**FACTORES INTERNOS Y/O EXTERNOS QUE AFECTAN NEGATIVAMENTE LAS OPERACIONES DE AHORRO EN BANCO AGRARIO DE COLOMBIA
OFICINA RAMIRIQUÍ.**

Cuadro 5. Plan de Acción

OBJETIVO	ESTRATEGIA	PLAN DE ACCION			
		RESPONSABLE	DONDE	COMO	COSTO
Mejorar el proceso de selección de personal para la obtención de óptimos resultados	Implementar un plan de selección de personal que incluya pruebas de desempeño antes de ser contratado y que evite la intervención de padrinos políticos.	Departamento de recurso humano	En la oficina principal de la regional	<input type="checkbox"/> Identificando las necesidades de personal. <input type="checkbox"/> Aplicación de convocatoria a concurso para el cargo. <input type="checkbox"/> Aplicación de un test de pruebas previamente diseñado que incluya chequeo de desempeño y adaptación a las funciones encomendadas antes de llegar a su lugar de trabajo. <input type="checkbox"/> Contratación con periodo de prueba y récord de seguimiento.	No existirían costos adicionales ya que lo realizaría el departamento de recurso humano
Agilizar los procesos diarios aliviando la carga de trabajo.	Contratar un funcionario polifacético que desempeñe diversas actividades con el fin de apoyar las operaciones o actividades saturadas de trabajo	Departamento de recursos humanos.	Oficina Ramiriquí.	Utilizando el proceso de selección optimo	\$ 497.000.00 mensual incluyendo prestaciones sociales. Valor por encima del mínimo.
Trabajar con tecnología de punta para la agilización de los procesos.	Adquisición de equipos actualizados e implementación de un software que sistematice completamente las operaciones.	Departamento técnico en coordinación con el departamento de sistemas.	En la oficina de Ramiriquí	Adquiriendo tecnología especializada en manejo de información y datos e implementando un software integral.	\$30.000.00.00 incluido el software.
Optimizar el servicio de traslado de ahorros a otras sucursales.	Hacer del servicio de traslado de ahorros el más económico, competente y menos transitiva.	Departamento de sistemas y departamento técnico.	En la oficina principal y con aplicación en todas las oficinas del país.	Colocando las oficinas en línea a nivel nacional.	
Prestar un servicio oportuno y eficaz a los cheques que se consignan en ahorros en otras oficinas y otras entidades.	Mejorar las relaciones interinstitucionales con atrás entidades financieras donde el cliente del banco pueda realizar otro tipo de transacciones comerciales.	Departamento de mercadeo.	En la oficina principal, con aplicación en todas las oficinas	Implementando convenios de intercambio de operaciones ágiles con otras entidades financieras. Mejorando la calidad del servicio y las relaciones financieras que realizan otras entidades con el banco.	No tiene costos adicionales



**FACTORES INTERNOS Y/O EXTERNOS QUE AFECTAN NEGATIVAMENTE LAS OPERACIONES DE AHORRO EN BANCO AGRARIO DE COLOMBIA
OFICINA RAMIRIQUÍ.**

OBJETIVO	ESTRATEGIA	PLAN DE ACCION			
		RESPONSABLE	DONDE	COMO	COSTO
Mejorar el clima organizacional y el ambiente de trabajo entre los cargos de mayor rango y los de menor rango.	Realización de encuentros de socialización con todos los empleados y capacitándolos en manejo de personal y relaciones humanas Realización de encuentros de socialización con todos los empleados y capacitándolos en manejo de personal y relaciones humanas	Departamento de recursos humanos	En centros vacacionales.	<input type="checkbox"/> Dictando conferencias <input type="checkbox"/> Realizando integraciones con recreadores donde se permita romper el hielo y un acercamiento con los compañeros de las diferentes áreas de trabajo.	Aproximado por persona \$80.000.00
Asignación de funciones ideales evitando la carga laboral	Realización de un estudio de flujo de operaciones y compararlo con el manual de funciones para optimizar la carga laboral.	Departamento de recursos humanos en coordinación con otras áreas y con la sucursal.	En la oficina Ramiriquí	<input type="checkbox"/> Analizando las funciones que actualmente se realizan. <input type="checkbox"/> Levantando el manual de procesos y procedimientos y realizándole un análisis para eliminar pasos obsoletos. <input type="checkbox"/> Distribuyendo las funciones equitativamente sin dejar de lado la responsabilidad de cada uno en el cargo.	\$ 5.000.000.00
Ofrecer a los clientes y usuarios un espacio libre adecuado que permita que el cliente se sienta mas descansado y a gusto al visitar el banco en busca de realizar sus operaciones bancarias.	Contratación de un local de gran espacio y excelente ubicación	Gerente de la oficina en coordinación con la oficina principal.	En la zona comercial del casco urbano del municipio de Ramiriquí.	<input type="checkbox"/> Recibiendo propuestas de los propietarios de los locales mejor localizados <input type="checkbox"/> Realizando un estudio de manejo de espacio en las propuestas para seleccionar la ideal.	Dependen de las ofertas que le presenten al banco.
Promover los servicios del banco, en especial el de ahorro, para que llegue a la mayoría de la población.	Implementar cuñas radiales en la emisora local que inviten a los radioescuchas a ahorrar en el Banco y elaboración de plegables con publicidad del banco haciendo énfasis en el ahorro, para ser repartidos en el momento en que se encuentren realizando cualquier transacción.	Director de oficina con el apoyo del departamento de mercadeo	En la sucursal de Ramiriquí	<input type="checkbox"/> Realizando una pauta publicitaria que sea agradable y adecuada para que quienes la escuchen se sientan estimulados al ahorro. <input type="checkbox"/> Realizando un plegable donde se exponen todos los servicios de ahorro, para ser distribuido en la oficina en el momento en que un cliente realiza una transacción y cuando se realizan eventos especiales en la región.	\$ 232.000.00 mensuales



**FACTORES INTERNOS Y/O EXTERNOS QUE AFECTAN NEGATIVAMENTE LAS OPERACIONES DE AHORRO EN BANCO AGRARIO DE COLOMBIA
OFICINA RAMIRIQUÍ.**

OBJETIVO	ESTRATEGIA	PLAN DE ACCION			
		RESPONSABLE	DONDE	COMO	COSTO
Estimular a los ahorradores de Banca agrario para que depositen mas recursos en esta entidad.	Rifar entre las cuentas de ahorro según la el volumen de recursos premios como electrodomésticos que sean económicos para no incrementar costos.	Departamento de mercadeo y gerente de oficina	En la oficina de Ramiriquí	Realizando sorteos de electrodomésticos un día o determinados días especiales del mes.	\$ 1.000.000.oo mensual

Fuente: Daza y Pulido



**FACTORES INTERNOS Y/O EXTERNOS QUE AFECTAN NEGATIVAMENTE LAS OPERACIONES DE AHORRO EN BANCO AGRARIO DE COLOMBIA
OFICINA RAMIRIQUÍ.**

Gráfico No.01 Programación de actividades Plan de Acción

No.	ACTIVIDAD	TIEMPO EN MESES											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
01	IMPLANTACION DEL PLAN DE SELECCIÓN DE PERSONAL	■	■	■	■								
02	CONTRATAR UN FUNCIONARIO POLIFUNCIONAL				■	■							
03	ADQUISICIÓN DE EQUIPOS ACTUALIZADOS E IMPLEMENTACIÓN DE UN SOFTWARE				■	■	■	■	■	■	■		
04	OPTIMIZAR EL SERVICIO DE TRASLADO DE AHORROS							■	■				
05	MEJORAMIENTO DE RELACIONES INTERINSTITUCIONALES CON OTRAS ENTIDADES.	■		■		■		■		■		■	
06	REALIZACIÓN DE ENCUENTROS DE SOCIALIZACIÓN CON TODOS LOS EMPLEADOS Y CAPACITACIÓN	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
07	REALIZACIÓN DEL ESTUDIO DE FLUJO DE OPERACIONES ACTUALIZACION DEL MANUAL DE FUNCIONES						■	■	■				
08	CONTRATACIÓN DE UN LOCAL DE GRAN ESPACIO Y EXCELENTE UBICACIÓN	■	■	■									
09	IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS PUBLICITARIOS	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
10	IMPLEMENTACION DE ESTIMULOS PARA LOS AHORRADORES	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

Fuente. DAZA Y PULIDO



BIBLIOGRAFÍA

BANAGRARIO, Portafolio de servicios

BEJARANO BARRERA, Hernán. Estadística Descriptiva, Editorial Unisur; Pág. 21-109, 1995

BIERMAN, Enrique. Metodología de la Investigación y del Trabajo Científico.

Santa fe de Bogota. 1992.

CASTILLO GARZÓN, Clara. Métodos Cuantitativos en Administración. Editorial UNAD. Pág. 135-190. 1998

CIFUENTES, Álvaro; CIFUENTES, Rosa Maria; SABOGAL, Narciso. Investigación de Mercados. Editorial UNISUR. Pág. 60 – 545, 1997.

FAYOL, Henry. Administración Industrial y General. 11 Edición, Editorial “El ateneo” Buenos Aires.

GARCÍA, Clara. Funcionaria “Profesional Seniors” Banco Agrario de Colombia sede principal

KOONTZ, Harold; WEIHRICH, Heinz. ADMINISTRACIÓN, Una perspectiva Global, 11ª. Edición. Editorial Mc Graw Hill. Pág.

La Organización y La Racionalización de Trabajo. Capitulo 4

**FACTORES INTERNOS Y/O EXTERNOS QUE AFECTAN NEGATIVAMENTE LAS OPERACIONES DE AHORRO EN
BANCO AGRARIO DE COLOMBIA OFICINA RAMIRIQUÍ.**

MASTHEW B. Miles; MICHAEL, Huberman. Análisis Cuantitativo de datos, Editorial Sage, Pág. 23-48, 1995

PASTRANA ARANGO, Andrés. Decreto Ley 1065. Santa fe de Bogotá 1999

REYES PONCE, Agustín. Administración de Personal. Editorial Limusa. México, Pág. 235, 1993.

TAYLOR, Federico. Principios de la administración científica. 7 edición, Editorial "El Ateneo". Buenos Aires.



Anexo A

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA “UNAD”

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CLIENTES DEL BANCO AGRARIO DE COLOMBIA,
OFICINA RAMIRIQUI

A continuación se presenta un cuestionario que busca recolectar información suficiente sobre aspectos relacionados con los factores internos y externos que inciden en las operaciones de ahorro en el banco Agrario de Colombia, Oficina Ramiriquí.

Marque con una X la respuesta que considere conveniente según el caso:

1. ¿En términos generales piensa usted que el servicio de ahorros del Banco Agrario es?:

- a. Excelente _____
- b. Bueno _____
- c. Regular _____
- d. Malo _____

2. ¿Cree usted que el Banco le brinda una atención?:

- a. Oportuna _____
- b. Aceptable _____
- c. Demorada _____
- d. Muy demorada _____

3. ¿Cuál es el tiempo máximo aproximado que ha tenido que esperar para que le realicen una operación?

- a. 1 – 10 minutos _____
- b. 11– 20 minutos _____



**FACTORES INTERNOS Y/O EXTERNOS QUE AFECTAN NEGATIVAMENTE LAS OPERACIONES DE AHORRO EN
BANCO AGRARIO DE COLOMBIA OFICINA RAMIRIQUÍ.**

- c. 21 – 30 minutos _____
- d. mas de 30 minutos _____

4. ¿Con qué frecuencia utiliza el servicio bancario?

- a. Diario _____
- b. Semanal _____
- c. Mensual _____
- d. Otros _____

5. ¿Considera usted que la atención del personal del Banco es?:

- a. Excelente _____
- b. Buena _____
- c. Regular _____
- d. Mala _____

6. ¿Usted cree que para la mejor prestación de un servicio oportuno se requiere de?:

- a. Personal mejor preparado _____
- b. Otro cajero _____
- c. Mejor tecnología _____

7. ¿Considera usted que la tecnología utilizada por el Banco actualmente hace que los procesos sean?:

- a. Eficientes _____
- b. Buenos _____



**FACTORES INTERNOS Y/O EXTERNOS QUE AFECTAN NEGATIVAMENTE LAS OPERACIONES DE AHORRO EN
BANCO AGRARIO DE COLOMBIA OFICINA RAMIRIQUÍ.**

c. Regulares _____

d. Malos _____

8. ¿En qué grado de calidad piensa usted que el Banco Agrario presta los servicios de Tarjeta débito, consignación nacional, cheque de Gerencia?

b. Excelente. _____

c. Buena _____

d. Regular _____

e. Mala _____

“GRACIAS POR SU COLABORACIÓN”



Anexo B

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA “UNAD”

**CUESTIONARIO DE ENTREVISTA A LOS FUNCIONARIOS DE BANCO AGRARIO DE
COLOMBIA, OFICINA RAMIRIQUI**

Distinguido funcionario:

Se está realizando una entrevista sobre los problemas internos que pueden incidir en la buena prestación del servicio en este Banco. Agradezco de antemano su colaboración.

1. ¿Cuando usted ingresó a trabajar al Banco Agrario, recibió inducción sobre las funciones a desarrollar?

1. SI _____ 2. No _____

1.1 Si la respuesta es afirmativa la capacitación es:

1. Excelente _____ 2. Buena _____ 3. Regular _____ 4. Mala _____

2. ¿Considera que el volumen de operación que usted debe ejecutar es:

1. Muy alto _____ 2. Alto _____ 3. Lo Ideal _____ 4. Muy bajo



**FACTORES INTERNOS Y/O EXTERNOS QUE AFECTAN NEGATIVAMENTE LAS OPERACIONES DE AHORRO EN
BANCO AGRARIO DE COLOMBIA OFICINA RAMIRIQUÍ.**

3. ¿Considera que la tecnología utilizada en el Banco comparado con la tecnología de otros bancos es:

1. Excelente _____ 2. Buena _____ 3. Regular _____ 4. Deficiente _____

4. ¿Considera usted que el manejo de personal por parte de las directivas es: 1.

Represiva _____ 2. Normal _____ 3. Emotiva _____.

5. ¿Realiza usted actividades diferentes a las inherentes a su cargo:

1. SI _____ 2. NO _____

5.1 Cuando usted solicita apoyo a uno de sus compañeros para realizar actividades inherentes al cargo, éste lo hace con:

1. Agrado _____ 2. Indiferente _____ 3. Desagrado _____

6. ¿Considera que el personal existente para el desarrollo de las operaciones es suficiente.

1. SI _____ 2. NO _____

Por qué _____

“GRACIAS POR SU COLABORACIÓN”



Anexo C

PAUTA DE LA ENTREVISTA A CLIENTES

- Si ha visto o escuchado publicidad del Banco Agrario que invite a la comunidad a ahorrar en el Banco.
- Si ha tenido incentivos de parte del Banco que estimulen el ahorro.
- Si considera que la rentabilidad del dinero ahorrado es el ideal o lo estimula para seguir ahorrando.
- Las políticas del gobierno han incidido para disminuir o incrementar el ahorro.
- Que opinión tiene de la competencia del banco.
- En que aspectos cree que el Banco es débil y debe fortalecer para mejorar el servicio de ahorro.

