



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN FINANZAS
CAMPUS LA MORITA



**ANÁLISIS ADMINISTRATIVO DEL PROCESO DE CRÉDITO PARA EL
OTORGAMIENTO DE PRÉSTAMOS DEL SISTEMA BANCARIO
VENEZOLANO**

Autora:
Lic. María Ochoa

La Morita, Mayo de 2015



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN FINANZAS
CAMPUS LA MORITA



**ANÁLISIS ADMINISTRATIVO DEL PROCESO DE CRÉDITO PARA EL
OTORGAMIENTO DE PRÉSTAMOS DEL SISTEMA BANCARIO
VENEZOLANO**

Autora:
Lic. María Ochoa
Tutor: Dr. Oswaldo Ortega

Trabajo de Grado Presentado ante el Área de Estudios de Postgrado de la
Universidad de Carabobo para optar al Título de Magister en Finanzas

La Morita, Mayo de 2015



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN FINANZAS
CAMPUS LA MORITA



CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

ANÁLISIS ADMINISTRATIVO DEL PROCESO DE CRÉDITO PARA EL OTORGAMIENTO DE PRÉSTAMOS DEL SISTEMA BANCARIO VENEZOLANO

Tutor: Dr. Oswaldo Ortega

Aceptado en la Universidad de Carabobo
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Área de estudios Post grado
Maestría en Administración de empresas Mención Finanzas
Por: Dr. Oswaldo Ortega
C.I.: 1.749. 410

La Morita, Mayo de 2015



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
 FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
 ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
 MAESTRÍA EN FINANZAS
 CAMPUS LA MORITA



VEREDICTO

Nosotros miembros del Jurado designado para la evaluación del Trabajo de Grado titulado **“ANÁLISIS ADMINISTRATIVO DEL PROCESO DE CRÉDITO PARA EL OTORGAMIENTO DE PRÉSTAMOS DEL SISTEMA BANCARIO VENEZOLANO”**, presentado por: Ochoa, María cédula de Identidad 14. 664. 584 para optar al Título de: Magister en Administración de Empresas Mención Finanzas, estimamos que el mismo reúne los requisitos para ser considerado como: _____ a los _____ días del mes de _____ del año _____.

Nombre y Apellido	C.I.	Firma

DEDICATORIA

Primeramente a **Dios**, por proporcionarme salud, protección, sabiduría, fortaleza y guiarme por el buen camino, siendo mi sendero hacia el éxito y logro de mis metas trazadas.

A **mis Padres** por darme el ser, la crianza y brindarme el apoyo necesario para conducirme siempre por el camino del bien, por ser modelo de amor y respaldo, papa sé que desde el cielo me iluminas y me acompañas día tras día.

A **mi Hija** por darme la sonrisa y el amor que quiero ver en ella, para darme la fuerza y ganas de seguir siempre adelante por ti.

A **mi esposo** por estar allí brindándome apoyo.

A **mis Hermanos, amigos y demás familiares** por su apoyo incondicional que siempre ha existido en mi vida.

A **los Profesores** que han aportado sus valiosos conocimientos para el logro de mi formación académica.¡ **Muchas Gracias!**

A **la Universidad de Carabobo Núcleo la Morita** por darme una vez más la oportunidad de formarme sus aulas, ahora como Magister en Administración de empresas Mención Finanzas.

A todas las personas que de una u otra manera han estado compartiendo conmigo esta experiencia y soñaron en un momento en compartir este triunfo ¡Muchas Gracias!

AGRADECIMIENTO

Quiero darle gracias a **Dios**, que me ha dado la paciencia, perseverancia y conocimiento para emprender esta meta alcanzarla y haberme enseñado el camino a la humildad.

A la Universidad de Carabobo núcleo la morita, por albergar y cobijar mi sueño.

A **mi Asesor Académico Profesor Oswaldo Ortega**, por las asesorías impartidas, sus buenas sugerencias, dedicación, tiempo y transmisión de sus conocimientos para la realización de este trabajo

A **los Profesores y personal administrativo de la dirección de pos grado** de la Universidad de Carabobo núcleo la morita, por su contribución en la realización de esta nueva etapa.

A **mis Padres y familiares**, por el apoyo y ayuda incondicional en los momentos difíciles. Sin su ayuda no habría sido posible este logro. ¡Gracias!

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
PORTADA.....	i
ANTEPORTADA.....	ii
CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN.....	iii
VEREDICTO.....	iv
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
ÍNDICE GENERAL.....	vii
ÍNDICE DE CUADROS.....	ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	x
RESUMEN.....	xi
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	3
EL PROBLEMA.....	3
Planteamiento del problema.....	3
Objetivos de la Investigación.....	12
Objetivo General.....	12
Objetivos Específicos.....	13
Justificación de la Investigación.....	13
CAPÍTULO II.....	16
MARCO TEÓRICO.....	16
Antecedentes de la Investigación.....	16
Bases Teóricas de la Investigación.....	23
Bases Legales.....	39
Definición de términos básicos.....	44
CAPÍTULO III.....	47
MARCO METODOLÓGICO.....	47
Diseño y Nivel de Investigación.....	47
Población y Muestra.....	49
Operacionalización de Variables.....	52
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	52
Validez y Confiabilidad del instrumento de Recolección de datos.....	54
Procedimiento Metodológico de la Investigación.....	57
CAPÍTULO IV.....	60
ANÁLISIS DE RESULTADOS OBTENIDOS.....	60

	Pág.
Resumen de los resultados.....	97
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	100
Conclusiones.....	100
Recomendaciones.....	102
REFERENCIAS.....	104
ANEXOS.....	111

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO No		Pág.
1	Numero de Instituciones que componen el Sector Bancario Nacional.....	6
2	Población.....	50
3	Muestra.....	51
4	Operacionalizacion de las Variables.....	53
5	Criterios de decisión para la confiabilidad del instrumento.....	57
6	Requisitos para el otorgamiento de créditos.....	60
7	Actividad de la (s) cuenta (s).....	61
8	Formulario de solicitud de operaciones crediticias.	62
9	Garantía.....	63
10	Acta Constitutiva y Estudio Jurídico.....	64
11	Normativa legal vigente y los estatutos internos...	65
12	Presentación de sus estados financieros vigentes.	66
13	Registro verificable de cuentas por pagar y cuentas por cobrar.....	67
14	Balance de apertura y el corte de balance.....	68
15	Aprobación de Financiamientos por prioridad.....	69
16	Categorización de solicitudes.....	70
17	Proyecto económicamente factible.....	71
18	Rentabilidad.....	72
19	Movimientos de cuentas del solicitante.....	73
20	Referencias bancarias de otros bancos.....	74
21	Cancelación del ISLR.....	75
22	Indicadores de gestión.....	76
23	Personal calificado y suficiente.....	77
24	Recursos técnicos y materiales.....	78
25	Control del estatus de los créditos otorgados.....	79
26	RAE como indicador de gestión.....	80
27	Comparativos de resultados.....	81
28	Morosidad.....	82
29	Tasa de retorno de los créditos.....	83
30	Reportes.....	84
31	Toma de Decisiones.....	85

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico No		Pág.
1	Requisitos para el otorgamiento de créditos.....	57
2	Actividad de la (s) cuenta (s).....	60
3	Formulario de solicitud de operaciones crediticias.	61
4	Garantía.....	62
5	Acta Constitutiva y Estudio Jurídico.....	63
6	Normativa legal vigente y los estatutos internos...	64
7	Presentación de sus estados financieros vigentes.	65
8	Registro verificable de cuentas por pagar y cuentas por cobrar.....	66
9	Balance de apertura y el corte de balance.....	67
10	Aprobación de Financiamientos por prioridad.....	68
11	Categorización de solicitudes.....	69
12	Proyecto económicamente factible.....	70
13	Rentabilidad.....	71
14	Movimientos de cuentas del solicitante.....	72
15	Referencias bancarias de otros bancos.....	73
16	Cancelación del ISLR.....	74
17	Indicadores de gestión.....	75
18	Personal calificado y suficiente.....	76
19	Recursos técnicos y materiales.....	77
20	Control del estatus de los créditos otorgados.....	78
21	RAE como indicador de gestión.....	79
22	Comparativos de resultados.....	80
23	Morosidad.....	81
24	Tasa de retorno de los créditos.....	82
25	Reportes.....	83
26	Toma de Decisiones.....	84



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN FINANZAS
CAMPUS LA MORITA



ANÁLISIS ADMINISTRATIVO DEL PROCESO DE CRÉDITO PARA EL OTORGAMIENTO DE PRÉSTAMOS DEL SISTEMA BANCARIO VENEZOLANO

Autora: Lic. María Ochoa
Tutor: Dr. Oswaldo Ortega
Año: 2015

RESUMEN

El objetivo principal de este estudio fue analizar administrativamente el proceso de crédito para el otorgamiento de préstamos en el Sistema Bancario Venezolano. Metodológicamente, la investigación se enmarca como un diseño no experimental, de campo a nivel descriptivo y analítico con apoyo documental. La población estuvo conformada por los Gerentes de las siguientes instituciones financieras localizadas en el municipio Girardot del estado Aragua: Banesco, Banco de Venezuela, Banco Nacional de Crédito y Banco Bicentenario. La muestra, no probabilística de carácter intencional, corresponde a la totalidad de la población descrita. Se utilizó como técnica de recolección de información la encuesta y como instrumento el cuestionario constituido por veintiséis (26) interrogantes de carácter cerrado con posibilidades de respuesta preestablecidas que van de siempre a nunca. La validez del instrumento se estableció a través de la técnica de Juicio de Expertos y la confiabilidad mediante la aplicación del Coeficiente Alfa de Cronbach, el cual fue de 0,99 por lo cual se considera como de muy alta confiabilidad. Este estudio concluye en las instituciones evaluadas, tanto del sector público como privado, el proceso crediticio en relación al otorgamiento de préstamos se rige por la normativa legal vigente y los estatutos internos establecidos, evaluando requisitos previamente establecidos cumpliendo con las gavetas crediticias impuestas a la banca por política de Estado. Igualmente, se manejan indicadores financieros de gestión como base para la toma de decisiones incluyendo rentabilidad, morosidad, RAE, ROE y tasa de retorno. Por otra parte, la banca pública es menos rigurosa en el proceso de verificación y toma de decisiones en función de indicadores calculados. Adicionalmente se concluye que el marco legal que regula el proceso crediticio en Venezuela es amplio y altamente complejo, lo cual limita el conocimiento y la aplicabilidad efectiva del mismo.

Palabras Clave: Banca Pública y Privada, Crédito, Manejo administrativo.

INTRODUCCIÓN

El sistema bancario venezolano se compone de una red de instituciones tanto públicas como privadas de vital importancia en el entramado económico nacional. Este sistema financiero permite a través del otorgamiento de créditos y opciones de financiamiento el soporte y desarrollo del aparato productivo local, amparado bajo un complejo marco legal que norma y define el proceso. El sistema ha evolucionado con el paso de los años convirtiéndose en la actualidad en un elemento fundamental en el apalancamiento de la actividad productiva.

Pese a su importancia, la banca nacional presenta diferencias sustanciales en cuanto a la calidad de su cartera crediticia, el otorgamiento de créditos y sus niveles de eficiencia y rentabilidad, siendo superiores estos parámetros en las instituciones pertenecientes a la banca privada en comparación con aquellas del sector público. Sin embargo, es evidente que para las organizaciones empresariales uno de los elementos que más limita su crecimiento es precisamente la dificultad de acceso al financiamiento, independientemente de su origen.

La complejidad del trámite y el elevado nivel de requisitos exigidos parecieran ser los elementos más limitantes para el otorgamiento de los préstamos, elemento éste que afecta el funcionamiento no solo empresarial, sino también del sector bancario. Por tal razón y ante la dificultad de acceder a información contable y financiera actualizada que desarrolle y ayude a explorar el tema, se plantea el presente estudio a fin de analizar desde el punto de vista administrativo el proceso de crédito para otorgamiento de préstamos por parte del sector bancario venezolano.

A fin de lograr lo anterior, este estudio se desarrollará cumpliendo las siguientes fases:

Fase I: Planteamiento del problema, delimitando la situación real, implicaciones y variables intervinientes, objetivos (general y específicos) y justificación de la investigación.

Fase II: Marco Teórico: se desarrollan los aspectos conceptuales que sustentan la investigación, los antecedentes y las bases legales relacionadas con el tema en estudio.

Fase III: Marco Metodológico: se expone el diseño y nivel de la investigación, la población y muestra, operacionalización de variables, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad del instrumento y el procedimiento metodológico del estudio.

Fase IV: Muestra los resultados obtenidos, así como el análisis, interpretación y discusión de los mismos.

Fase V: Conclusiones y recomendaciones: generadas una vez discutidos los resultados del estudio. Por último, se mencionan las referencias bibliográficas consultadas.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

En el mundo globalizado de hoy las sociedades económicas han constituido un sin número de organizaciones independientes e interconectadas entre sí que tienen como propósito definitivo satisfacer adecuada y eficazmente las necesidades económicas del hombre. En este grupo y parafraseando a Leothau (2009), se conciben las entidades bancarias, definidas como organismos comerciales de carácter financiero que reciben depósitos de dinero y/o valores y efectúan préstamos a sus clientes, considerándose así instituciones de crédito que prestan un servicios de notable importancia para la actividad económica en los diferentes países del mundo.

Sobre este aspecto y resumiendo el análisis de Rodner (2008) puede afirmarse que, sobre la base de la actividad comercial y crediticia se erige la libertad de comercio como un instrumento que permite mejorar las condiciones de vida y de trabajo de la población mundial. Terceño y Guercio (2010) coinciden con este planteamiento e indican por su parte que en los países desarrollados como aquellos pertenecientes a la Comunidad Europea y Estados Unidos de América, existe un sistema financiero fortalecido, estable y funcional, estructura legal que ha permitido el manejo de las severas crisis económicas de las últimas décadas, sin menoscabar el desarrollo de las diferentes economías “cumpliendo su función primaria que

es la de asignar los recursos eficientemente en tiempo y espacio, en un ambiente de incertidumbre” (p. 34).

Ahora bien, de lo descrito se desprende que en los países mencionados, a pesar de las diferencias individuales, existe un sistema crediticio que ha permitido el desarrollo del aparato productivo local en un clima de equilibrio estructural y legal que norma los procedimientos crediticios para las organizaciones empresariales independientemente de su tamaño o rama de actividad comercial. Sin embargo, en los países en vías de desarrollo y particularmente aquellos pertenecientes a América Latina, la situación pareciera ser diferente.

Sobre este aspecto y citando a la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDC 2014), puede afirmarse que el proceso de crédito para otorgamiento de préstamos en los países de la región “continúa siendo una de las principales dificultades principalmente para el desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresas en América Latina, no obstante los avances experimentados en materia de desarrollo y profundidad financiera” (p. 2). Parafraseando el análisis mencionado se infiere que en la actualidad existe un marcado desequilibrio en las condiciones de financiamiento, las cuales en condiciones y plazos benefician sustancialmente a las grandes empresas en comparación con las pequeñas y medianas entidades.

Parte importante de estas últimas “no logra acceso a condiciones formales de crédito debido a altos costos de tasa de interés, elevados colaterales y complejos requerimientos técnicos y burocráticos, generados por problemas de asimetrías de información, lo cual obliga a recurrir a

fondos propios o proveedores” (p. 3). Es así como “la ausencia de acceso al crédito en condiciones equitativas se ha transformado en otra fuente de desigualdad y de heterogeneidad estructural para el sector productivo de la región, representando un importante freno para el desarrollo” (p. 3).

Resumiendo las ideas del organismo mencionado puede afirmarse que la evolución y estructura del sistema financiero latinoamericano contribuyen a explicar, en parte, estas fallas en los mecanismos de financiamiento y acceso al crédito de las pymes. A la par, otras características del sistema financiero, como la concentración bancaria, los altos márgenes de intermediación, la extranjerización, e incluso la dolarización, también afectan los mecanismos de crédito y pueden ayudar a comprender la persistente dificultad para garantizar mayor acceso al crédito. Por su parte, Terceño y Guercio (2010) indican que adicionalmente la estructura legal existente en los países de la región así como la “elevada propiedad pública de los bancos lleva asociada una disminución del desarrollo bancario, lo cual afecta negativamente al desarrollo financiero y al crecimiento económico” (p. 35).

De lo descrito en los párrafos precedentes se desprende que el proceso crediticio en los países latinoamericanos se ve afectado por una serie de elementos que potencialmente limitan el acceso a la cartera de créditos de organizaciones empresariales catalogadas como pequeñas y medianas entidades, destacando la complejidad del trámite a realizar, los excesivos requerimientos exigidos, el elemento burocrático, el marco legal existente y la concentración bancaria en manos del Estado, como elementos fundamentales que podrían limitar el desarrollo de la región.

Ahora bien, en Venezuela la situación pareciera ser similar. De acuerdo con el artículo 5 de la Ley Orgánica del Sistema Financiero Nacional (2010), este está conformado por:

El conjunto de instituciones financieras públicas, privadas, comunales y cualquier otra forma de organización que operan en el sector bancario, el sector asegurador, el mercado de valor es y cualquier otro sector o grupo de instituciones financieras que a juicio del órgano rector deba formar parte de este sistema. También se incluyen las personas naturales y jurídicas usuarias de las instituciones financieras que integran el mismo.

Por otra parte y tomando en consideración lo establecido en el Boletín Trimestral de Indicadores Financieros de la Superintendencia de Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN) (2015) el sector bancario nacional cerró en abril 2015 con (35) instituciones bancarias, cuya distribución se expone en el Cuadro siguiente:

Cuadro 1.

Numero de Instituciones que componen el Sector Bancario Nacional

Banca	Privada	Del Estado	Total
Universal	19	4	23
Comercial	1	-	1
Leyes Especiales	-	4	4
Microfinanciera	4	-	4
De Desarrollo	-	2	2
Institutos Municipales de Crédito	-	1	1
Total	24	11	35

Fuente: Boletín Trimestral de Indicadores Financieros de la Superintendencia de Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN) (2015).

De este conjunto de instituciones, y en palabras de Padrón (2015), en el país solo “10 instituciones concentran en promedio el 88% del sistema financiero nacional” (p. 1), observándose que si bien la banca privada nacional “continúa manteniendo su liderazgo, en cuanto a mercado, con casi un 65%, la banca estatal venezolana viene acrecentando su tamaño, siendo Venezuela el país de América Latina con el mayor número de bancos operados por el gobierno” (p. 1) Destacan dentro del ranking nacional el Banco de Venezuela, Banesco, Provincial, Mercantil BOD, Bicentenario, Tesoro, Bancaribe, Exterior y BNC como los más importantes. Sin embargo, afirma que producto de las reformas legales implementadas, existen aspectos resaltantes que:

Favorecen a la banca pública, en detrimento de la libre competencia con la banca privada. Por ejemplo, en esta última se exige una contribución del cinco por ciento (5%) de las ganancias antes de impuesto sobre la renta, para cumplir con la responsabilidad social y financiar proyectos de Consejos Comunales, no estando las instituciones bancarias públicas obligadas al pago de este aporte. Otro aspecto diferenciador, es el aporte al Fondo de Protección Social de los Depósitos Bancarios (Fogade) por parte de las instituciones bancarias del sector privado, exceptuando del mismo a las instituciones bancarias del sector público (p. 1).

De lo descrito en los párrafos precedentes se desprende que en Venezuela existe una estructura financiera debidamente organizada, que sin embargo ha sufrido cambios cardinales en los últimos años, convirtiéndose el Estado venezolano en parte fundamental de la política crediticia nacional, siendo el mismo quién establece las bases de esas políticas, ejerce la dirección y regulación del crédito y de los medios de pago. Así, el eje estatal del sistema bancario nacional pone en ejecución la política bancaria del gobierno, fiscaliza el buen funcionamiento de los bancos, controla los

cambios extranjeros para moderar sus efectos sobre el valor de la moneda y regula el volumen de crédito y de los medios de pago.

Coinciden García y Rubio (2010) quienes afirman por su parte que “las constantes intervenciones estatales en el sector bancario y las recientes reformas en el marco regulatorio del mismo ha modificado la estructura organizacional y la operatividad del sector” (p. 12). Sin embargo, estas regulaciones “no garantizan que los bancos operen eficientemente, existiendo diferencias significativas”(p.12) en el funcionamiento y otorgamiento de créditos entre la banca pública y la privada.

Parafraseando lo establecido por los autores mencionados puede afirmarse que la banca privada venezolana es más eficiente tanto desde el punto de vista social como económico. Así el coeficiente de intermediación crediticia no obligatoria de los bancos privados, particularmente Banesco, Mercantil y Provincial, es considerablemente superior a los bancos públicos, lo cual indica que la banca privada canaliza más eficientemente, a través del crédito, el ahorro financiero hacia sectores productivos y consumo. Por otra parte, la calidad de la cartera de créditos es “significativamente superior, lo cual obedece a una mayor eficiencia gerencial en las organizaciones privadas, al contrario de los bancos públicos los cuales canalizan hacia inversiones en títulos valores en detrimento del otorgamiento de créditos” (p. 91).

Desde el punto de vista económico, la banca privada demuestra igualmente un mayor nivel de eficiencia gerencial al tener “menores costos no financieros promedio, un alto porcentaje de ingresos generado por la cartera de créditos y un mayor índice de rentabilidad al ser más eficientes

maximizando ingresos y minimizando costos” (p. 92), en comparación con la banca pública. Con lo anterior coincide Godoy (2010) quien por su parte afirma que particularmente el Banco Mercantil se mantiene como “líder de la cartera de créditos lo que revela la calidad de la misma, obteniendo un índice de cartera vencida y litigios sobre la cartera de créditos brutos de 0,03%” (p. 16), nivel significativamente inferior al 0,09% reportado por sistema financiero venezolano en general.

Con respecto a los indicadores financieros González (2012) coincide con los autores antes citados resaltando la mayor eficiencia del manejo financiero de las entidades privadas. De acuerdo con el autor, las entidades bancarias con mayor morosidad del sistema son el Banco Internacional de Desarrollo (30,09%), el Banco Industrial de Venezuela (25,71%) y el Banco Agrícola de Venezuela (24,49%), todos pertenecientes a la banca pública, mientras los mejores resultados en este indicador lo ostenta la banca privada representada por Banplus (0,74%), Banco Nacional de Crédito (0,70%), Exterior (0,66%), Mercantil (1,35%), (0,77%) y Banesco (0,94%).

Por otra parte, la intermediación crediticia, producto de la relación entre la cartera de créditos neta y las captaciones del público y que indica cuanto de los fondos captados del público (depósitos) son destinados al otorgamiento de créditos, sigue la misma tendencia. En general, instituciones como el Mercantil, Banesco y Provincial, se encuentran por encima del índice general, mientras que las instituciones de propiedad estatal como el Venezuela, Bicentenario y del Tesoro, se encuentran por debajo del índice, llamando la atención, el índice del Banco Industrial de Venezuela que se ubica en 9,10%. Lo anterior indica que los bancos del

Estado son las instituciones que destinan un menor porcentaje de sus captaciones al otorgamiento de créditos.

Lo anterior coincide con lo establecido por Muñoz (2014) quien afirma que los bancos pertenecientes al sector público venezolano, particularmente aquellos que funcionan con leyes especiales “no cumplen con los parámetros mínimos de eficiencia financiera, agravada por una inflación cada día más elevada y el no retorno de los créditos otorgados” (p. 16). Indica el autor que la rentabilidad de la banca con Leyes Especiales no está del todo clara, por lo cual y:

Tomando como ciertas las opiniones que indican su ineficiencia, es el Estado venezolano el que potencialmente debería cubrir el capital necesario para que ésta pueda seguir operativa, garantizando a la población el acceso al crédito. Sin embargo, desde el punto de vista de la realidad financiera, estos bancos no cumplirían con el postulado básico de ser rentables, recuperar su inversión y sostenerse económicamente (p. 16).

A juicio de lo descrito en los párrafos precedentes y dados los índices detallados, podría inferirse que la banca privada venezolana expone un manejo administrativo y contable superior al demostrado por las entidades pertenecientes a la banca pública en Venezuela, lo cual es respaldado por la calidad de su cartera crediticia, el superior nivel de otorgamiento de créditos, el menor índice de morosidad alcanzado y en consecuencia una mayor rentabilidad.

Sin embargo, pareciera que el proceso de crédito por parte de la banca nacional más que facilitar el acceso a los préstamos por parte de las organizaciones empresariales venezolanas se convierte en un obstáculo que limita su adjudicación. Lo anterior concuerda con lo establecido por Noguera

(2008) quien afirma que en la actualidad factores como “el acceso al crédito, costo y plazo del financiamiento, y falta de instrumentos financieros a la medida” se convierten en elementos que limitan el proceso. Igualmente la complejidad del trámite y “los exigentes requisitos limitan aún más el acceso a las opciones de financiamiento” (p. 18).

Boscán *et al.* (2007), concuerdan con el planteamiento anterior e indican que factores como la “complejidad en el acceso al crédito, cantidad exagerada de recaudos solicitados (perfil económico, estados financieros) y la lentitud en el tiempo de respuesta entre la solicitud, asignación y disponibilidad efectiva del crédito” (p.1), retardan considerablemente el otorgamiento de los créditos solicitados.

Del análisis de los párrafos precedentes se desprende que si bien en Venezuela existe un sistema bancario público y privado definido y convenientemente estructurado, este ha sufrido a lo largo de los últimos años marcadas modificaciones en su funcionamiento y marco normativo. Por otra parte, al analizar los indicadores financieros, puede inferirse que la banca privada refleja a todas luces ser más eficiente que las instituciones pertenecientes al sector público. Sin embargo, a pesar de lo anterior, el proceso de otorgamiento de créditos, incluyendo el majeo interno del mismo, se ha convertido en un factor que limita el acceso a las fuentes de financiamiento por parte de las organizaciones empresariales en Venezuela, situación que se hace aún más notoria en el caso de la banca pública nacional.

Puede inferirse entonces que existen en el proceso interno de la cartera crediticia de la banca nacional factores de peso que limitarían el

acceso a préstamos por parte de las empresas locales. Dada la problemática descrita, la importancia de la misma y la dificultad de reunir información registrada, se plantea en este estudio realizar el análisis administrativo y contable del proceso de crédito para el otorgamiento de préstamos del sistema bancario nacional. Del planteamiento anterior surge la siguiente interrogante:

¿Cuál es el manejo administrativo del proceso de crédito para el otorgamiento de préstamos del Sistema Bancario Venezolano?

De esta premisa inicial se desprenden las siguientes incógnitas: ¿Cuál es la situación actual del proceso crediticio en relación al otorgamiento de préstamos del sector bancario nacional?, ¿Cuál es el proceso de Control aplicado al proceso de crédito activado por el sector bancario nacional?, ¿Cuál es la normativa legal que sustenta el proceso crediticio ante el otorgamiento de préstamos del sistema bancario venezolano?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General:

- ✓ Analizar administrativamente el proceso de crédito para el otorgamiento de préstamos en el Sistema Bancario Venezolano.

Objetivos Específicos:

- ✓ Diagnosticar la situación actual del proceso crediticio en relación con el otorgamiento de préstamos del Sector Bancario Nacional.
- ✓ Describir el Control aplicado al crédito empleado en el Sector Bancario Nacional
- ✓ Identificar la normativa legal que sustenta el proceso crediticio para el otorgamiento de préstamos en el Sistema Bancario venezolano.

Justificación de la Investigación

El sistema bancario venezolano desarrolla una acción crediticia de suma importancia para el desenvolvimiento creciente de la economía nacional, siendo el crédito indispensable no sólo para fomentar la expansión de las empresas agropecuarias, industriales, mineras y comerciales existentes y la creación de nuevos establecimientos, sino también para atender las necesidades ordinarias de la actividad económica en general. Es así como sin un régimen de crédito adecuado, la vida de las organizaciones económicas languidece seriamente, limitando su desenvolvimiento y el acceso a los recursos necesarios para atender sus necesidades financieras, reduciendo en consecuencia el volumen de la producción y el comercio a niveles que afectan sensiblemente el progreso de la Nación y el estándar de vida de sus habitantes.

En este contexto, el sistema bancario venezolano se caracteriza por poseer una estructura determinada y un marco legal complejo que la sustenta, evidenciándose en los últimos años un incremento en la

intervención del Estado y el crecimiento sostenido de la banca pública, la cual a juicio de los análisis realizados tiende a ser menos eficiente desde el punto de vista de gestión financiera interna en comparación con la banca privada.

Sin embargo, y a pesar de lo ya mencionado, destaca igualmente que en Venezuela las organizaciones empresariales presentan serias dificultades para acceder a créditos sean estos públicos o privados. De lo anterior se desprende que existen factores en el manejo interno administrativo de las instituciones pertenecientes al sistema bancario nacional tanto públicas como privadas, que podrían limitar el acceso a préstamos por parte de las empresas locales, de allí la importancia de su estudio.

Por otra parte, la realización de la presente investigación traerá importantes aportes desde el punto de vista laboral, académico e institucional. En el aspecto laboral, el trabajo a realizar resumirá en un solo tomo información actualizada sobre el manejo administrativo de las organizaciones financieras públicas y privadas en Venezuela, realizando un análisis comparativo y detallando el proceso normativo que rige el otorgamiento de créditos en el país. Este análisis, al ser puesto a disposición de los profesionales que laboran en las instituciones financieras participantes en este estudio, podrá ser utilizado como marco de acción que permita mejorar la gestión financiera interna en el marco del complejo escenario económico actual.

En el aspecto académico, la presente investigación al ser realizada siguiendo la normativa establecida y bajo el más estricto orden metodológico puede convertirse en antecedente para futuras investigaciones sobre el

tema, contribuyendo a la formación y comprensión del tema por parte de estudiantes, profesores y demás miembros de la comunidad universitaria. Desde el punto de vista institucional, este trabajo viene a fortalecer y ampliar las líneas de investigación desarrolladas en la Universidad de Carabobo.

CAPITULOII

MARCO TEÓRICO

El marco teórico es la etapa de la investigación en donde se presentan los conceptos, antecedentes y bases que sirven de soporte para el desarrollo de los objetivos planteados, y normalmente incluye teorías básicas referentes al tema de investigación, Hernández y otros (2006), establecen que “Uno de los propósitos de la investigación es analizar y discernir teoría existente y la investigación anterior sugieren una respuesta. La finalidad del marco teórico es el de asentar el problema dentro de un conjunto de conocimientos e ideas”(p.34).

Por lo tanto, el marco teórico tiene como principal objetivo, el determinar las documentaciones existentes, que guarden relación directa o indirecta con el tema de estudio, a través de indagaciones pasadas, relaciones conceptuales y/o teóricas y legales, fundamentales para un eficaz entendimiento de la investigación que es llevada a cabo.

Antecedentes de la Investigación

Existe una gran variedad de fuentes que pueden generar ideas en la elaboración de una investigación, cada referencia bibliográfica por separado o conjuntamente, ayudan de manera positiva a estructurar formalmente la perspectiva de un trabajo especial de grado con su debido respaldo sobre investigaciones anteriores. Sabino (2003) define los antecedentes de la investigación como “los estudios previos relacionados con los problemas

planteados, es decir investigaciones realizadas anteriormente y que guardan alguna vinculación con nuestro objeto de estudio” (p.23). A este respecto se hace referencia a los siguientes antecedentes del estudio:

Inicialmente Muñoz (2014) presento un estudio denominado ***Indicadores de Rentabilidad del Sector Bancario con Leyes Especiales***, como Trabajo de Grado de Maestría en Finanzas en la Universidad Bicentennial de Aragua. El objetivo del presente estudio es evaluar el comportamiento de los Indicadores de Rentabilidad del Sector Bancario con Leyes Especiales para los periodos 2011-2012.

Las teorías de entrada analizadas fueron: la teoría financiera, de inversión, de riesgo y teoría de crédito, analizando igualmente los aspectos conceptuales y legales, que sustentan la investigación. Metodológicamente, el estudio es de tipo documental, descriptivo y analítico, utilizando como técnicas e instrumentos de recolección de datos: el fichaje, la entrevista, guion de entrevista y el registro de datos, respectivamente. Posteriormente se procedió a la categorización y triangulación de la información a fin de facilitar el análisis de los datos.

Una vez realizado este estudio se concluye que en Venezuela existen cuatro (04) bancos públicos que funcionan con leyes especiales: Instituto Municipal de Crédito Popular (IMCP), Banco de Comercio Exterior, C.A. (BANCOEX), Banco Nacional de Vivienda y Hábitat (BANAVIH) y Banco Industrial de Venezuela (BIV), éste último, creado por ley especial pero clasificado actualmente como banco comercial. Con respecto a la rentabilidad de los mismo, los indicadores analizados determinan que no son rentables, por cuanto no cumplen con los objetivos para los cuales fueron

creados que es la de otorgar créditos; sin embargo quien ha demostrado mejor comportamiento fue el BANCOEX.

Este estudio aporta a la investigación el análisis de las teorías financieras involucradas en el tema, la descripción de la banca pública, sus índices de rentabilidad y la comparación con instituciones privadas en cuanto a eficiencia del proceso y del control de gestión, así como indicadores financieros específicos como rentabilidad, ROE, RAE entre otros.

Por su parte, Briceño y Giampaolo (2012) publicaron un artículo denominado ***Determinación de indicadores de riesgo bancario y el entorno macroeconómico en Venezuela (1997-2009)*** en la revista Economía adscrita a FACES de la Universidad de los Andes. Los autores establecen que los bancos comerciales y universales venezolanos, al igual que la gran mayoría de bancos en el resto del mundo, están expuestos a riesgos financieros (riesgo de crédito, riesgo de liquidez) y a riesgos operacionales, entre otros.

En el presente estudio se utilizan los modelos estadísticos de ecuaciones estructurales, a través del software LISREL, para determinar indicadores de riesgo bancario, así como evaluar las principales relaciones existentes entre los diversos tipos de riesgo bancarios y las principales variables microeconómicas y macroeconómicas que conforman la actividad bancaria y financiera del país.

El modelado permitió evaluar los tres tipos de riesgos. Se encontraron nuevos indicadores estadísticamente significativos en la evaluación de los riesgos de crédito, riesgo de liquidez y riesgo operacional. Se evidencia

además la importante influencia que tiene el entorno macroeconómico sobre los tres tipos de riesgo estudiados

El artículo precedente permitió a la investigadora profundizar el análisis de la estructura bancaria en Venezuela, la composición de los bancos en función de su capital público o privado, las estrategias de gestión y uso de indicadores, así como las políticas de control de riesgo utilizadas en el sector. Adicionalmente, permitió el estudio comparativo de las características de instituciones privadas y públicas en aspectos como morosidad, riesgo y resultado de las operaciones de financiamiento.

Higuera (2012), de igual modo presento un estudio denominado ***Plan Estratégico de Gestión Financiera Aplicado a la Banca Microempresarial para la Activación y acceso del Financiamiento a los Microempresarios de la Zona Industrial El Recreo. Caso de Estudio: Banco Occidental de Descuento***, como Trabajo de Grado de Maestría en Administración Mención Finanzas en la Universidad de Carabobo.

La presente investigación tuvo como objetivo fundamental, proponer un plan estratégico de gestión financiera aplicado a la banca micro empresarial para la activación y acceso del financiamiento a los microempresarios de la zona industrial el recreo caso de estudio: Banco Occidental de Descuento. El estudio se enmarcó bajo la modalidad de proyecto factible sustentado, por una investigación combinada documental y de campo de tipo descriptivo. Apoyado con las bases teóricas y legales, además de los antecedentes sobre estudios similares anteriormente realizados.

La población que conforma el estudio estuvo constituida por 40 microempresarios de las 10 empresas de la zona industrial del recreo – Valencia- Edo. Carabobo. Donde se aplicó un instrumento, cuestionario, contentivo de diez ítems. Dichas respuestas evidencian la necesidad de implementar el plan estratégico de gestión financiera aplicado a la banca micro empresarial para la activación y acceso del financiamiento a los microempresarios de la zona industrial el recreo caso de estudio: Banco Occidental de Descuento.

En este estudio se aplicó la validez de contenido mediante el Juicio de Expertos. Se hizo uso de la estadística descriptiva para el análisis e interpretación de los resultados, desde el punto de vista del registro de frecuencias, porcentajes y sus respectivas representaciones gráficas. Se realizó el diseño de la propuesta, centrada en conocimientos teóricos-prácticos concebida dentro de un marco de flexibilidad así como las conclusiones conjuntamente con las recomendaciones basadas en el análisis de los resultados al mismo tiempo con el cotejo con los objetivos planteados. Por último las bibliografías y los anexos.

Este trabajo aporta a la investigación bases conceptuales y análisis específicos sobre la estructura del sistema bancario nacional, estructura del financiamiento, estrategias financieras, formas de acceso al financiamiento, así como las etapas, características y condiciones para la implementación de un plan estratégico financiero que permita optimizar el control de gestión en las instituciones.

Por su parte, Rodríguez (2012), presentó un trabajo denominado ***Estrategias para la Optimización del Alcance Financiero de la Banca Universal Privada a los Pequeños Productores Agrícolas del Sector Rural Venezolano***, como Trabajo de Grado de Maestría en Administración Mención Finanzas en la Universidad de Carabobo.

El presente trabajo es una investigación documental combinada con tipo mecanicista, cuyo objetivo general es Proponer estrategias para la optimización del alcance financiero de la banca universal privada a los pequeños productores agrícolas del sector rural venezolano. La población involucrada está constituida por los pequeños productores agrícolas y la banca universal privada, el tipo de muestra a seleccionar es de tipo no aleatorio consistente en los tres principales bancos universales de capital privado en el estrato grande.

Entre las conclusiones que se obtuvieron se destaca el planteamiento de estrategias concretas para optimizar el alcance financiero por parte de la banca universal privada a los pequeños productores agrícolas del sector rural venezolano, ya que este indicador está siendo afectado negativamente por las características del sector rural, las imperfecciones de la información y por la baja tasa de bancarización, la cual incrementa las probabilidades de riesgos financieros.

El presente trabajo permitió a la investigadora profundizar conocimientos sobre la estructura del sistema bancario venezolano, la banca privada nacional, la banca universal y sus características, así como los esquemas crediticios seguidos por las instituciones en el proceso de apalancamiento financiero.

Sobre el tema, Barrios (2011), presento un trabajo denominado ***El Sistema de Crédito Público en Venezuela. Base Constitucional y Desarrollo Legislativo*** como Tesis Doctoral en Ciencias Mención Derecho, presentada en la Universidad Central de Venezuela.

En el estudio se analiza el sistema de crédito público en Venezuela, su base constitucional y desarrollo legislativo. Una vez planteado el problema de investigación y todos los elementos metodológicos de rigor, se realiza una revisión de las bases teóricas del estudio en cuestión, iniciando por lo que se constituye en uno de los principales antecedentes de institución venezolana a cargo de la política fiscal y monetaria del país: la Compañía de Crédito. Seguidamente, tomando como punto de partida el 21 de julio de 1903, fecha en la que se inicia la primera crisis del siglo XX venezolano, se conjugan tres aspectos fundamentales de esta investigación: las instituciones, el petróleo y la democracia, pues, gracias a la comunión de esos elementos puede entenderse, en mucho, el desarrollo del sistema de crédito público venezolano.

Es así como se abre paso a las consideraciones sobre el Banco Central de Venezuela, su origen, reconocimiento constitucional, definición y objetivos, haciendo especial énfasis en un tópico de plena vigencia en el debate público: la Autonomía de la Banca Central. Todo lo anterior configura un perfecto escenario para analizar el sistema de crédito público venezolano, partiendo de su evolución 9 constitucional y legislativa, a través de una metodología que permite destacar los rasgos característicos del Título III de la Ley Orgánica de la Administración Financiera del Sector Público identificando, para cada caso, su origen en las constituciones y leyes que han regido la materia en el país. Por último, se proponen un grupo de

soluciones, en conjunto denominado modelo institucional, dirigidas a fortalecer el sistema de crédito público venezolano.

Este trabajo aporta a la investigación un profundo análisis sobre el marco legal que sustenta el sistema financiero venezolano, sus bases constitucionales y la evolución del sector mencionado en los últimos años, aclarando aspectos como el complejo fundamento jurídico que ha regido la banca pública y privada en Venezuela, el proceso de financiamiento y sus más importantes implicaciones.

Bases Teóricas de la Investigación

Para el logro de este estudio fueron revisados algunos conocimientos teóricos con la finalidad de apoyar la investigación, el soporte teórico está compuesto por una serie de definiciones y conceptos que permiten fortalecer adecuadamente los resultados de la presente investigación y la cual le proporciona certeza a la misma. En este sentido, Tamayo y Tamayo (2003) define las bases teóricas como:

La descripción del problema integra la teoría con la investigación y sus relaciones mutuas, es la teoría del problema y tiene como fin ayudarnos en la descripción del problema, de tal manera que puedan ser manejadas y convertidas en acciones concretas (p. 112).

Coincide el Manual de Trabajos de Grado, Especialización y Maestría y Doctorado de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL) (2012), establece que las bases teóricas o conceptuales comprenden “aspectos teóricos, conceptuales, legales, situacionales de la realidad objeto

de estudio, según convenga al caso. En este marco usualmente se explican los conceptos y términos relacionados con el tema” (p. 34).

De los conceptos descritos anteriormente se desprende que los aspectos o bases conceptuales de una investigación incluyen trabajos arbitrados, artículos, leyes, análisis y demás documentos recopilados sobre el proceso para el otorgamiento de créditos en la banca pública y privada en Venezuela, buscando profundizar el conocimiento sobre la problemática en materia y analizar comparativamente los procedimientos aplicados. A continuación se exponen los elementos teóricos más relevantes relacionados con el tema en estudio.

Breve reseña del Sistema Bancario Venezolano

De acuerdo con el Boletín Trimestral de Indicadores Financieros de la Superintendencia de Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN) (2015), existen en la actualidad 34 instituciones financieras activas en Venezuela, de las cuales de ellas 24 son bancos comerciales (Banca comercial y Banca universal) y otras 10 están dedicadas a la banca especializada (Cuadro 1). Por su parte, el Informe de Resultados del Sistema Financiero Venezolano (2014), los principales bancos son Banesco, Banco de Venezuela, Banco Mercantil y Banco Provincial, siendo líderes en Captaciones del Público, Cartera de Créditos, Total Activo, Patrimonio, Red de Agencias, Ganancias, Telecajeros y otros indicadores.

La inestabilidad bancaria en Venezuela se ve influenciada principalmente por la falta de estabilidad política; toda o la mayor parte de la banca sólo concedía préstamos al sector gubernamental y participaba como

ente de recaudación aduanera. Sin embargo, todos los bancos desde 1839 hasta 1882 tuvieron una duración efímera. A muchos de estos bancos se les permitía la acuñación y puesta en circulación de monedas y billetes. El primer intento de establecer un banco de comercio en Venezuela de capital nacional ocurre en 1825 que se fundaría con el nombre de *Banco de Venezuela*, sin embargo no se pudo llevar a cabo la propuesta. Un año más tarde es presentado el "Proyecto Revenga", un banco nacional para la Gran Colombia (hoy Colombia, Ecuador, Panamá y Venezuela) cuya sede estaría ubicada en Bogotá y se abriría 4 sedes inicialmente en Caracas, Cartagena, Guayaquil y Ciudad de Panamá, al igual que el caso del *Banco de Venezuela* de 1825 que no llegó a término.

En 1839 se funda por William Ackers el primer banco en Venezuela aunque de capital extranjero, el *Banco Colonial Británico* que fue dirigido por Leandro de Miranda, hijo de Francisco de Miranda, y que en 1848 cesa operaciones. Ackers funda junto con otros inversionistas y el Estado venezolano (a cargo del 20% de las acciones) el *Banco Nacional de Venezuela* el cual cumpliría la función de recaudación aduanera y cancelación del presupuesto nacional, además de facilitar descuentos y depósitos. En 1850 corre la misma suerte que el Colonial Británico y cierra.

Para 1861 se establece un banco denominado *Banco de Venezuela* (sin relación alguna con el actual) que solo lograría cumplir un año de servicios tras fracasar en las políticas bancarias que se habían trazado. Bajo el nombre de *Banco Caracas* se intentarían establecer en cuatro oportunidades instituciones bancarias comerciales en el país, apartando un intento fallido de 1838 de creación de un banco; el primer *Banco de Caracas* nace 1862

pero sería liquidado en 1863, luego serían fundados y liquidados otros bancos con ese nombre entre 1876-1877, 1877-1879 y 1879-1883.

Una vez liquidado el último de los que se llamaron *Banco Caracas* se funda el *Banco Comercial*, que logró consolidarse y crecer hasta transformarse en Banco de Venezuela en 1890 aún existente, absorbido por el Estado Venezolano. Más recientemente en 1994, de acuerdo con De Villa (2014) se genera una de las más importantes crisis sufridas por el sector bancario en Venezuela. Según el autor, la Junta de la Superintendencia de Bancos interviene el Banco Latino en enero de 1994, dado que pagaba tasas de interés entre 80 y 100% cuando los otros pagaban 50%.

El Banco Latino es excluido de la Cámara de Compensación el 13 de enero de 1994. Al verificarse su grave situación patrimonial el Consejo Superior aprueba la intervención el 16 de enero en concordancia con lo establecido por la entonces muy reciente Ley General de Bancos. El colapso y cierre del Latino, extendió el pánico entre los depositantes y trajo consigo una serie de corridas sobre aquellos bancos cuya reputación era altamente dudosa para el momento, lo que produjo el quiebre de otras instituciones.

Posteriormente, a finales de noviembre de 2009, el Gobierno venezolano detectó una serie de irregularidades en distintas instituciones financieras, entre ellas los bancos Canarias, BanPro, Confederado, Bolívar Banco, Banco Real, Central Banco Universal y Banco del Sol en lo que respecta al aumento de capitales sin demostrar el origen de los mismos, transferencia de fondos de una institución a otra, negociaciones fraudulentas con el dinero de los ahorristas y escasez de liquidez para asumir sus responsabilidades.

Por tal motivo, las autoridades nacionales decidieron, tras los análisis de rigor, liquidar las instituciones Canarias, Banpro, Banco Real, Baninvest y Banco del Sol y asumir el pago de los ahorristas, mediante garantías establecidas en la ley, hasta 10 mil bolívares fuertes en una primera etapa (con la modificación de la ley que rige el sector tal cifra fue aumentada hasta 30 mil). Para ello, se valió del Banco de Venezuela, estatizado el 3 de julio de 2009 y la colaboración de la banca privada.

Por otro lado, decidió pasar a la banca pública las instituciones Confederado, Central y Bolívar Banco. Las tres entidades financieras, en fusión con Banfoandes -banco estatal que demostró un crecimiento acelerado en los últimos años- formaron parte del Bicentenario Banco Universal, el cual inició funciones operativas el 21 de diciembre de 2009.

El 12 de enero de 2010, el Poder Ejecutivo de Venezuela resolvió fusionar a BaNorte con Bicentenario Banco Universal. En el caso de Mi Casa EAP se resolvió rehabilitarla y fusionarla con el estatal Banco de Venezuela, logrando posicionar esa entidad del cuatro puesto hasta el segundo del ranking bancario venezolano. Hasta la fecha se desconoce el futuro de InverUnión.

Ahora bien en la actualidad la idea, según declaraciones oficiales del presidente de la República Bolivariana de Venezuela, Hugo Chávez Frías, (2010); del entonces ministro del Poder Popular para la Economía y Finanzas, Alí Rodríguez Araque, (2010) y del entonces ministro del Poder Popular para la Planificación y Desarrollo, Jorge Giordani, (2010), es fortalecer la actividad financiera del Estado, reforzar las instituciones que prestan servicios de banca universal, reagrupar a las llamadas instituciones

financieras especializadas y "bancaizar" a la población venezolana que hasta la fecha no ha tenido acceso a los servicios que prestan los organismos financieros.

En este orden de ideas, conociendo una breve reseña del Sistema Bancario Venezolano, se presenta la importancia del estudio, orientado a los condicionamientos que generaron el cierre de diversos bancos a través de la historia y la importancia que requiere el análisis de créditos para el estudio de la recuperación de estos préstamos propiamente condicionados, tomándose como base a la entidad bancaria direccionada, como lo es el Banco Central de Venezuela.

Banco Central de Venezuela

El artículo 1 de la Ley del Banco de Venezuela (2014), establece que esta institución "es una persona jurídica de derecho público, de rango constitucional, de naturaleza única, con plena capacidad pública y privada, integrante del Poder Público Nacional", está "domiciliado en la ciudad de Caracas" (artículo 4) y tiene como objetivo fundamental "lograr la estabilidad de precios y preservar el valor de la moneda" (artículo 5), siendo esta institución la única autorizada para emitir la moneda de curso legal del país.

Ahora bien, el Banco Central de Venezuela posee funciones y responsabilidades que están detalladas en el artículo 7 de la ley mencionada, el cual textualmente cita textualmente dentro de ellas:

1. Formular y ejecutar la política monetaria del país.
2. Participar en el diseño y ejecutar la política cambiaria.
3. Regular el crédito y las tasas de interés del sistema financiero.

4. Regular la moneda y promover la adecuada liquidez del sistema financiero.
5. Centralizar y administrar las reservas monetarias internacionales de la República.
6. Estimar el nivel adecuado de las Reservas Internacionales de la República.
7. Participar en el mercado de divisas y ejercer la vigilancia y regulación del mismo, en los términos en que convenga con el Ejecutivo Nacional.
8. Velar por el correcto funcionamiento del sistema de pagos del país y establecer sus normas de operación.
9. Ejercer, con carácter exclusivo, la facultad de emitir especies monetarias.
10. Asesorar a los poderes públicos nacionales en la materia de su competencia.
11. Ejercer los derechos y asumir las obligaciones de la República en el Fondo Monetario Internacional, según lo previsto en los acuerdos correspondientes y en la ley.
12. Participar, regular y efectuar operaciones en el mercado del oro.
13. Compilar y publicar las principales estadísticas económicas, monetarias, financieras, cambiarias, de precios y balanza de pagos.
14. Efectuar las demás operaciones y servicios propios de la banca central, de acuerdo con la ley.

De lo descrito anteriormente se desprende que el Banco Central de Venezuela, tal y como se indico es la única institución calificada para emitir moneda de curso legal en el país, sin embargo posee otras atribuciones y responsabilidades que buscan regular y proteger el sistema monetario, cambiario y financiero nacional. Igualmente, es el responsable de emitir informes regulares sobre las principales estadísticas económicas en Venezuela, incluyendo en su análisis parámetros como las reservas internacionales.

Superintendencia de Instituciones del Sistema Bancario

La Superintendencia de Instituciones del Sistema Bancario (SUDEBAN) es definida por Peralta, (2008) como: “un organismo autónomo con personalidad jurídica propia de Venezuela que supervisa, vigila y controla todas las instituciones financieras de la economía nacional.” (p.19) SUDEBAN fue creado el 24 de enero de 1940 y actualmente está adscrito al Ministerio del Poder Popular para las Finanzas.

Bajo este esquema, entre las instituciones que regula se encuentran los bancos universales y comerciales, los estatales, de inversión, hipotecarios, oficinas de representación de bancos extranjeros, entidades de ahorro y préstamo, casas de cambio, fondos de activos líquidos, entre otros. En este orden de ideas cualquier actividad determinante para la optimización del sistema bancario debe estar totalmente precedido por el cumplimiento de las normativas establecidas por estos organismos.

Préstamos de bancos estatales

Las entidades públicas que actúan o han actuado como entidades financieras son varias y entre ellas se destacan los bancos de desarrollo, de fomento, comerciales, mixtos, agrario, industrial, de vivienda. En opinión de Meléndez, (2006):

Para tener acceso a este tipo de préstamos, los negocios pequeños necesitan reunir algunas condiciones, entre las cuáles están: demostrar que han estado funcionando por un tiempo suficiente, tener bienes propios como garantía, mostrar la rentabilidad del proyecto, ser confiables en términos de pago, llevar una contabilidad básica y tener clientes establecidos. (p.34)

Resulta preciso establecer que la mayoría de los préstamos que se dan son de corto plazo; esto limita al pequeño emprendedor para adquirir activos fijos como tierras, locales, maquinarias y equipos, ya que estos son bienes que pueden ser amortizados solamente en el mediano y largo plazo, para que no causen problemas de flujo. El análisis de crédito apoyado en un modelo específico, fortalece de alguna manera las necesidades de los pequeños emprendedores e incluso los préstamos individuales para alguna disposición personal.

Por consiguiente, para obtener este tipo de préstamos, el negocio pequeño debe firmar un pagaré y tener fiadores o activos que puedan ofrecerse en garantía, el pago del capital y de los intereses lo establece el banco. Es determinante la necesidad de conocer la gama de posibilidades que se ofrecen y cuáles son las más convenientes. Es preciso señalar que existen diversos tipos de créditos, tal como lo indica Padrón, (2006), “El préstamo personal es el más sencillo y se concede en función de la solvencia del solicitante y de su capacidad de pago.” (p.45) “El préstamo comercial o de corto plazo es a menos de un año y por lo general a 90 días.” (p.45). Constituye, en los hechos, un adelanto de 90 días del dinero que la empresa espera cobrar de sus clientes. Por eso se pagan intereses y/o comisiones. Un buen empresario debe aprender a disminuir al máximo el pago de intereses y comisiones. “El préstamo a largo plazo mayor a un año, requiere mayores garantías (garantías reales) que los de corto plazo.” (p.45).

Normalmente, se utilizan para financiar inversiones en activos fijos (muebles o inmuebles) y por eso requiere de una justificación mayor, que puede alcanzar hasta la presentación de un proyecto. También supone un

seguimiento continuo por parte del banco, debido a la extensión del plazo y a las variaciones que se puedan producir en este tiempo.

Préstamos de bancos privados

Las condiciones exigidas por los bancos privados, en términos de tasas de interés, plazo y garantías, son más estrictas que las de los bancos públicos. En opinión de Farías, (2004): “Es muy difícil para los negocios pequeños tener acceso a estos recursos.” (p.23) Basado en ello, solamente cuando estos bancos canalizan fondos internacionales específicos para pequeñas unidades productivas, el propietario de los negocios pequeños pueden tener acceso. Dentro de este marco se presentan los siguientes tipos de préstamos enfocados en las entidades privadas, organizados por Farias, (ob., cit.) como:

Cuenta de Crédito: “la póliza mediante la cual un Banco o caja de ahorros se compromete a poner a disposición del cliente la cantidad acordada.” (p.11)

Descubierto en cuenta corriente: “sucede con los adeudos de letras, los recibos domiciliados.” (p.11) bajo esta percepción el mejor ejemplo es cuando el banco cobra de la cuenta del cliente aunque el cliente no tenga fondos en su cuenta; en este proceso se le da un periodo para pagar la cantidad adeudada.

Excedidos en cuenta de crédito: “sucede cuando el cliente supera el límite de crédito que se le ha otorgado.” (p.11). Este caso se presenta, por ejemplo con las tarjetas de crédito las cuales dan un límite de crédito específico el cual puede ser superado en la mayoría de los casos por el 15% del monto

total disponible. Este tipo de crédito suele tomar distintas modalidades en la práctica empresarial y en los mercados a nivel internacional.

Calificación del riesgo de crédito

Las calificaciones del riesgo de crédito pueden referirse a emisores o a emisiones de instrumentos de deuda. Para Tovar, (2007): “La calificación de riesgo de un emisor, *issuer rating*, responde a los factores que inciden en su solvencia o capacidad de pago.” (p.58). De esta manera, la clasificación de riesgo de una emisión, *issue rating*, se refiere al riesgo de crédito de un instrumento específico de deuda.

En este sentido, si este último no cuenta con una estructuración o con mitigadores de riesgo que mejoren su calidad crediticia, el riesgo de crédito del instrumento es similar al riesgo de crédito de su emisor. En cambio, un instrumento de deuda bien estructurado o que cuenta con buenos mitigadores de riesgo puede tener una calificación de riesgo mejor que la de su emisor. En opinión de Tovar, (ob. cit)

El enfoque estándar de riesgo de crédito recurre a las calificaciones de riesgo de emisores, subyacentes en las calificaciones de riesgo de sus emisiones de instrumentos de deuda, para establecer ponderadores de riesgo para las exposiciones de los bancos en estos deudores. En cambio, si los bancos invierten en instrumentos de deuda que tienen sus propias calificaciones de riesgo, deben considerar estas calificaciones y no la de sus emisores. (p.39)

De esta manera, la calidad crediticia o riesgo de crédito de los emisores de instrumentos de deuda puede ordenarse en función de los flujos de caja que definen sus capacidades de pago. Algunos autores recomiendan entre seis y ocho categorías básicas de calidad crediticia, sin contar el

incumplimiento de pago o *default*, con el objeto de lograr una adecuada diferenciación del riesgo de crédito de los deudores. Básicamente, las categorías de riesgo de crédito pueden formar parte de escalas internacionales o globales y de escalas nacionales o domésticas de riesgo.

Sin embargo, las calificaciones de riesgo en escalas internacionales se refieren a emisores de instrumentos de deuda que persiguen transarlos en mercados internacionales de capital, en tanto que las calificaciones de riesgo en una escala nacional se refieren a emisores de instrumentos de deuda que se transan en el mercado doméstico de capital del respectivo país.

Calificaciones de riesgo según el plazo

Las calificaciones de riesgo de emisores, *issuers*, de instrumentos de deuda de largo plazo por parte de agencias clasificadoras juegan el papel central en el enfoque estándar de riesgo de crédito. Para Méndez, (2004): “Estas calificaciones se aplican a los préstamos y créditos contingentes “senior”, o que tienen preferencia en el cobro, y que al mismo tiempo no cuentan con colaterales o garantías.” (p.52) También en opinión de Méndez, (ob. cit.):

Una calificación de riesgo de corto plazo es específica a un determinado instrumento de deuda, *issue rating*. Por ello, en el enfoque estándar sólo puede utilizarse para ponderar por riesgo a la exposición de un banco en este instrumento. En consecuencia, los bancos no pueden extender una calificación de riesgo de corto plazo a otros instrumentos de deuda de corto plazo que mantienen en sus activos. (p.60).

De este modo, en ningún caso pueden utilizar una calificación de riesgo de corto plazo para ponderar a un activo de largo plazo que no tiene calificación de riesgo. Si un instrumento de deuda de corto plazo conlleva un ponderador de riesgo de 50%, exposiciones de corto plazo no evaluadas por riesgo no pueden tener un ponderador inferior a 100%. Por otra parte, si un emisor o deudor tiene una obligación de pago de corto plazo sujeta a un ponderador de riesgo de 150%, todas sus obligaciones ya sean de largo o de corto plazo, también reciben un ponderador de 150%. Ello, a menos que el banco pueda aplicar mitigadores de riesgo debidamente reconocidos a estas exposiciones.

Exposición en un Préstamo

Ahora bien, un documento separado se refiere a los mitigadores de riesgo en el enfoque estándar de riesgo de crédito. Este último contempla a su vez dos enfoques en cuanto a la aplicación de mitigadores de riesgo, uno simple y uno integral. En opinión de Beltrán, (2007):

El enfoque simple se caracteriza por sustituir la probabilidad de impago del deudor que toma el préstamo por la probabilidad de incumplimiento del emisor del instrumento de deuda que hace las veces de colateral en la parte del préstamo cubierta por este último. Ello, siempre y cuando este instrumento califique en la lista de colaterales financieros admisibles para establecer requisitos de capital. El enfoque integral recurre al concepto de exposición al riesgo de crédito o *exposure*. Para ello, resta del valor del préstamo el valor razonable y ajustado del colateral financiero admisible, y donde este ajuste responde a factores de descuento o recorte, *aircuts*, que fija el propio enfoque estándar de riesgo de crédito. (p.46)

De esta forma, estos recortes persiguen que los valores ajustados de los colaterales permanezcan en línea con sus valores razonables en el tiempo. La exposición en el enfoque integral de mitigadores de riesgo es el valor del préstamo menos el valor razonable y ajustado del colateral financiero admisible, o exposición neta del banco en caso de incumplimiento de pago del deudor. Esta exposición es la que se utiliza para determinar el requisito de provisiones por pérdidas esperadas en un préstamo.

Los Servicios Bancarios y el Riesgo

La principal actividad de los servicios bancarios, aquella que mejor la define y a la que dedica la mayor parte de sus esfuerzos, la que genera la mayor parte de sus beneficios y los mayores riesgos, es la actividad crediticia. Esta actividad está sujeta a una serie de riesgos. En opinión de Quintana (2005):

Habitualmente la palabra riesgo tiene una connotación negativa: algo que debemos evitar. Sin embargo, el negocio bancario supone precisamente eso, la gestión de riesgos con el objetivo de obtener una rentabilidad que compense adecuadamente. Un banco es básicamente una máquina de gestión de riesgos, en busca de rentabilidad (p.22).

A este respecto, de todos los riesgos a los que está expuesto el negocio bancario, el principal es el riesgo de crédito. Este se define como la posibilidad de incurrir en pérdidas como consecuencia del incumplimiento por parte del deudor de sus obligaciones en las operaciones de intermediación crediticia. El más grave de los incumplimientos es el impago. De acuerdo a Blanco (2006):

El riesgo de crédito se puede dividir en dos tipos: el riesgo de insolvencia y el riesgo-país. El riesgo de insolvencia o contrapartida surge como consecuencia de la situación

económica financiera del deudor y de la incapacidad de atender al pago de sus obligaciones. El riesgo-país, es provocado por el grado de solvencia (o insolvencia) del total de contrapartidas que pertenecen a un área geopolítica legalmente definida como Estado. (p.29)

Es así como, frente a la creencia tradicional basada en no asumir riesgos o minimizarlos y rechazar aquellas operaciones que no ofrecían plenas garantías, la gestión moderna del riesgo de crédito establece como objetivo gestionar el riesgo para obtener una rentabilidad acorde con el nivel de riesgo asumido, manteniendo al mismo tiempo un capital adecuado y cumpliendo con la normativa. Esto significa que una operación crediticia con una mayor probabilidad de impago, no tiene por qué ser mal negocio, si se obtiene una rentabilidad que compensan suficientemente dicho riesgo.

El Riesgo de Crédito y la Regulación del Capital

Una de las principales características del sector financiero es su alto grado de regulación. La finalidad de la regulación bancaria es la búsqueda del buen funcionamiento del sistema y la limitación de las crisis bancarias. Para Jaspe (2005): “Las diferentes regulaciones se han preocupado por la solvencia de las entidades financieras y han desarrollado un número importante de normas que tratan de salvaguardar este objetivo.” (p.48).

Si bien parece evidente que la mejor manera de evitar situaciones de insolvencia es a través de una buena gestión, en situaciones de crisis económica los bancos suelen sufrir importantes pérdidas y padecer problemas de solvencia. Esta situación, de producirse, es menos preocupante si las entidades disponen de recursos propios suficientes con los que cubrir dichas pérdidas. En este sentido los recursos propios actúan a

modo de colchón que cubre pérdidas inesperadas y evita que éstas recaigan sobre los depositantes.

Disciplina del Mercado Bancario

Se establece que el deber de los bancos es el de revelar detalles sobre su nivel y estructura de capital, sobre su perfil de riesgos y sus sistemas de medición y control de riesgos. Se intenta aprovechar la disciplina de mercado a través de una mayor transparencia en los bancos. En opinión de De Miguel *et al.* (2007) debe tomarse como base lo establecido en el denominado *Acuerdo de Capital del Comité de Basilea*, siendo el mencionado comité un organismo internacional que reúne a los bancos centrales de los países industrializados alrededor del mundo y tiene su sede en la ciudad de Basilea, Suiza. De acuerdo con el mencionado acuerdo, “Una publicidad efectiva es esencial para garantizar que los participantes en el mercado tengan una mejor comprensión de los perfiles de riesgo de los bancos y de la adecuación de su capital.” (p.8).

En relación con este aspecto, explican los autores que se hacen unos requerimientos más detallados para el reconocimiento por parte del supervisor de las metodologías internas para el riesgo de crédito, las técnicas de reducción de riesgo de crédito y la titulización de activos. La disciplina que impone el mercado es siempre aconsejable, por eso el Acuerdo establece la obligación de que los bancos informen sobre los riesgos asumidos y los sistemas de gestión de riesgos que el banco tiene implantados. En la medida en que las entidades opten por sistemas de cálculo de requerimientos de capital más avanzados, mayor será la información que deberán revelar.

Bases Legales

Las bases legales representan el sustento sobre el cual se orienta el estudio, bajo esta consideración se señalan las siguientes legislaciones como las más relevantes en el ámbito bancario:

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999)

Gaceta Oficial No 5.453

La Carta Magna incluye una serie de artículos relacionados con el Banco Central de Venezuela (BCV), tales como el artículo 318 en que se establecen las funciones, competencias y autonomía del BCV; en su artículo 319 la Constitución establece que el BCV debe rendirle cuenta a la Asamblea Nacional; en su artículo 320 contempla la responsabilidad que tienen el Ministerio de Finanzas y el BCV en armonizar la política fiscal con la política monetaria a efectos de lograr los beneficios macroeconómicos que se planteen.

Ley del Banco Central de Venezuela (2014)

Gaceta Extraordinaria N° 6.155

La ley mencionada establece el objeto, patrimonio, directorio, consejo asesor, patrimonio, responsabilidades, funciones y manejo de reservas internacionales. Adicionalmente, las características del sistema monetario (Titulo II), Circulación y Curso Legal de las Especies Monetarias, Invertibilidad Externa, las Transacciones Cambiarias y penalizaciones. En la Reforma de la Ley, promulgada en 2014, la nueva normativa contempla la reformulación de un total de cuatro artículos (31, 87, 125 y 127) más la

supresión de las disposiciones transitorias número tres y seis y la reforma de la cuarta disposición, que ahora pasaría a convertirse en la tercera. Así, se recomponen y consolidan las reservas internacionales, se introduce una modificación en cuanto a las transferencias al Fondo de Desarrollo Nacional (Fonden) y se profundiza el principio de transparencia.

Ley General de Instituciones del Sector Bancario (2011)

Constituye la herramienta establecida para dictar medidas que regulen y fortalezcan el sistema bancario nacional, garantizando la estabilidad y estimulando la competitividad. Queda establecido lo referente a la regulación y control de las instituciones financieras y su órgano de supervisión, la Superintendencia de Instituciones del Sector Bancario.

La Superintendencia tiene como función la inspección, supervisión, vigilancia, regulación y control de los bancos y otras instituciones financieras, casas de cambio, operadores cambiarios fronterizos y empresas emisoras y operadoras de tarjetas de crédito, tal como lo establece el artículo 213 de la Ley. Esta da por sentado que el Estado establece que la Superintendencia no puede ser un servicio de actuación limitada sino de control muy amplio.

En tal sentido, este instituto autónomo, para el año 2002 dicta la Resolución No 147.02 de fecha 28 de agosto cuyo contenido son las Normas Relativas a la Protección de los Usuarios del Servicio Financiero. Se originó como resultado de una sentencia del Tribunal Supremo de Justicia relativa a la los créditos indexados y los créditos de adquisición de vehículos

con reserva de dominio bajo la modalidad de “Cuota Balón”. Se puede resumir su contenido de la siguiente manera:

1. Los empleados de entidades bancarias, cuya actividad sea la de atención al público, deben atender a todos y cada uno de los requerimientos de los clientes y usuarios, logrando que se retiren satisfechos con la información suministrada.

2. Los funcionarios de las entidades bancarias deben mantener informados a todos los clientes y público en general, sobre los servicios, productos y ofertas públicas que el banco ofrece, así como también las tasas de interés, comisiones y gastos aplicables a las operaciones pasivas y activas; ésta información debe ser publicada en la cartelera destinada para tal fin y distribuida en material publicitario.

3. Las agencias u oficinas bancarias deben incorporar mecanismos para mejorar las esperas excesivas de los clientes, y lograr que la presencia del usuario sea cómoda y agradable.

4. Se debe dar atención especial a las personas minusválidas, ancianos y embarazadas; para ello se utilizará una taquilla especial y adaptada a sus requerimientos, la cual debe estar debidamente identificada.

5. Los empleados encargados de la atención al usuario, serán los responsables de atender y recibir los reclamos y requerimientos de información de los clientes; igualmente observarán que éstos sean canalizados ante la Unidad o Departamento de Atención al Cliente, la cual debe existir en la estructura de la institución.

De esta manera, esta ley define y regula el funcionamiento de los bancos y demás instituciones financieras que tienen su asiento principal en el país, sin menoscabo de que puedan tener representaciones en el extranjero. De igual manera define y regula las atribuciones de los organismos establecidos por el Estado venezolano, quien en ejercicio de su función de supervisión y control, determina y supervisa la actuación y funcionamiento de todas ellas. Así, en cuanto a los organismos de supervisión y control, contempla lo relativo a la Superintendencia de Instituciones del Sector Bancario y el Fondo de Protección Social de los Depósitos Bancarios.

El ámbito de aplicación de esta ley determina las instituciones financieras que deben regirse por la misma. Así el artículo 2 establece: que se rigen por este Decreto Ley los bancos universales, bancos comerciales, bancos hipotecarios, bancos de inversión, bancos de desarrollo, bancos de segundo piso, arrendadoras financieras, fondos del mercado monetario, entidades de ahorro y préstamo, casas de cambio, grupos financieros, operadores cambiarios fronterizos, así como las empresas emisoras y operadoras de tarjetas de crédito.

Asimismo, estarán bajo la inspección, supervisión, vigilancia, regulación y control de la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras las sociedades de garantías recíprocas y los fondos nacionales de garantías recíprocas. Igualmente quedan sometidas a este Decreto Ley, en cuanto les sean aplicables, las operaciones de carácter financiero que realicen los Almacenes generales de depósitos.

Todos los bancos, entidades de ahorro y préstamo, otras instituciones financieras y demás empresas mencionadas en este artículo, están sujetas a la inspección, supervisión, vigilancia, regulación y control de la Superintendencia de Instituciones del Sector Bancario, a los reglamentos que dicte el Ejecutivo Nacional, a la normativa prudencial que establezca la Superintendencia de Instituciones del Sector Bancario.; y a las Resoluciones y normativa prudencial del Banco Central de Venezuela."

Según se evidencia del contenido de esta ley, las actividades y operaciones contenidas en la misma, deberán realizarse de conformidad con sus disposiciones, el Código de Comercio, la Ley del Banco Central de Venezuela, las demás leyes aplicables, los reglamentos que dicte el Ejecutivo Nacional, a la normativa prudencial que dicte la Superintendencia de Instituciones del Sector Bancario, así como a las resoluciones emanadas del Banco Central de Venezuela.

Ello permite inferir que el sistema financiero venezolano, como todo sistema, es un complejo conjunto de elementos (organismos en este caso) interrelacionados e interdependientes entre sí, que no pueden ser analizados de manera aislada, sino por el contrario, el mismo está sujeto a un compendio normativo global que de manera determinante, establece un blindaje de carácter superior en la ejecución de sus ejecutorias, y donde participan todos los entes gubernamentales que de alguna u otra manera tienen incidencia en el desarrollo y ejecución de la actividad bancaria y financiera en el país.

Es importante destacar que la Asamblea Nacional de Venezuela aprobó en el mes de abril del 2010, en primera discusión, el Proyecto de

Reforma de la Ley del Banco Central de Venezuela (BCV), cuyo objetivo fundamental es adecuar las funciones del BCV a la recién aprobada Ley Orgánica del Sistema Financiero Nacional. El presidente de la Comisión Permanente de Finanzas, diputado Ricardo Sanguino, (2010) subrayó que esta reforma busca fortalecer las políticas monetaria y cambiaria, además de la incorporación y rectoría del sistema de pagos.

Con esta reforma, el Banco Central de Venezuela será prestamista de última instancia para proveer liquidez a otras entidades financieras y tendrá la posibilidad de manejar la información precisa sobre quién pide las divisas, cuándo y con qué fines, para así agilizar el proceso para las actividades productivas importantes. (p.12)

En este sentido, la reforma promueve un modelo productivo y participativo, adecuando los instrumentos a los intereses del país para poder acelerar la marcha en la construcción de una sociedad más justa y equitativa.

Definición de Términos Básicos

Agencia bancaria: Oficina bancaria que depende de una gerencia regional o de la casa matriz del banco respectivo.

Banca: Conjunto de establecimientos mercantiles dedicados a las actividades bancarias.

Banco: Institución económica que opera como un establecimiento de intermediación en el mercado de capitales, aceptando depósitos y préstamos y condiciones de crédito.

Calidad de servicio: asesoría personalizada que se brinda al cliente con el fin de anticiparnos a sus necesidades.

Calidad: capacidad de satisfacer los deseos de las personas dentro de su estilo de vida, lo que involucra un equilibrio entre lo objetivo/tangible y lo subjetivo/intangible, y ofrecer características beneficiosas y saludables para las personas y su entorno.

Cliente bancario: Toda persona que acude a un banco para solicitar sus servicios bancarios. Si confía sus haberes al banco se le denomina depositante, y si requiere crédito o préstamo se le conoce como prestatario.

Control: acción de enfrentar una situación y manejarla con capacidad física y mental para ejecutar procedimientos de acuerdo con los planes y políticas establecidas.

Cultura de servicio: principio de que todo cliente debe quedar satisfecho con el servicio que se le ofrece.

Dinero: Bien usado como medio de pago y medida de valor, aceptado por un sistema económico.

Entidades financieras: Instituciones de intermediación financiera, encargadas de captar capitales y transferirlos a los sectores de la actividad económica.

Estrategias: conjunto de acciones que se llevan a cabo para lograr un determinado fin

Normas bancarias: Conjunto de disposiciones legales, emanadas de los organismos competentes que regulan y controlan las actividades bancarias en su amplio sentido y que son aplicables a las instituciones financieras.

Objetivos: resultados a largo plazo que una organización aspira lograr a través de su misión básica.

Procedimiento: Descripción de la forma como se debe desempeñar una tarea.

Servicio: proceso interpersonal que implica respeto, no tanto en el sentido afectivo sino en el sentido objetivo de responder a las expectativas del cliente- usuario. Es un campo de dar y recibir, entender y atender, escuchar y responder, emitir y percibir. Organización y personal destinados a satisfacer necesidades públicas.

Usuario: persona que utiliza algún servicio público o privado, empresarial o profesional.

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

El desarrollo de un trabajo no sólo debe derivarse a partir de determinados supuestos de naturaleza teórica y conceptual, sino que tome todos los recaudos para fundamentar sus conclusiones en la realidad. Para la realización de esta actividad, es necesario plantear una metodología para cumplir con las exigencias del conocimiento científico en cuanto a coherencia lógica y práctica. A este respecto, Castillo (2003), asegura que:

El marco metodológico tiene por objeto orientar un conjunto de estudios de casos, cuyos resultados contribuirán a modificarlo y perfeccionarlo, de tal manera que la propuesta metodológica corregida con base en dichos estudios constituya el producto principal del proyecto, naturalmente abierto a posteriores experiencias y etapas (p. 37).

En este sentido, la metodología de una investigación se hace indispensable para determinar los mecanismos útiles para lograr el correcto desarrollo del estudio, cumpliendo con los objetivos planteados.

Diseño y nivel de la investigación

Balestrini (2006), define el *Diseño* de una investigación como:

El plan o la estrategia global en el contexto del estudio propuesto, que permite orientar desde el punto de vista técnico y guiar todo el proceso de investigación desde la recolección de los primeros datos hasta el análisis e interpretación de los mismos en función de los objetivos previamente definidos (134).

Con respecto al *nivel* de la Investigación, Arias (2012), lo define como “el grado de profundidad con la cual se realizará el estudio” (p.110), es decir, el grado de especificidad del análisis a realizar. Tomando en consideración los conceptos anteriores, la presente investigación se enmarca como un diseño *no experimental, de campo a nivel descriptivo y analítico con apoyo documental*.

Una investigación *No Experimental* para Sabino, (2003) es aquella que “no requiere la implementación de experimentos para obtener los resultados” (p.23). Para Hernández *et al.* (2010), la investigación no experimental es aquella que se realiza “sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de investigación donde no hacemos variar intencionadamente las variables independientes” (p. 184), sino “observar los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos” (p. 184).

Por otra parte y parafraseando a Sabino (2009), la investigación *de Campo* es aquella donde los datos son recogidos por el investigador directamente de la realidad donde estos se generan, sin alterar las condiciones existentes de forma alguna. De acuerdo a estas observaciones, la investigación de campo permite a la investigadora obtener datos primarios o de primera mano.

De igual forma y resumiendo lo expresado por Hernández *et al.* (2010), el *Nivel descriptivo* es definido como aquel que permite caracterizar una determinada situación y el tipo de condiciones existentes en un momento específico. Los autores citados afirman igualmente que el *nivel analítico* permite la organización, razonamiento y reflexión del objeto de

estudio, buscando dar respuestas específicas a interrogantes planteadas inicialmente. Con respecto al *apoyo documental*, indica Balestrini (2006), que en este “los datos se obtienen a partir de la aplicación de técnicas documentales, en los informes de otras investigaciones donde se recolectaron esos datos y/o a través de diversas fuentes documentales” (p.135).

En este estudio, y tomando como base el apoyo documental descrito, se realizó igualmente el *análisis crítico* del marco legal que sustenta el sistema bancario venezolano. Parafraseando a Hernández *et al.* (2010), puede afirmarse que el análisis crítico es la evaluación interna del desarrollo lógico de las ideas, planteamientos o propuestas de un autor, interpretando las ideas originales expuestas, a partir de los datos principales, extraídos de un escrito. La técnica implica la realización de inferencias, razonamientos, comparaciones, argumentaciones, deducciones, críticas, estimaciones y explicaciones, entre otras.

Población y Muestra

Morales (2004), define población como: “el conjunto para el cual serán validas las conclusiones que se obtengan de los elementos o unidades (personas, instituciones o cosas) a los cuales se refiere la investigación” (p. 17). La muestra por su parte es definida por el Manual UPEL (2012) como “la selección o parte de representativa de la población asignada o tomada con el fin de investigar los aspectos considerados necesarios para la investigación” (p. 19).

En este estudio, dado lo extenso de la banca nacional pública y privada y la posibilidad real de acceso para la aplicación del instrumento de

recolección de datos, la población estuvo representada por los Gerentes de las siguientes instituciones financieras localizadas en el municipio Girardot del estado Aragua: Banesco, Banco de Venezuela, Banco Nacional de Crédito y Banco Bicentenario (Cuadro 2).

Cuadro 2.
Población

	Banco	Cargo	Cantidad
Banca Publica	De Venezuela	Gerente	1
	Bicentenario	Gerente	1
Banca Privada	Banesco	Gerente	1
	Nacional de Crédito	Gerente	1
Total			4

Fuente: La Investigadora (2015).

La muestra por su parte, es definida por Balestrini (2006), como “una parte representativa de la población cuyas características deben reproducirse en ella lo más exactamente posible” (p. 142). Coinciden Palella y Martins (2010), por su parte al indicar que “una muestra no es más que la escogencia de una parte representativa de una población, cuyas características se reproducen de la forma más exacta posible” (p. 106).

En este estudio la muestra a utilizar, no probabilística y de carácter intencional, corresponde a la totalidad de la población descrita (Cuadro 3). La muestra seleccionada para esta investigación, no probabilística y de carácter intencional, fue el 100% de la población descrita. Sabino, (2003) define la muestra no probabilística intencional, como “aquella muestra donde el investigador escoge sus unidades no en forma fortuita sino

completamente arbitraria, designando a cada unidad según característica, que para el investigador resulte de relevancia” (p. 106).

Cuadro 3.
Muestra

	Banco	Cargo	Cantidad
Banca Publica	De Venezuela	Gerente	1
	Bicentenario	Gerente	1
Banca Privada	Banesco	Gerente	1
	Nacional de Crédito	Gerente	1
Total			4

Fuente: La Investigadora (2015).

En este sentido, la muestra seleccionada pertenece al tipo de muestreo dado que el procedimiento para seleccionar la misma se basa en el criterio del investigador, el acceso a la entidad bancaria, la posibilidad real de aplicación del instrumento y la no aplicación de fórmulas estadísticas que permitan determinar el tamaño de la misma.

Operacionalización de Variables

Parafraseando a Hernández *et al.* (2010), la Matriz Operacional de las Variables representan un instrumento valioso que se constituye en la médula de la investigación, Consta de 4 a más columnas y se desarrolla de conformidad con la propuesta de cada autor o protocolo de investigación. Generalmente en cada columna o fila se colocan las variables, las dimensiones, los indicadores y los ítems.

Lo anterior permite construir con tenacidad y rigor científico los problemas, objetivos e hipótesis generales y específicas en función a la relación de las variables (independiente-causa o dependiente-efecto). Además consolida los elementos claves del inicio de la investigación científica, el grado de coherencia, concatenación e interrelación de una variable con otra, de una dimensión con otra, conexión lógica que se expresa desde el título, el problema, los objetivos e hipótesis. En el Cuadro 4 se muestra la Operacionalización de Variables para esta investigación.

Técnicas e instrumentos de Recolección de Datos

Balestrini, (2006), define las Técnicas de Recolección de Datos como el procedimiento para “cumplir con los objetivos del estudio y el diagnóstico de la situación actual, el establecimiento de los procesos, operaciones y tareas para captar las causas que originan los problemas y plantear los correctivos para cada situación” (p. 156). Mientras que los Instrumentos de Recolección de datos son definidos por Arias (2012) como “cualquier recurso, dispositivo o formato (en papel o digital), que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información” (p. 70).

Cuadro 4. Operacionalización de las Variables.

Objetivo General: Analizar administrativamente el proceso de crédito para el otorgamiento de préstamos en el Sistema Bancario Venezolano.

Objetivo	Variable	Dimensión	Indicadores	Ítem	Instrumento
Diagnosticar la situación actual del proceso crediticio en relación al otorgamiento de préstamos del Sector Bancario Nacional.	Situación actual del proceso crediticio en relación al otorgamiento de préstamos	Cartera de financiamiento	Requisitos Gavetas Administración de riesgos Aprobación	1 -9 10 11 12	Cuestionario
Describir el proceso de Control aplicado al proceso de crédito activado por el Sector Bancario Nacional.	Proceso de Control aplicado al proceso de crédito	Seguimiento financiero	Análisis de Rentabilidad Verificaciones Indicadores de gestión Personal calificado Recursos Estatus de crédito RAE ROE Morosidad Retorno Reportes Evaluación	13 14 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26	
Identificar la normativa legal que sustenta el proceso crediticio ante el otorgamiento de préstamos del Sistema Bancario venezolano.	Normativa legal que sustenta el proceso crediticio	Regulaciones	Leyes Normas Decretos Estatutos Providencias	Análisis crítico de marco legal normativo	

Fuente: La Investigadora (2015)

En este estudio se utilizó la *Encuesta* como técnica de recolección de datos, mientras que como instrumento se usó el *Cuestionario*. La encuesta, de acuerdo a Arias (2012), “es una técnica que permite obtener información como el conocimiento, motivaciones, actitudes, opiniones de los individuos con relación al objeto de investigación” (p.73) a fin de obtener información sobre las variables que intervienen en una investigación.

El *Cuestionario*, por su parte, es definido igualmente por Arias (2012) como la “encuesta escrita que se maneja mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas, el cual debe ser llenado por el encuestado sin la influencia del encuestador” (p.74). En la presente investigación se utilizó un cuestionario constituido por veintiséis (26) preguntas de carácter cerrado con posibilidades de respuesta que van de siempre a nunca, consideradas relevantes para el cumplimiento de los objetivos trazados (Anexo A).

Validez y Confiabilidad del instrumento de Recolección de Datos

Parafraseando a Hernández *et al.* (2010), la *validez* del instrumento establece la relación del mismo con las variables que pretende medir y relaciona los ítemes del cuestionario aplicado con los basamentos teóricos y los objetivos de la investigación para que exista consistencia y coherencia técnica. Representa una medida de eficacia del cuestionario y a la relación existente entre este y los objetivos a los cuales se debe dar respuesta. En este estudio *la validez del contenido del Instrumento* de recolección de datos se determinó por la técnica de *Juicio de Expertos*, la cual de acuerdo a Palella y Martins (2012):

Consiste en entregarle a tres, cinco o siete expertos (siempre números impares) en la materia objeto de estudio y en metodología, un ejemplar del (los) instrumento (s) con su respectiva matriz de respuesta acompañada de los objetivos de la investigación, el sistema de variables y una serie de criterios para calificar las preguntas. Los expertos revisan el contenido, la redacción y pertinencia de cada reactivo y hacen recomendaciones para que el investigador efectúe las debidas correcciones, en caso de ser necesario (p. 161).

A los efectos de la presente investigación, el instrumento recolección de datos utilizado fue evaluado haciendo uso del juicio o criterio de dos (2) expertos en Finanzas, y un (1) experto en Metodología quienes revisaron cada una de las preguntas del cuestionario (Anexo B).

Por otra parte resumiendo lo establecido por Palella y Martins (2012) la *Confiabilidad* del instrumento de recolección de datos se define como la estabilidad, consistencia, predictibilidad y precisión de los resultados. Se presume que si hay confiabilidad, cada repetición de la aplicación del mismo instrumento o de uno equivalente proporcionara mediciones similares. Según el concepto emitido, la validez puede interpretarse como la exactitud con la cual un instrumento puede medir una variable, indicando entonces la posibilidad de error en el cual puede incurrir el investigador.

En este estudio y de acuerdo con lo establecido por Palella y Martins (2012) se utilizó el Coeficiente Alfa de Cronbach el cual “mide la confiabilidad a partir de la consistencia interna de los ítemes, entendiéndose por tal, el grado en que los ítemes de una escala se correlacionan entre sí” (p. 169). La fórmula del coeficiente Alfa de Cronbach es como sigue:

$$Alfa = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right)$$

Donde:

Alfa = Coeficiente de confiabilidad.

k = Número de personas.

$\sum V_i$ = Sumatoria de la varianza por ítems.

V_t = Varianza total del instrumento.

Al sustituir en la fórmula:

$\alpha =$	$\left[\frac{25}{(25-1)} \right]$	*	$\left[\frac{1- 5.888}{151.515} \right]$	
$\alpha =$	$\left[\frac{25}{24} \right]$	*	$\left[1- 0.0388 \right]$	
$\alpha =$	$[1.04]$	*	$[0.9611]$	
$\alpha =$	0.9996			
$\alpha =$	0.99			

A continuación se presentan los criterios de decisión utilizados para determinar la Confiabilidad del Instrumento (Cuadro 5).

Cuadro 5. Criterios de decisión para la confiabilidad del instrumento.

Rango	Confiabilidad (Dimension)
0,81-1	Muy alta
0,61-0,80	Alta
0,41-0,60	Media
0,21-0,40	Baja
0-0,20	Muy Baja

Fuente: Palella y Martins (2012).

Parafraseando a Palella y Martins (2012), el resultado de confiabilidad obtenido debe encontrarse entre los parámetros que determinan un valor óptimo, considerándose recomendable cuando este es igual o superior a 0,60 (categoría Alta). En este estudio, el resultado obtenido fue de 0,99 por lo que puede considerarse que el instrumento aplicado es de muy alta confiabilidad (Anexo C).

Procedimiento metodológico de la investigación

A continuación se describen las diferentes fases seguidas por la investigadora para la elaboración de la presente investigación:

Fase I: Planteamiento del Problema. En esta primera fase, se determinó el título de la evaluación, definiendo el problema a estudiar y los objetivos, general y específicos a cumplir. Se analizó la importancia del tema escogido y la problemática existente. Posteriormente se estableció la justificación de la ejecución del estudio.

Fase II. Marco Teórico: contiene los elementos conceptuales, teorías, trabajos, artículos publicados, entrevistas, leyes y demás documentos de interés sobre el tema, los antecedentes y la fundamentación legal del mismo.

Fase III. Marco Metodológico: se expone la metodología utilizada a fin de recabar los datos necesarios que den respuesta a los objetivos propuestos. Incluye la delimitación del diseño, nivel de la investigación, la población y muestra a utilizar y las técnicas e instrumentos de recolección de datos y el sistema de variables.

Fase IV: Análisis, discusión e Interpretación de Resultados. En esta etapa se exponen los resultados obtenidos, se interpretan los mismos y se plantea una discusión donde se confrontan los resultados del trabajo con la información teórica recabada previamente. Posteriormente, se expone un análisis de las ideas centrales incorporando la opinión de la investigadora en función del conocimiento y experiencia adquiridos durante la ejecución de la investigación.

Fase V: Conclusiones y Recomendaciones: representan el final del proceso de investigación. Las conclusiones reflejan las consecuencias más importantes de la investigación, ya sea planteando soluciones que permitan ofrecer reconsideraciones o refutando teorías que sirvieron de marco de referencia al estudio. Las recomendaciones están dirigidas a sugerir mejoras en los métodos de estudio, profundidad de futuras investigaciones, continuidad del tema entre otras. Una vez concluida la redacción de los elementos mencionados, se muestra el marco referencial utilizado y los anexos si los hubiere.

CAPITULO I V

ANÁLISIS DE RESULTADOS OBTENIDOS

Parafraseando a Palella y Martins (2012), el análisis e interpretación de los resultados es la última etapa del proceso de investigación, ya que todas las anteriores, comprendidas en el diseño, concurren hacia la realización de esta importante operación. Afirman los autores que los datos en sí mismos tienen limitada importancia, siendo necesario "hacerlos hablar". En ello consiste, en esencia, el análisis e interpretación de los datos, siendo el propósito del análisis resumir las observaciones llevadas a cabo de forma tal que proporcionen respuesta a las interrogantes de la investigación.

La interpretación, más que una operación distinta, es un aspecto especial del análisis, su objetivo es buscar un significado más amplio a las respuestas permitiendo la definición y clarificación de los conceptos y las relaciones entre éstos y los hechos materia de la investigación. La relación entre análisis e interpretación y la forma específica que toman, tanto separada como conjuntamente, varían de un estudio a otro, dependiendo de los distintos esquemas o niveles de investigación y, fundamentalmente, del diseño propuesto. Tomando en consideración los aspectos señalados, se exponen a continuación los resultados obtenidos en este estudio.

Objetivo 1. Diagnosticar la situación actual del proceso crediticio en relación al otorgamiento de préstamos del Sector Bancario Nacional.

Dimensión: Cartera de financiamiento.

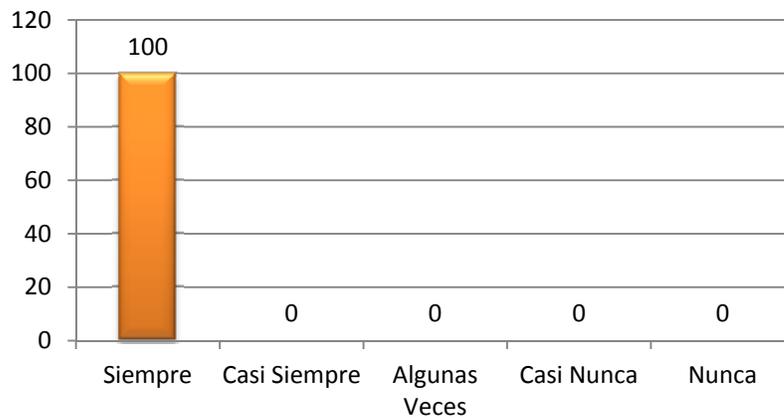
Indicadores: Requisitos, Gavetas, Administración de riesgos, Aprobación

Ítem 1: Desde el punto de vista administrativo los requisitos para el otorgamiento de créditos son evaluados de forma rigurosa.

Cuadro 6. Requisitos para el otorgamiento de créditos.

Alternativas	Frecuencia	%
Siempre	4	100
Casi Siempre	0	0
Algunas Veces	0	0
Casi Nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	4	100

Fuente: La Investigadora (2015).



Fuente: La Investigadora

Gráfico 1. Requisitos para el otorgamiento de créditos.

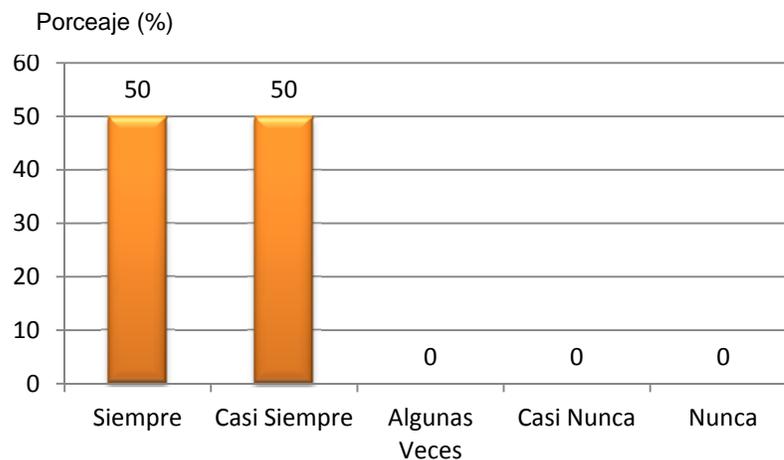
Análisis: el 100% de los encuestados afirma que si evalúan de forma rigurosa los requisitos exigidos para el otorgamiento de los créditos, establecido de acuerdo con los estándares fijados por la organización.

Ítem 2: En la institución se verifica la actividad de la (s) cuenta (s) que posea el candidato a otorgamiento de créditos.

Cuadro 7. Actividad de la (s) cuenta (s).

Alternativas	Frecuencia	%
Siempre	2	50
Casi Siempre	2	50
Algunas Veces	0	0
Casi Nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	4	100

Fuente: La Investigadora (2015)



Fuente: La Investigadora

Gráfico 2. Actividad de la (s) cuenta (s).

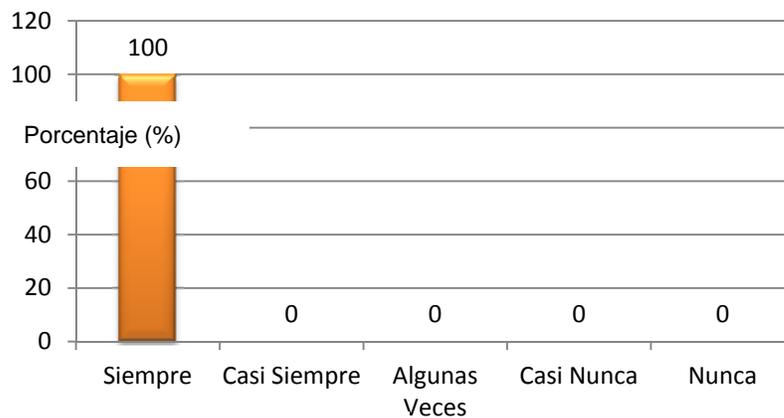
Análisis: El 50% de los encuestados afirman que siempre se exige el reporte de actividad de las cuentas que posea el aspirante al crédito, sea en la misma institución o en otra diferente. El 50% restante, perteneciente a la banca pública, afirma sin embargo que casi siempre se cumple con esta política, haciendo hincapié en que si bien se exige, en algunos casos no se verifica dado el volumen de solicitudes pendientes de aprobación.

Ítem 3:El formulario de solicitud de operaciones crediticias es requisito exigido por la institución.

Cuadro 8. Formulario de solicitud de operaciones crediticias.

Alternativas	Frecuencia	%
Siempre	4	100
Casi Siempre	0	0
Algunas Veces	0	0
Casi Nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	4	100

Fuente: La Investigadora (2015)



Fuente: La Investigadora

Gráfico 3. Formulario de solicitud de operaciones crediticias.

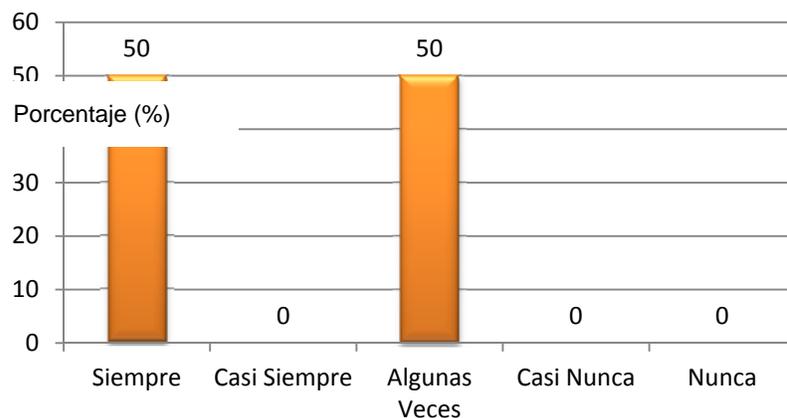
Análisis: los resultados obtenidos indican que en la totalidad de las instituciones financieras sean estas públicas o privadas, se exige como requisito indispensable para la solicitud de créditos la consignación de formularios específicos para tal fin.

Ítem 4: Dentro de los requisitos se exige al candidato la garantía correspondiente.

Cuadro 9. Garantía.

Alternativas	Frecuencia	%
Siempre	2	50
Casi Siempre	0	0
Algunas Veces	2	50
Casi Nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	4	100

Fuente: La Investigadora (2015).



Fuente: La Investigadora (2015).

Gráfico 4. Garantía.

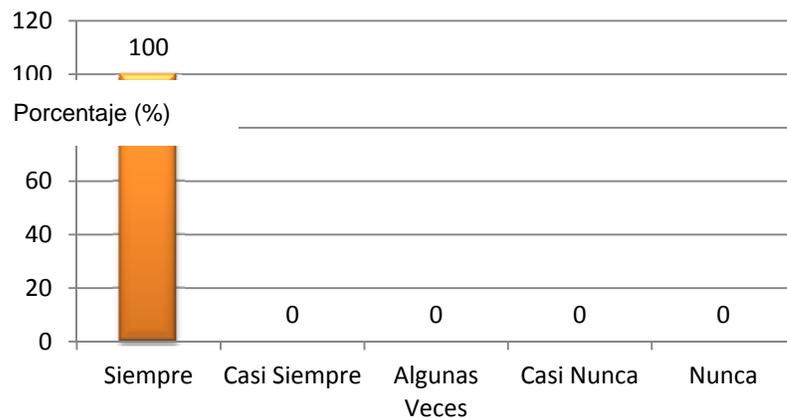
Análisis: el 50% de los encuestados, pertenecientes a la banca privada, contestaron que la garantía es un requisito indispensable para tramitar la solicitud de crédito en la institución. El restante 50% (banca pública), respondió sin embargo que solo algunas veces este requisito era exigido.

Ítem 5: Se solicita la consignación de Acta Constitutiva y Estudio Jurídico por parte del solicitante.

Cuadro 10. Acta Constitutiva y Estudio Jurídico.

Alternativas	Frecuencia	%
Siempre	4	100
Casi Siempre	0	0
Algunas Veces	0	0
Casi Nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	4	100

Fuente: La Investigadora (2015).



Fuente: La Investigadora (2015).

Gráfico 5. Acta Constitutiva y Estudio Jurídico.

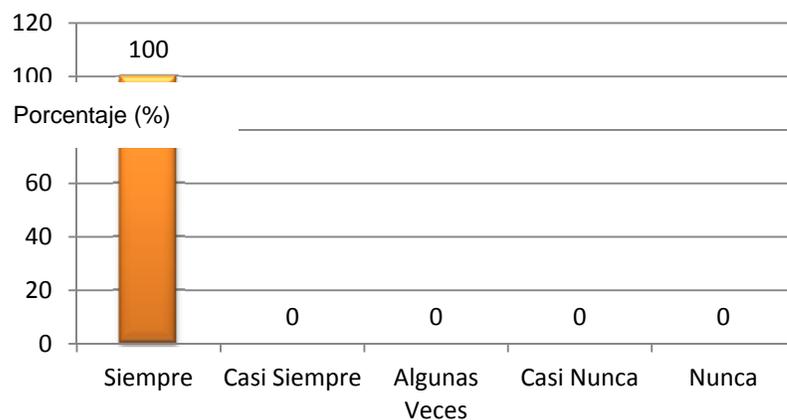
Análisis: la totalidad de la muestra consultada indicó que tanto el acta constitutiva como el estudio jurídico deben ser obligatoriamente consignados por el aspirante como requisito para formalizar su solicitud de crédito.

Ítem 6: El proceso crediticio en relación al otorgamiento de préstamos se rige por la normativa legal vigente y los estatutos internos de la institución.

Cuadro 11. Normativa legal vigente y los estatutos internos.

Alternativas	Frecuencia	%
Siempre	4	100
Casi Siempre	0	0
Algunas Veces	0	0
Casi Nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	4	100

Fuente: La Investigadora (2015).



Fuente: La Investigadora (2015).

Gráfico 6. Normativa legal vigente y los estatutos internos.

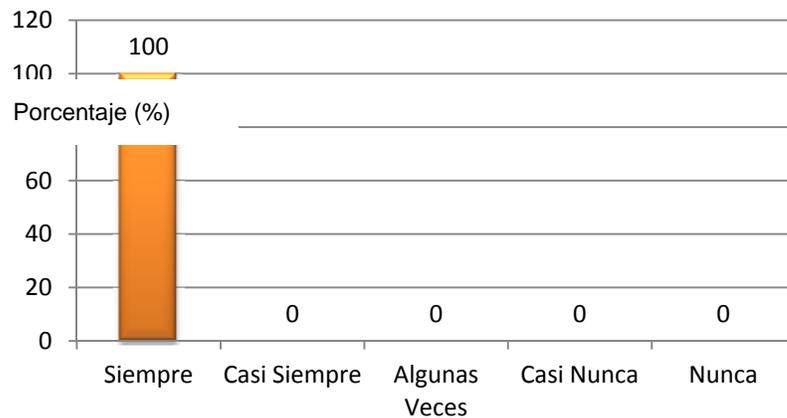
Análisis: el 100% de los encuestados afirmaron que indicó que el proceso crediticio en relación al otorgamiento de préstamos se rige por la normativa legal vigente y los estatutos internos establecidos por las instituciones bancarias.

Ítem 7. Se exige al solicitante la presentación de sus estados financieros vigentes.

Cuadro 12. Presentación de sus estados financieros vigentes.

Alternativas	Frecuencia	%
Siempre	4	100
Casi Siempre	0	0
Algunas Veces	0	0
Casi Nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	4	100

Fuente: La Investigadora (2015).



Fuente: La Investigadora (2015).

Gráfico 7. Presentación de sus estados financieros vigentes.

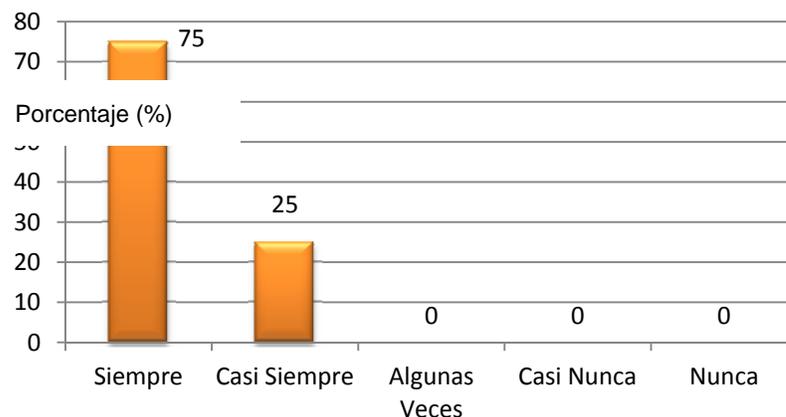
Análisis: el 100% de las instituciones bancarias evaluadas, tanto públicas como privadas, exigen la presentación de estados financieros vigentes como requisito a consignar en la solicitud de créditos.

Ítem 8. Se exige al solicitante presentar el registro verificable de cuentas por pagar y cuentas por cobrar de la organización que representa.

Cuadro 13. Registro verificable de cuentas por pagar y cuentas por cobrar.

Alternativas	Frecuencia	%
Siempre	3	75
Casi Siempre	1	25
Algunas Veces	0	0
Casi Nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	4	100

Fuente: La Investigadora (2015).



Fuente: La Investigadora (2015).

Gráfico 8. Registro verificable de cuentas por pagar y cuentas por cobrar.

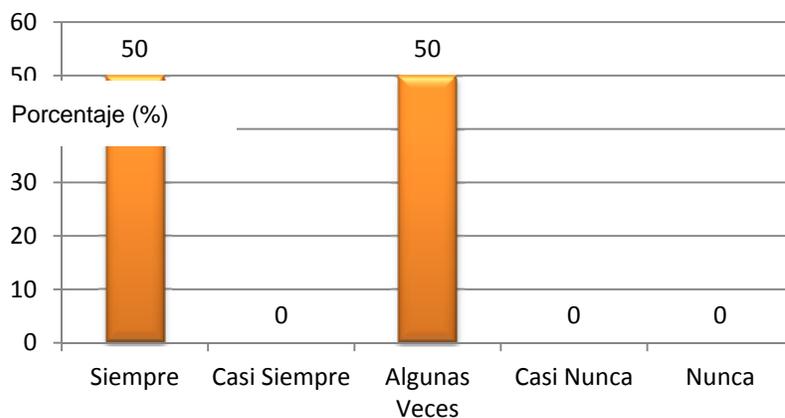
Análisis: los resultados obtenidos indican que el 75% de las instituciones evaluadas exigen los registros verificables de cuantas por pagar y cuentas por cobrar a los candidatos a asignación de crédito dentro del proceso de solicitud. Sin embargo, el 25% restante indicó que pese a ser exigido este requisito, algunas veces este no es verificado de forma completa, dado el volumen de solicitudes pendientes por aprobación.

Ítem 9. Se exige el balance de apertura y el corte de balance.

Cuadro 14. Balance de apertura y el corte de balance.

Alternativas	Frecuencia	%
Siempre	2	50
Casi Siempre	2	50
Algunas Veces	0	0
Casi Nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	4	100

Fuente: La Investigadora (2015).



Fuente: La Investigadora (2015).

Gráfico 4. Balance de apertura y el corte de balance.

Gráfico 9. Planificación estratégica.

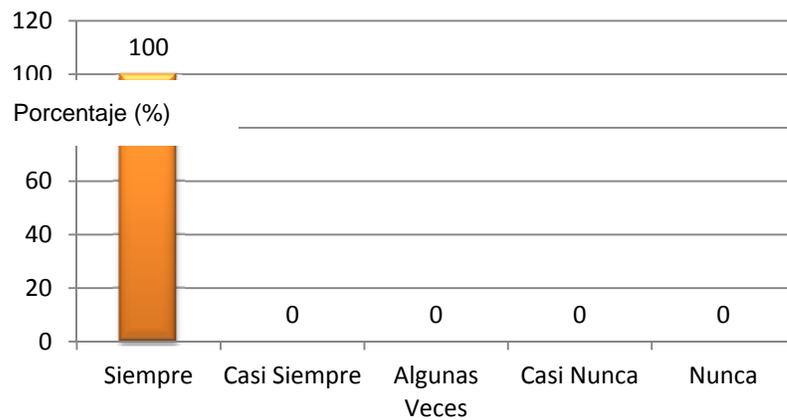
Análisis: el 50% de la muestra indicó que se exige el Balance de apertura y el corte de balance, mientras que el restante 50% afirmó que este requisito se exigía algunas veces.

Ítem 10. Los financiamientos son aprobados según prioridad de cumplimiento de las gavetas crediticias impuestas a la banca por política de Estado.

Cuadro 15. Aprobación de Financiamientos por prioridad.

Alternativas	Frecuencia	%
Siempre	4	100
Casi Siempre	0	0
Algunas Veces	0	0
Casi Nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	4	100

Fuente: La Investigadora (2015).



Fuente: La Investigadora (2015).

Gráfico 10. Aprobación de Financiamientos por prioridad.

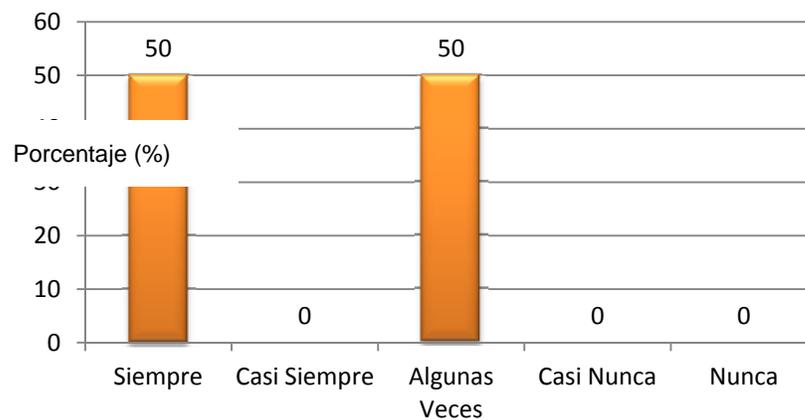
Análisis: la totalidad de la muestra indico que los financiamientos son aprobados según prioridad de cumplimiento de las gavetas crediticias impuestas a la banca por política de Estado.

Ítem 11. Las solicitudes de créditos son categorizadas de acuerdo con las políticas de administración de riesgo de la institución.

Cuadro 16. Categorización de solicitudes.

Alternativas	Frecuencia	%
Siempre	2	50
Casi Siempre	0	0
Algunas Veces	2	50
Casi Nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	4	100

Fuente: La Investigadora (2015).



Fuente: La Investigadora (2015).

Gráfico 11. Tiempos Mínimos y Máximos para el Pago.

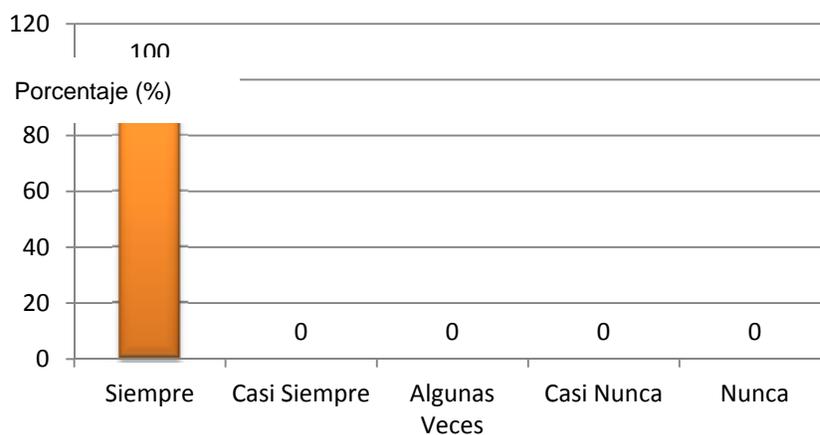
Análisis: el cincuenta % de la muestra (banca privada), indica que las solicitudes de crédito son categorizadas de acuerdo con las políticas de administración de riesgo de la institución, mientras que el restante 50% afirma que solo algunas veces se realiza la categorización descrita.

Ítem 12. Las solicitudes son aprobadas al comprobarse que el proyecto es económicamente factible.

Cuadro 17. Proyecto económicamente factible.

Alternativas	Frecuencia	%
Siempre	4	100
Casi Siempre	0	0
Algunas Veces	0	0
Casi Nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	4	100

Fuente: La Investigadora (2015).



Fuente: La Investigadora (2015).

Gráfico 12. Proyecto económicamente factible.

Análisis: la totalidad de los encuestados afirmaron que la evaluación de la factibilidad de los proyectos es un requisito que siempre es comprobado por la institución, sea esta pública o privada, a fin de realizar la aprobación de la solicitud de crédito.

Objetivo 2. Describir el proceso de Control aplicado al proceso de crédito activado por el Sector Bancario Nacional.

Dimensión: Proceso de Control aplicado al proceso de crédito.

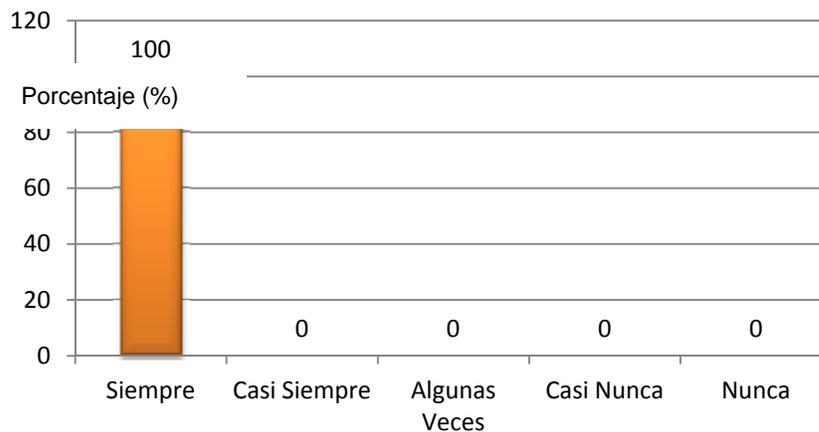
Indicadores: Análisis de rentabilidad, Verificaciones Indicadores de gestión, Personal calificado, Recursos, Estatus de crédito, RAE, ROE, Morosidad, Retorno, Reportes, Evaluación.

Ítem 13. Con base en la información suministrada se calcula y analiza la rentabilidad de la organización solicitante del préstamo.

Cuadro 18. Rentabilidad.

Alternativas	Frecuencia	%
Siempre	4	100
Casi Siempre	0	0
Algunas Veces	0	0
Casi Nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	4	100

Fuente: La Investigadora (2015).



Fuente: La Investigadora (2015).

Gráfico 13. Rentabilidad.

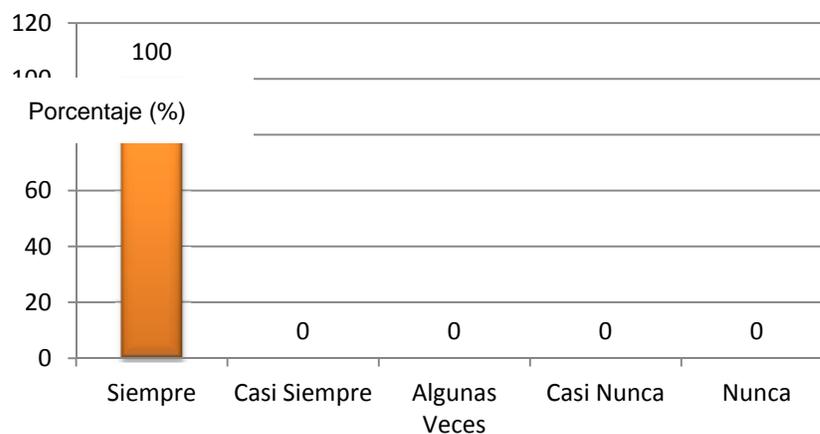
Análisis: el 100% de las entidades bancarias encuestadas afirmaron calcular la rentabilidad de las operaciones de la organización solicitante como medida constante.

Ítem 14. Se verifican movimientos de cuentas del solicitante.

Cuadro 19. Movimientos de cuentas del solicitante.

Alternativas	Frecuencia	%
Siempre	4	100
Casi Siempre	0	0
Algunas Veces	0	0
Casi Nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	4	100

Fuente: La Investigadora (2015).



Fuente: La Investigadora (2015).

Gráfico 14. Movimientos de cuentas del solicitante.

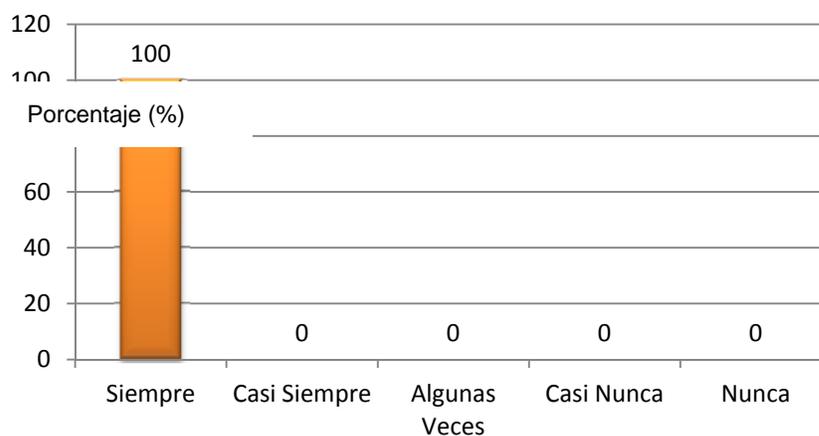
Análisis: la totalidad de las organizaciones consultadas afirmaron realizar la verificación de los movimientos de cuenta de los solicitantes a créditos como estrategia constante.

Ítem 15. Se solicitan y verifican referencias bancarias de otros bancos.

Cuadro 20.Referencias bancarias de otros bancos.

Alternativas	Frecuencia	%
Siempre	4	100
Casi Siempre	0	0
Algunas Veces	0	0
Casi Nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	4	100

Fuente: La Investigadora (2015).



Fuente: La Investigadora (2015).

Gráfico 15. Referencias bancarias de otros bancos.

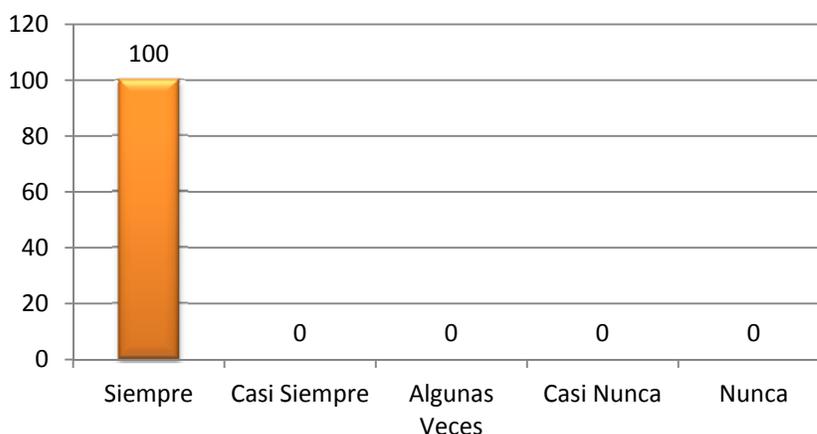
Análisis: el 100% de las instituciones tiene como política la solicitud y verificación de las referencias bancarias de otros bancos que posea el aspirante al realizar su solicitud de crédito.

Ítem 16. Se verifica la cancelación del ISLR.

Cuadro 21. Cancelación del ISLR.

Alternativas	Frecuencia	%
Siempre	4	100
Casi Siempre	0	0
Algunas Veces	0	0
Casi Nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	4	100

Fuente: La Investigadora (2015).



Fuente: La Investigadora (2015).

Gráfico 16. Cancelación del ISLR.

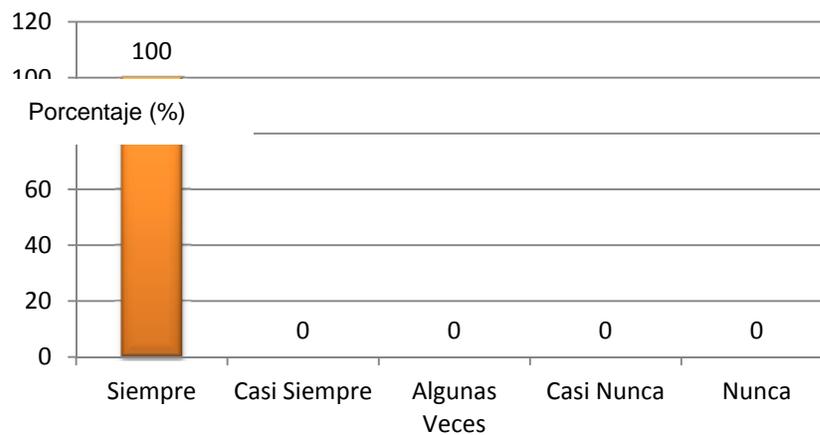
Análisis: la totalidad de las entidades tanto de banca pública como privada, verifican dentro del proceso crediticio la cancelación del ISLR por parte de los candidatos. Sin embargo, indican que de no tener pago del ISLR en empresas recién creadas se procede a consignar la planilla correspondiente aprobada por el SUDEBAN, donde expresamente se indica que la organización no presenta declaración alguna del tributo puesto que no ha cumplido el ejercicio fiscal correspondiente al año calendario.

17. El control sobre la actividad crediticia se apoya en la determinación de indicadores de gestión para medirla eficiencia en la administración de los procedimientos.

Cuadro 22. Indicadores de gestión.

Alternativas	Frecuencia	%
Siempre	4	100
Casi Siempre	0	0
Algunas Veces	0	0
Casi Nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	4	100

Fuente: La Investigadora (2015).



Fuente: La Investigadora (2015).

Gráfico 17. Indicadores de gestión

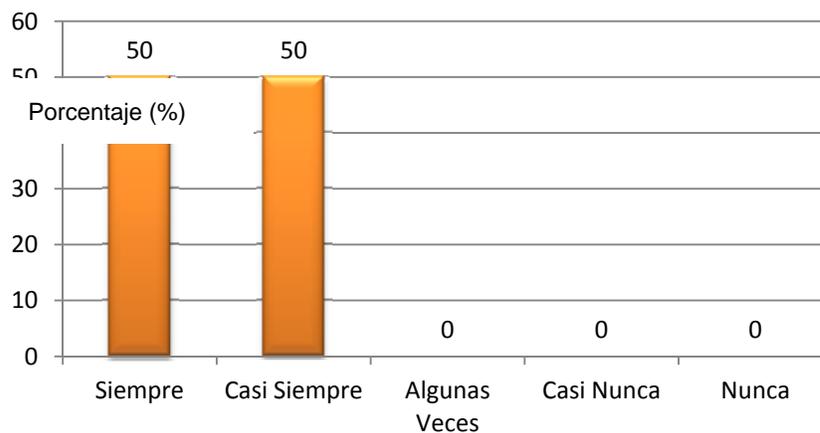
Análisis: los resultados indican que tanto la banca pública como la privada apoyan el control de la actividad crediticia sobre el cálculo y análisis de indicadores de gestión para medir la eficiencia en la administración de sus procedimientos.

Ítem 18. La institución está integrada por personal calificado y suficiente para las funciones relacionadas con el otorgamiento de créditos.

Cuadro 23. Personal calificado y suficiente.

Alternativas	Frecuencia	%
Siempre	2	50
Casi Siempre	2	50
Algunas Veces	0	0
Casi Nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	4	100

Fuente: La Investigadora (2015).



Fuente: La Investigadora (2015).

Gráfico 18. Personal calificado y suficiente.

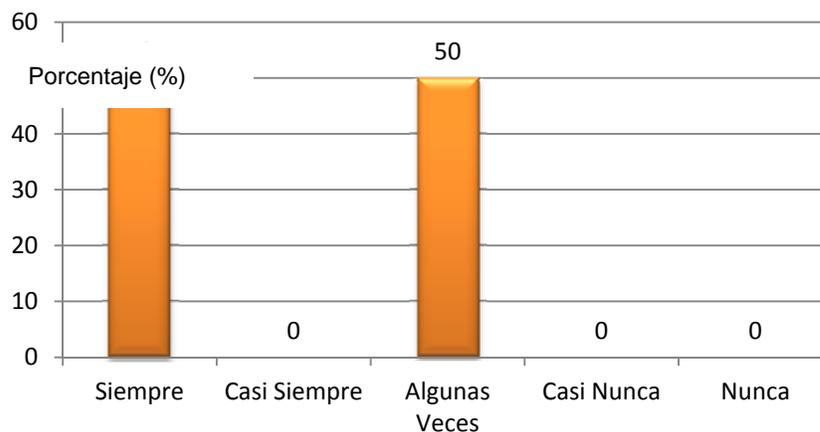
Análisis: los resultados indican que tanto el 50% de las instituciones poseen personal calificado y suficiente para cumplir a cabalidad el proceso crediticio. Sin embargo, el restante 50% (banca pública), afirma que podrían presentarse casos de falta de personal y fallas en el entrenamiento de los mismos.

Ítem 19. La institución está dotada de los recursos técnicos y materiales suficientes para realizar el proceso crediticio sin inconvenientes.

Cuadro 24. Recursos técnicos y materiales.

Alternativas	Frecuencia	%
Siempre	2	50
Casi Siempre	0	0
Algunas Veces	2	50
Casi Nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	4	100

Fuente: La Investigadora (2015).



Fuente: La Investigadora (2015).

Gráfico 19. Recursos técnicos y materiales.

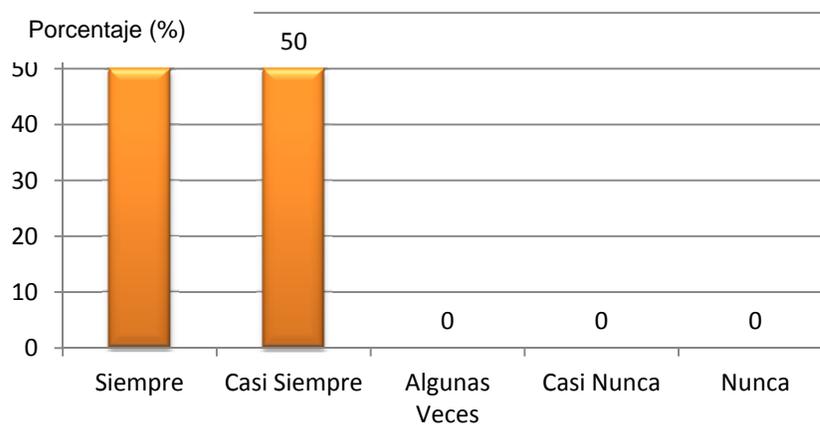
Análisis: el 50% de los encuestados afirma que la institución que representa posee los recursos materiales y financieros para realizar eficientemente y sin inconvenientes el proceso crediticio. Sin embargo, el restante 50% (banca pública) afirma que solo algunas veces puede ser realizado dicho proceso con los recursos suficientes, existiendo ausencia de elementos como papelería e insumos informáticos que deben ser llevados por el solicitante, a fin de completar la solicitud.

Ítem 20 Ejecuta la empresa procesos periódicos de control del estatus de los créditos otorgados.

Cuadro 25.Control del estatus de los créditos otorgados.

Alternativas	Frecuencia	%
Siempre	2	50
Casi Siempre	2	50
Algunas Veces	0	0
Casi Nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	4	100

Fuente: La Investigadora (2015).



Fuente: La Investigadora (2015).

Gráfico 20. Control del estatus de los créditos otorgados.

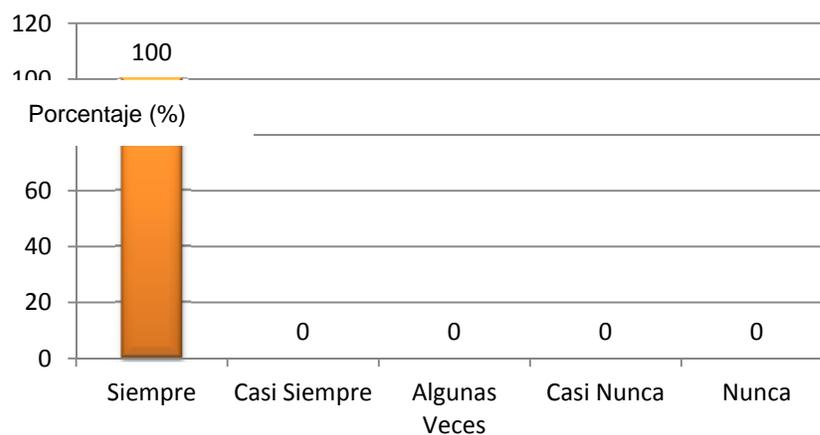
Análisis: El 50% de la muestra indica que existen en la institución estrictos procedimientos periódicos de control del estatus de los créditos otorgados (banca privada). Sin embargo el restante 50% (banca pública) afirma que si bien estos procedimientos existen y se encarga directamente la oficina de cuentas incobrables y departamento legal de la cobranza y verificación de morosidad, no es tan riguroso el proceso.

Ítem 21. La institución toma en cuenta el RAE como indicador de gestión financiera.

Cuadro 26. RAE como indicador de gestión.

Alternativas	Frecuencia	%
Siempre	4	100
Casi Siempre	0	0
Algunas Veces	0	0
Casi Nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	4	100

Fuente: La Investigadora (2015).



Fuente: La Investigadora (2015).

Gráfico 21. RAE como indicador de gestión.

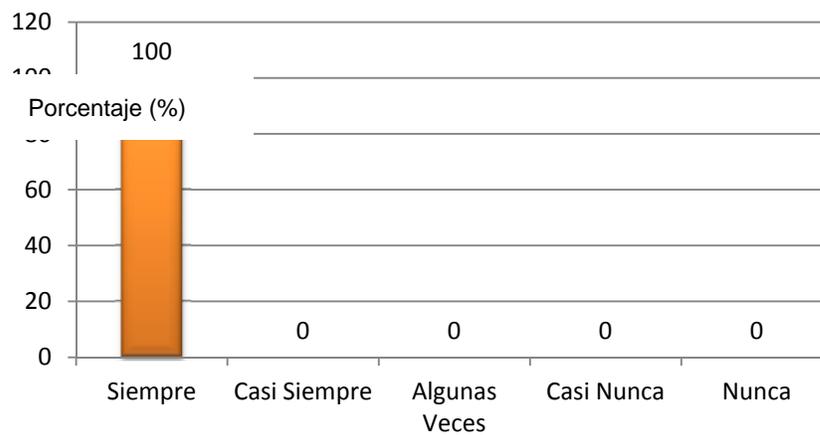
Análisis: el 100% de las instituciones bancarias evaluadas afirma utilizar de forma permanente el RAE como indicador financiero de gestión.

Ítem 22. La institución toma en cuenta el ROE como indicador de gestión financiera.

Cuadro 27. Comparativos de resultados.

Alternativas	Frecuencia	%
Siempre	4	100
Casi Siempre	0	0
Algunas Veces	0	0
Casi Nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	4	100

Fuente: La Investigadora (2015).



Fuente: La Investigadora (2015).

Gráfico 22. ROE como indicador de gestión

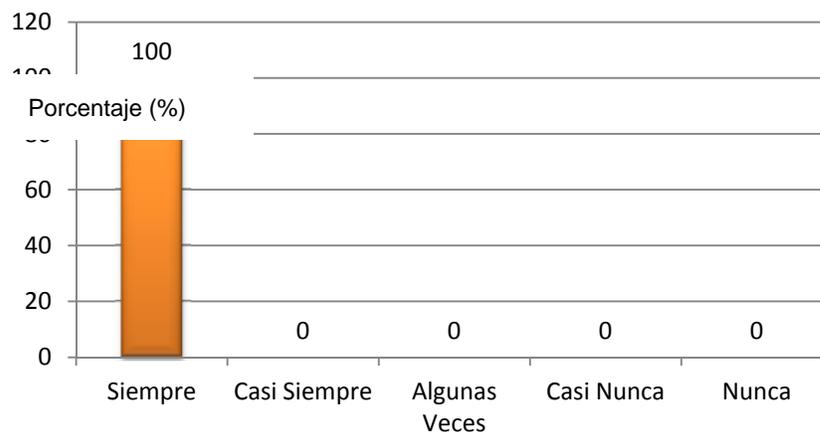
Análisis: los resultados obtenido indican que las instituciones evaluadas en su totalidad utilizan el ROE como indicador de gestión financiera.

Ítem 23. Calcula la institución el porcentaje/índice de morosidad en el proceso crediticio.

Cuadro 28. Morosidad.

Alternativas	Frecuencia	%
Siempre	4	100
Casi Siempre	0	0
Algunas Veces	0	0
Casi Nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	4	100

Fuente: La Investigadora (2015).



Fuente: La Investigadora (2015).

Gráfico 23. ROE como indicador de gestión.

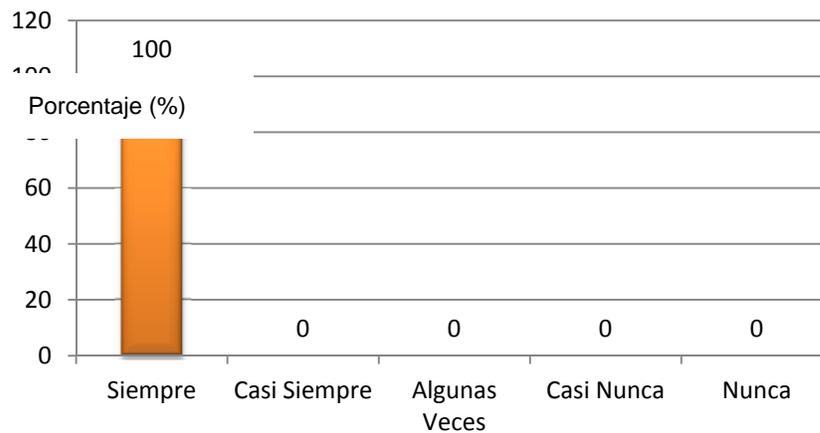
Análisis: La totalidad de los encuestados afirman que en las instituciones públicas y privadas, se calcula de forma constante el índice de morosidad del proceso crediticio, tomando en cuenta la información arrojada por el indicador a fin de conocer la eficiencia del mismo.

Ítem 24.Calcula y mantiene actualizado la tasa de retorno de los créditos otorgados.

Cuadro 29. Tasa de retorno de los créditos.

Alternativas	Frecuencia	%
Siempre	4	100
Casi Siempre	0	0
Algunas Veces	0	0
Casi Nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	4	100

Fuente: La Investigadora (2015).



Fuente: La Investigadora (2015).

Gráfico 24. Tasa de retorno de los créditos.

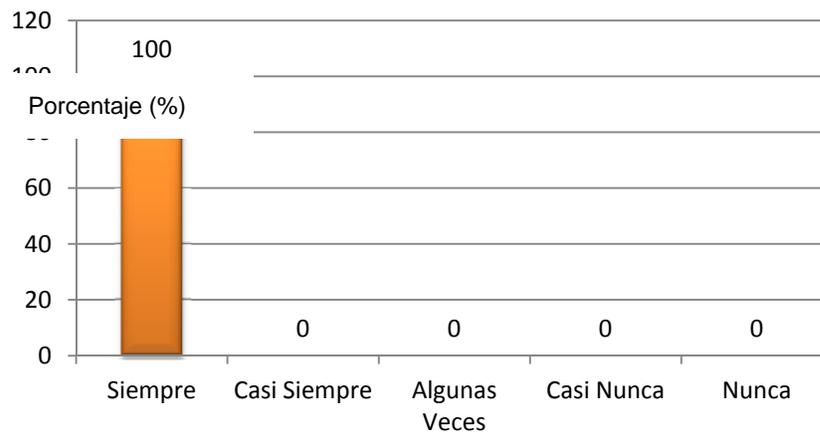
Análisis: la totalidad de las instituciones financieras evaluadas calculan y mantienen actualizada la tasa de retorno de los créditos otorgados como indicador de gestión financiera, evaluando la información obtenida de forma periódica.

Ítem 25. La gestión de créditos es respaldada en la emisión de reportes que facilitan la visualización de los resultados cuali – cuantitativamente.

Cuadro 30. Repotes

Alternativas	Frecuencia	%
Siempre	4	100
Casi Siempre	0	0
Algunas Veces	0	0
Casi Nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	4	100

Fuente: La Investigadora (2015).



Fuente: La Investigadora (2015).

Gráfico 25. Reportes

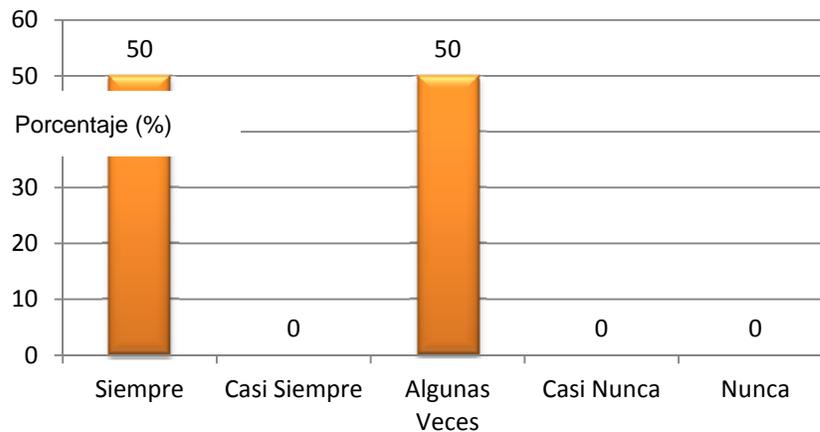
Análisis: el 100% de la muestra seleccionada indicó que en las instituciones (públicas y privadas) se llevan reportes contentivos de indicadores de gestión que permiten la evaluación de los resultados contables y financieros obtenidos y la toma de decisiones estratégicas.

Ítem 26. Las decisiones sobre las tendencias de la gestión de crédito están basadas en la evaluación financiera contextualizada de los resultados obtenidos en los periodos inmediatamente cerrados.

Cuadro 31. Toma de Decisiones.

Alternativas	Frecuencia	%
Siempre	2	50
Casi Siempre	0	0
Algunas Veces	2	50
Casi Nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	4	100

Fuente: La Investigadora (2015).



Fuente: La Investigadora (2015).

Gráfico 26. Toma de Decisiones

Análisis: el 50% de la muestra consultada indicó que las decisiones sobre el proceso crediticio se basan en el análisis y evaluación de los resultados obtenidos en los periodos cerrados. Sin embargo, esta práctica es realizada por el restante 50% (banca pública) solo algunas veces.

Objetivo 3. Identificar la normativa legal que sustenta el proceso crediticio ante el otorgamiento de préstamos del Sistema Bancario venezolano.

Dimensión: Regulaciones.

Indicadores: Leyes, Normas, Decretos, Estatutos, Providencias

Resumiendo lo establecido por Muñoz (2014), puede afirmarse que en Venezuela el proceso crediticio para el otorgamiento de créditos y en general el sistema bancario nacional, posee un extenso y complejo marco legal que regula y delimita su funcionamiento. En este sentido, el mencionado régimen legal se encuentra enmarcado en lo dispuesto en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), la Ley del Banco Central de Venezuela (2014), la Ley de Instituciones del Sector Bancario Nacional (2011), Ley Orgánica del Sistema Financiero Nacional (2010), y las regulaciones, providencias y normas prudenciales establecidas por la SUDEBAN hasta la fecha.

Dentro de esta normatividad, se rigen las actividades de intermediación financiera, de servicios auxiliares financieros, entidades calificadoras de riesgo, sociedades de titularización, sociedades administradoras de diferentes fondos de inversión y otras entidades de servicios financieros, las mismas que solo podrán ser realizadas por entidades financieras debidamente autorizadas.

Dado lo extenso y complejo del tema, a continuación se detallan aspectos fundamentales relacionados con el sistema bancario nacional, el proceso crediticio y las regulaciones vigentes establecidas, iniciando el análisis con lo dispuesto sobre el tema en la Carta Magna Nacional.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999)

Gaceta Oficial Extraordinaria N° 5.453

TÍTULO VI DEL SISTEMA SOCIO ECONÓMICO Capítulo I

Sección Tercera: Del Sistema Monetario Nacional

Artículo 318. Las competencias monetarias del Poder Nacional serán ejercidas de manera exclusiva y obligatoria por el Banco Central de Venezuela. El objetivo fundamental del Banco Central de Venezuela es lograr la estabilidad de precios y preservar el valor interno y externo de la unidad monetaria. La unidad monetaria de la República Bolivariana de Venezuela es el Bolívar. En caso de que se instituya una moneda común en el marco de la integración latinoamericana y caribeña, podrá adoptarse la moneda que sea objeto de un tratado que suscriba la República. El Banco Central de Venezuela es persona jurídica de derecho público con autonomía para la formulación y el ejercicio de las políticas de su competencia. El Banco Central de Venezuela ejercerá sus funciones en coordinación con la política económica general, para alcanzar los objetivos superiores del Estado y la Nación. Para el adecuado cumplimiento de su objetivo, el Banco Central de Venezuela tendrá entre sus funciones las de formular y ejecutar la política monetaria, participar en el diseño y ejecutar la política cambiaria, regular la moneda, el crédito y las tasas de interés, administrar las reservas internacionales, y todas aquellas que establezca la ley.

Artículo 319. El Banco Central de Venezuela se regirá por el principio de responsabilidad pública, a cuyo efecto rendirá cuenta de las actuaciones, metas y resultados de sus políticas ante la Asamblea Nacional, de acuerdo con la ley. También rendirá informes periódicos sobre el comportamiento de las variables macroeconómicas del país y sobre los demás asuntos que se le soliciten, e incluirá

los análisis que permitan su evaluación. El incumplimiento sin causa justificada del objetivo y de las metas, dará lugar a la remoción del directorio y a sanciones administrativas, de acuerdo con la ley. El Banco Central de Venezuela estará sujeto al control posterior de la Contraloría General de la República y a la inspección y vigilancia del organismo público de supervisión bancaria, el cual remitirá informes de las inspecciones que realice a la Asamblea Nacional informes de las inspecciones que realice. El presupuesto de gastos operativos del Banco Central de Venezuela requerirá la discusión y aprobación de la Asamblea Nacional, y sus cuentas y balances serán objeto de auditoría externa en los términos que fije la ley.

La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV) (1999), establece los parámetros sobre los cuales debe funcionar el sistema monetario nacional y confiere rango constitucional al Banco Central de Venezuela como institución garante del funcionamiento del mismo y única entidad autorizada para emitir el signo monetario nacional. Establece igualmente que si bien esta institución es un ente autónomo y con poder de decisión sobre los asuntos que le competen, debe rendir cuentas de forma periódica ante la Asamblea Nacional.

Ley Orgánica del Sistema Financiero Nacional (2010)

Gaceta Oficial N° 39.447 del 16 de junio de 2010

TÍTULO II

Estructura Organizativa y Funcional del Sistema

Capítulo I

Estructura del Sistema Financiero Nacional

Conformación

Artículo 5: El Sistema Financiero Nacional está conformado por el conjunto de instituciones financieras públicas, privadas, comunales y cualquier otra forma de organización

que operan en el sector bancario, el sector asegurador, el mercado de valores y cualquier otro sector o grupo de instituciones financieras que a juicio del órgano rector deba formar parte de este sistema. También se incluyen las personas naturales y jurídicas usuarias de las instituciones financieras que integran el mismo.

Definiciones

Artículo 6: Para los propósitos de esta Ley, se entiende por instituciones financieras aquellas entidades o formas de organización colectivas o individuales, de carácter público, privado y cualquier otra forma de organización permitida por la ley, que se caracterizan por realizar de manera regular actividades de intermediación, al captar recursos del público para obtener fondos a través de depósitos o cualquier otra forma de captación, a fin de utilizar dichos recursos en operaciones de crédito e inversión financiera (...).

Conformación del sector bancario

Artículo 8. El sector bancario está constituido por el conjunto de instituciones que realizan intermediación financiera mediante la colocación de los recursos, obtenidos a través de los depósitos del público o de otras fuentes permitidas por la ley, para el financiamiento, en especial, de las actividades productivas de la economía real, de sus servicios asociados y la infraestructura correspondiente.

Título III

Del Sector Bancario

Otras obligaciones

Artículo 21: El sector bancario deberá realizar su actividad de intermediación de recursos con apego al conjunto de leyes y normativas prudenciales que lo regulen. Asimismo, deberá: 1. Garantizar la eficiente inversión de los fondos que recibe y el uso racional de sus recursos, a fin de asegurar su sostenibilidad y sustentabilidad, con especial atención al cumplimiento de su misión de impulsar el desarrollo económico con inclusión social. 2. Cumplir con los niveles de solvencia y liquidez exigidos por los entes de

regulación. 3. Participar de forma activa en el desarrollo equilibrado de las regiones, de acuerdo con las políticas de fomento emprendidas por el Ejecutivo Nacional. 4. Garantizar la asistencia financiera a todos los sectores de la sociedad mediante planes de acción permanentes de acceso pleno a la actividad bancaria. 5. Atender a los requisitos de modificación de las políticas de captación del ahorro y de concesión de créditos, previstos por los entes de regulación, para fomentar su penetración en todos los sectores de la población. 6. Desarrollar planes comunitarios de educación financiera que permita a los ciudadanos y ciudadanas participar de los beneficios del sector bancario. 7. Suministrar oportunamente la información que le sea solicitada por todos los entes de supervisión y control.

La presente ley, establece que el sistema financiero nacional está conformado por organizaciones bancarias públicas y privadas, comunales y de seguros, entre otras, así como los usuarios de las mismas, definiendo las instituciones financieras públicas o privadas como aquellas que siguen actividades de intermediación al captar recursos de personas naturales y/o jurídicas y utilizarlos para créditos o inversiones. Con respecto al sector bancario propiamente dicho, la ley establece que este último como organismo intermediario, utiliza los depósitos hechos en cada una de sus sucursales e invierte los mismos en actividades productivas que harán crecer la economía local.

Igualmente establece los conceptos fundamentales, definiciones, funciones, deberes e inclusión el régimen sancionatorio, que rige al sistema financiero venezolano, incluyendo las actividades del sistema bancario nacional público y privado. Incluye, la obligación de las instituciones financieras de proteger los ahorros de personas naturales y/o jurídicas, la

inversión acertada de los recursos en pro de favorecer al ahorrista y la labor social de la banca como motor de la economía comunitaria.

Ley del Banco Central de Venezuela (2014)

TITULO I DEL BANCO CENTRAL

Capítulo I Disposiciones Fundamentales

Art. 1°:El Banco Central de Venezuela, creado por Ley del 8 de septiembre de 1939, es una persona jurídica pública de naturaleza única.

Capítulo II Del Objeto del Banco

Art. 2°.Corresponde al Banco Central de Venezuela crear y mantener condiciones monetarias, crediticias y cambiarias favorables a la estabilidad de la moneda, al equilibrio económico y al desarrollo ordenado de la economía, así como asegurar la continuidad de los pagos internacionales del país. A tal efecto, tendrá a su cargo: 1) Regular el medio circulante y, en general, promover la adecuada liquidez del sistema financiero con el fin de ajustarlo a las necesidades del país. 2) Procurar la estabilidad del valor interno y externo de la moneda. 3) Centralizar las reservas monetarias internacionales del país y vigilar y regular el comercio de oro y de divisas. 4) Ejercer, con carácter exclusivo, la facultad de emitir billetes y acuñar monedas. 5) Regular las actividades crediticias de los bancos y otras instituciones financieras públicas y privadas, a fin de armonizarlas con los propósitos de la política monetaria y fiscal, así como el necesario desarrollo regional y sectorial de la economía

nacional para hacerla más independiente.6) Ejercer los derechos y asumir las obligaciones de la República de Venezuela en el Fondo Monetario Internacional, en todo lo concerniente a la suscripción y pago de las cuotas que le corresponda, a las operaciones ordinarias con dicha Institución y a los derechos especiales de giro, según lo previsto en el Convenio Constitutivo del mismo, suscrito en fecha 22 de julio de 1944, sancionado por la Ley del 25 de septiembre de 1945 y reformado posteriormente por leyes de fecha 26 de agosto de 1968 y 10 de agosto de 1977. 7) Efectuar las demás operaciones y servicios compatibles con su naturaleza de banco central, dentro de las limitaciones previstas en esta Ley. Parágrafo Único: Durante el primer mes de cada semestre, el Directorio aprobará los lineamientos de la política monetaria, donde se establecerán los objetivos y metas que orientarán la acción del Banco Central de Venezuela, en cumplimiento del objeto previsto en el presente artículo. En las asambleas del Banco Central de Venezuela, el Directorio presentará, trimestralmente, un informe sobre los resultados obtenidos en la ejecución de la política monetaria, con indicación del grado de cumplimiento de sus objetivos y metas y una explicación sobre las diversas variables que influyeron en tales resultados.

La ley anteriormente citada establece que el Banco Central de Venezuela posee normas, funciones, deberes y obligaciones. Igualmente lo califica como el responsable de mantener la estabilidad monetaria de la nación, manejar las reservas internacionales. Adicionalmente, establece como obligación de la institución la publicación de informes periódicos de indicadores financieros de gestión y variables macroeconómicas actualizadas que podrán ser utilizadas como referencia por instituciones financieras u organizaciones empresariales públicas y/o privadas como punto de referencia.

Ley de Instituciones del Sector Bancario (2011)

Gaceta Oficial N° 39.627

TÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES, DEFINICIONES Y PRINCIPIOS

Ámbito de la Ley

Artículo 1. La presente Ley establece el marco legal para la constitución, funcionamiento, supervisión, inspección, control, regulación, vigilancia y sanción de las instituciones que operan en el sector bancario venezolano, sean éstas públicas, privadas o de cualquier otra forma de organización permitida por esta Ley y la Ley Orgánica del Sistema Financiero Nacional.

Objeto

Artículo 2. El objeto principal de esta Ley consiste en garantizar el funcionamiento de un sector bancario sólido, transparente, confiable y sustentable, que contribuya al desarrollo económico-social nacional, que proteja el derecho a la población venezolana a disfrutar de los servicios bancarios, y que establezca los canales de participación ciudadana; en el marco de la cooperación de las instituciones bancarias y en observancia a los procesos de transformación socio económicos que promueve la República Bolivariana de Venezuela.

Sector Bancario Público y Privado

Artículo 3. El sector bancario privado comprende el conjunto de instituciones privadas, que previa autorización del ente regulador se dedican a realizar actividades de intermediación financiera y que se denominarán en la presente Ley instituciones bancarias. También forman parte de este sector las casas de cambio y los operadores cambiarios fronterizos, así como las personas naturales y jurídicas que prestan sus servicios financieros auxiliares, los cuales se denominan como instituciones no bancarias definidas en los artículos 13, 14 y 15 de la presente Ley. El

sector bancario público comprende el conjunto de entidades bancarias en cuyo capital social la República Bolivariana de Venezuela posee la mayoría accionaria, que estarán reguladas por la presente Ley en aquellos aspectos no contemplados en su marco legal. Las actividades y operaciones a que se refiere esta Ley se realizarán de conformidad con sus disposiciones, la Constitución de la República, el Reglamento de la presente Ley, la Ley que regula la materia mercantil, la Ley Orgánica del Sistema Financiero Nacional, la Ley del Banco Central de Venezuela, las demás leyes aplicables, los reglamentos que dicte el Ejecutivo Nacional, la normativa prudencial que dicte la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario; así como a las resoluciones emanadas del Banco Central de Venezuela. Las instituciones financieras del poder comunal y popular se encuentran exentas de la aplicación de este artículo y serán reguladas en sus operaciones por el marco normativo que les corresponda.

Esta ley define, detalla y norma todos los aspectos funcionales, estructurales, económicos y sociales, que deben regir las instituciones bancarias públicas y privadas que ejerzan funciones en el país. Establece la obligatoriedad del sector bancario nacional público y/o privado de salvaguardar los depósitos confiados, actuar con transparencia en cada una de sus transacciones y favorecer el crecimiento económico de las organizaciones. Indica igualmente las leyes, reglamentos y demás documentos de carácter legal que norman la actividad bancaria en Venezuela, incluyendo las penalizaciones en caso de incumplimiento de las leyes vigentes.

Las leyes mencionadas y el articulado comentado constituyen solo una fracción de los elementos legales, leyes y reglamentos que norman el funcionamiento de la banca pública en Venezuela. A lo anterior, habría que adicionarle las regulaciones, providencias y normas prudenciales emitidas

por la SUDEBAN y cuyo contenido debe ser de conocimiento obligatorio por parte de las instituciones, siendo necesario acotar la dificultad que esto implica dada la gran cantidad de normativas existentes y la constante modificaci3n, reforma y/o actualizaci3n de las mismas.

Vale acotar que de acuerdo a lo establecido en la p1gina web oficial de la SUDEBAN existen en la actualidad (mayo 2015), cuarenta y dos carpetas contentivas de normas prudenciales, cada una de las cuales puede llegar a poseer hasta cincuenta y un circulares referidas al tema bancario y sus procedimientos.

Adicionalmente a lo ya descrito y tomando como base lo establecido por Echeverr3a (2015), puede afirmarse que en Venezuela existen leyes y regulaciones espec3ficas que establecen que del total de su cartera de cr3ditos bruta la banca venezolana est1 obligada a destinar el 56% de la misma a las carteras crediticias forzosas u obligatorias, tambi3n llamados cr3ditos al sector productivo, y las cuales seg3n su orden cronol3gico son las siguientes: 1. Agr3cola (noviembre 1999), con un porcentaje obligatorio de 21,0%, 2. Microcr3ditos (noviembre 2001), con un porcentaje obligatorio de 3,0%. 3. Hipotecaria (enero 2005), con un porcentaje obligatorio de 20,0%. 4. Tur3stica (junio 2005); con un porcentaje obligatorio de 2,0%. 5. Manufactura (abril 2008), con un porcentaje obligatorio de 10,0%.

Tomando en consideraci3n la obligatoriedad de lo estipulado, Abraham (2009) resalta los elementos a su juicio negativos de las medidas tomadas por el estado venezolano. Sobre el particular opina el autor mencionado que estas obligaciones legales atentan “contra la integridad y estabilidad del sistema financiero, que debiera estar regulado por una

autoridad única, con visión de conjunto, dotada de recursos humanos con conocimientos especializados” (p. 10). Es ésta, por cierto, la premisa

En la que se funda el artículo 316 de la Constitución política de 1999, que establece i. que «las competencias monetarias del Poder Nacional serán ejercidas de manera exclusiva y obligatoria por el Banco Central de Venezuela»; que el objeto fundamental del Banco Central de Venezuela «...es lograr la estabilidad de precios y preservar el valor interno y externo de la unidad monetaria»; iii. que el Banco Central de Venezuela «...es persona jurídica de derecho público con autonomía para la formulación y el ejercicio de las políticas de su competencia»; y, por consiguiente, iv. que para el adecuado cumplimiento de su misión, incumbe al Banco Central de Venezuela «...formular y ejecutar la política monetaria, participar en el diseño y ejecutar la política cambiaria, regular la moneda, el crédito y las tasas de interés, administrar las reservas internacionales, y todas aquellas [otras materias] que establezca la ley»”(p. 11).

Adicionalmente, establece el autor que en el caso concreto de los bancos universales, las cinco (5) restricciones en vigor totalizan el cuarenta y siete por ciento (47%) de la cartera crediticia de dichas instituciones. Casi la mitad de la cartera de créditos. Y de incrementarse las carteras agrícolas y turística hasta los máximos permitidos por la Ley de Crédito para el Sector Agrícola, la Ley Orgánica de Turismo y la Ley de Crédito para el Sector Turismo, la sumatoria de esas cinco (5) carteras mínimas obligatorias pudiera llegar a representar el sesenta por ciento (60%) de la cartera bruta de la banca universal.

Dicho en otras palabras, indica Abraham (2009) que los bancos, y muy particularmente los bancos universales, tienen hoy en día una muy menguada libertad, porque no pueden decidir, con base en una sana

gerencia de riesgos, cuál es el destino que más conviene darle a los recursos que sus depositantes decidieron confiarles, esto es, cuáles son los sectores del quehacer económico a los cuales una entidad financiera, por su experiencia y conocimientos, puede y debe atender con los recursos -del público- que con celo debe custodiar. Hoy en día, más quede la demanda crediticia, la concesión de créditos en buena medida depende de imposiciones estatales. En opinión del autor mencionad “La forzosa o coactiva “asignación” de recursos a sectores de la actividad económica, al margen de la experiencia y conocimientos de las instituciones y de las necesidades reales de cada uno de dichos sectores, contradice las mejores prácticas de administración” (p. 12) y gestión de riesgos bancarios.

Resumen de Resultados

Los resultados obtenidos en este estudio permiten afirmar que la totalidad de las instituciones bancarias evaluadas, sean estas públicas o privadas, exigen la consignación de formularios de solicitud, debidamente respondidos, se evalúan de forma rigurosa los requisitos establecidos para el otorgamiento de créditos, rigiéndose este proceso por lineamientos, normativas y estatutos internos vigentes a la fecha de solicitud. Igualmente, se exige el el acta constitutiva y el estudio jurídico de forma obligatoria y la presentación de estados financieros vigentes, así como el estudio de factibilidad.

Se verifican los movimientos de cuenta y las referencias bancarias de otros bancos que posea el aspirante, la cancelación del ISLR por parte de los candidatos, estableciéndose que en el caso de empresas recientemente constituidas se procede a consignar la planilla correspondiente aprobada por

el SUDEBAN, donde expresamente se indica que la organización no presenta declaración alguna del tributo puesto que no ha cumplido el ejercicio fiscal correspondiente al año calendario.

Por otra parte, la totalidad de las instituciones apoyan el control de la actividad crediticia sobre el cálculo y análisis de indicadores de gestión para medir la eficiencia en la administración de sus procedimientos, utilizando de forma constante indicadores de gestión como el RAE, ROE, Índice de Morosidad y Tasa de Retorno. Sobre la base de la información obtenida una vez realizado el cálculo contable, y el análisis de los resultados, las instituciones evaluadas proceden a llevar de forma actualizada reportes financieros y contables a fin de ser utilizados en la toma de decisiones estratégicas. Con respecto a la aprobación de los créditos una vez consignados, los resultados arrojan que en el 100% de las instituciones bancarias, sean estas públicas o privadas, la aprobación de ajusta a la prioridad de cumplimiento de las gavetas crediticias impuestas a la banca por políticas de Estado.

Los resultados obtenidos igualmente indican que el 75% de las instituciones evaluadas exigen los registros verificables de cuantas por pagar y por cobrar, mientras que el 25% restante (banca pública), indicó que pese a ser exigido este requisito, algunas veces este no es verificado de forma completa, dado el volumen de solicitudes pendientes por aprobación.

Por otra parte, el 50 % de la muestra (banca privada), indica que las solicitudes de crédito son categorizadas de acuerdo con las políticas de administración de riesgo de la institución, se exige el Balance de apertura y el corte de balance, la garantía como requisito indispensable para tramitar la

solicitud de crédito en la institución y el reporte de actividad de las cuentas que posea el aspirante al crédito, sea en la misma institución o en otra diferente. Igualmente, existen en la banca privada estrictos procedimientos periódicos de control del estatus de los créditos otorgados y verificación de morosidad, siendo responsables la oficina de cobranzas, cuentas incobrables y departamento legal, así como un riguroso proceso de análisis y evaluación de resultados base para la toma de decisiones estratégicas.

En lo que respecta a la normativa legal vigente que regula el proceso crediticio para el otorgamiento de créditos y en general el sistema bancario nacional, los resultados obtenidos permiten afirmar que la misma es muy extensa y compleja, enmarcándose fundamentalmente en lo dispuesto en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), la Ley del Banco Central de Venezuela (2014), la Ley de Instituciones del Sector Bancario Nacional (2011), Ley Orgánica del Sistema Financiero Nacional (2010), y las regulaciones, providencias y normas prudenciales establecidas por la SUDEBAN hasta la fecha.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Con respecto al *diagnóstico de la situación actual del proceso crediticio en relación al otorgamiento de préstamos del Sector Bancario Nacional*, puede concluirse que en las instituciones evaluadas, tanto del sector público como privado, el proceso crediticio en relación al otorgamiento de préstamos se rige por la normativa legal vigente y los estatutos internos establecidos, se evalúan de forma rigurosa los requisitos exigidos para el otorgamiento de los créditos, exigiendo como requisito indispensable la consignación de formularios específicos, el acta constitutiva como el estudio jurídico, la presentación de estados financieros vigentes y el estudio de factibilidad. Por otra parte, la aprobación de los créditos solicitados se realiza según prioridad de cumplimiento de las gavetas crediticias impuestas a la banca por política de Estado.

Por otra parte, se exige el reporte de actividad de las cuentas que posea el aspirante al crédito, sea en la misma institución o en otra diferente, la garantía, registros verificables de cuantas por pagar y cuentas por cobrar balance de apertura y el corte de balance y se categoriza de acuerdo con las políticas de administración de riesgo. Sin embargo, en el caso de instituciones públicas se evidencia que pese existir las mismas exigencias, la verificación de los mismos no se realiza de forma tan rigurosa.

Con respecto a la *descripción del proceso de Control aplicado al proceso de crédito activado por el Sector Bancario Nacional puede concluirse que las instituciones públicas y privadas* evaluadas en este

estudio calculan la rentabilidad de sus operaciones de forma periódica. Igualmente realizan la verificación de los movimientos de cuenta y las referencias bancarias y la cancelación del ISLR por parte de los candidatos. En este último caso, si la organización solicitante es de reciente creación, las instituciones siguen los reglamentos establecidos por el SUDEBAN y proceden a consignar la planilla de no declaración del mencionado tributo al no cumplirse el año fiscal reglamentario. Por otra parte, tanto la banca pública como la privada apoyan el control de la actividad crediticia sobre el cálculo y análisis de indicadores de gestión para medir la eficiencia en la administración de sus procedimientos, utilizando para ello el RAE, ROE, Índice de Morosidad y Tasa de Retorno y llevando reportes contables y financieros actualizados.

Sin embargo, una vez analizados los resultados, puede concluirse que si bien tanto en la banca pública como privada existen procedimientos periódicos de control del estatus de los créditos otorgados este proceso puede ser considerado más estricto en el caso de la banca privada, ya que en el caso de la banca pública si bien el procedimiento se encuentra establecido encargándose directamente la oficina de cuentas incobrables y departamento legal de la cobranza y verificación de morosidad, el proceso de verificación realizado puede no ser tan riguroso. Igualmente, puede concluirse que si bien existen indicadores de gestión establecidos y debidamente calculados, en el caso de la banca pública la toma de decisiones estratégicas se basa en el análisis realizado solo en algunas oportunidades.

Por otra parte, puede concluirse que en las instituciones privadas existe personal calificado y suficiente para cubrir con éxito el proceso

crediticio. Sin embargo, en la banca pública se evidencia que en algunas oportunidades y dado el volumen de solicitudes pendientes, el personal puede resultar insuficiente y con debilidades en el conocimiento de la base técnica y legal que sustenta el proceso. Adicionalmente a lo anterior, en las instituciones públicas se evidencia que en algunos casos, carecen de recursos materiales y financieros para cumplir con las actividades que demanda el proceso crediticio, viéndose en la necesidad de solicitar a los candidatos a otorgamiento de créditos materiales de papelería e insumos de naturaleza informática a fin de realizar la solicitud de forma exitosa.

En lo referente *Identificar la normativa legal que sustenta el proceso crediticio ante el otorgamiento de préstamos del Sistema Bancario venezolano*, puede concluirse que el marco legal existente en el país es amplio, delimitando de forma precisa atribuciones, responsables, acciones, deberes, derechos y estructura del sistema financiero, así como las sanciones en caso de ilícitos e incumplimiento. Destaca igualmente la vinculación legal existente entre las leyes evaluadas, elemento este que confiere estructura y fortalece el marco legal mencionado.

Sin embargo, del análisis realizado se desprende que existe una marcada complejidad que dificulta el conocimiento de todo el fundamento legal, dada la gran cantidad de documentos legales existentes por una parte y por otra los constantes cambios, reformas y actualizaciones que son realizadas a la normativa.

Recomendaciones:

Una vez realizado este estudio se recomienda:

- ✓ Profundizar el estudio del proceso de crédito para el otorgamiento de préstamos en el Sistema Bancario Venezolano, incluyendo el cálculo y análisis de elementos contables e indicadores financieros.
- ✓ Realizar el análisis comparativo entre banca pública y privada, definiendo el comportamiento de los Indicadores de rentabilidad del Sector Bancario, con base a lo establecido en informes actualizados SUDEBAN.
- ✓ Profundizar el análisis del marco legal que norma el sistema bancario nacional y el proceso crediticio en particular, detallando las leyes, reglamentos y providencias vigentes a la fecha y las modificaciones más importantes a su articulado.

REFERENCIAS

Abraham, M. (2009). **La banca y las “carteras de crédito” obligatorias** Excursus sobre la naturaleza y legitimidad de la obligación impuesta a la banca venezolana. Disponible: <http://www.muci-abraham.com/uploads/publicaciones/d9985576ec42c110269b6638bd9ee567b6b7d7e9.pdf>. [Consulta: 29 de mayo de 2015].

Altman, E. I., y Saunders, A (2001). **Proyecto de Reforma de la Ley del Banco Central de Venezuela (BCV)**. Banco Central de Venezuela (BCV).

Álvarez, J. (2009). **Evaluación al modelo contable – administrativo Squenty, C.A, para el desarrollo de lineamientos que permitan una mejor toma de decisiones en la adquisición y otorgamiento de Créditos**. Trabajo Especial de Grado. Universidad Nacional Abierta extensión Maracay para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública.

Arias, F. (2012). **El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica**. (5ta Edición). Editorial EPSTEME C.A. pp. 143.

Balestrini A., M. (2006). **Como se Elabora el Proyecto de Investigación. Para los Estudios formulativos o exploratorios, descriptivos, diagnósticos, evaluativos, formulación de hipótesis causales experimentales y los proyectos factibles**. (Séptima Ed.). BL Consultores Asociados. Servicio Editorial. Caracas, República Bolivariana de Venezuela. 248 pp.

Barrios, H. (2011). **El Sistema de Crédito Público en Venezuela. Base Constitucional y Desarrollo Legislativo**. Tesis Doctoral en Ciencias Mención Derecho. Universidad Central de Venezuela. Datos no publicados.

Bello, C. (2001). **Métodos de Investigación Cualitativa**. Revista Senderos. Colombia.

Beltrán, M. (2007). **Enfoques cuantitativos para el riesgo de crédito en empresas**. Perspectivas del Sistema Financiero N° 72. Fundación de Cajas de Ahorros Confederadas.

Best, K. (2004). **Investigación descriptiva Nuevas Tendencias**. Editorial La Prodera: Buenos Aires.

Blanco, A. (2006). **Riesgo de crédito Valoración de Empresas, Gestión 2006**, Barcelona, España.

Boscán, M., Romero, J. y Sandra, M. (2007). **Fuentes de financiamiento utilizadas por las empresas productoras de derivados lácteos del estado Zulia**. Revista de Ciencias Sociales. vol.13, n.1. pp. 134-146. Disponible: http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182007000100010&lng=es&nrm=iso. ISSN 1315-9518.[Consulta: 22 de julio de 2013].

Boletín Trimestral de Indicadores Financieros de la Superintendencia de Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN). (2015). **Numero de Bancos y Otras Instituciones Financieras Abril 2015**. Disponible: http://sudeban.gob.ve/?page_id=145. [Consulta: 28 de mayo de 2015].

Briceño, Y y Giampaolo, M. (2012). **Determinación de indicadores de riesgo bancario y el entorno macroeconómico en Venezuela (1997-2009)**. Economía, XXXVII, 34 (julio-diciembre, 2012), pp. 55-88. FACES. Universidad de los Andes. Disponible: <ftp://iies.faces.ula.ve/Pdf/Revista34/Rev34Briceno.pdf>. [Consulta: 28 de mayo de 2015].

Castillo, C. (2003) **Metodología**. Edit. Fondonorma.

Castro, M. (2011). **Estructura Bancaria en Venezuela**. Banca Comercial UNESR. Disponible: <http://bancacomercialunesr.blogspot.com/2011/05/estructura-bancaria-en-venezuela.html>. [Consulta: 16 de marzo 2015].

Constitución de la República de Venezuela. (1999) Gaceta Oficial No 5453. [Disponible www.gobiernoenlinea.com Abril 2010]

De Miguel, J., Miranda, M., Pallas, J. y Peraza, C. (2007). **La Medición del Riesgo de Crédito y el nuevo acuerdo de Capital del Comité de Basilea**. Disponible: <http://www.uv.es/asepuma/XI/31.pdf>. [Consulta: 28 de mayo de 2015].

De Villa, A. (2014). **Crisis Bancaria En Venezuela 1994**. Disponible: <https://prezi.com/ybk0cf8h01an/crisis-bancaria-en-venezuela-1994/>. [Consulta: 28 de mayo de 2015].

Echeverría, F. (2015). **Así se dirigen los créditos de la banca venezolana al mes de abril**. Disponible: <http://bancaynegocios.com/asi-se-dirigen-los-creditos-de-la-banca-venezolana-al-mes-de-abril/>. [Consulta: 29 de mayo de 2015].

Farías, (2004) **Capital Bancario. Gestión estratégica de los fondos propios en las entidades de crédito**. Instituto Superior de Técnicas y Prácticas Bancarias. Datos no publicados.

Figuera, M. (2005) **Bank Management**. Fort Worth: TheDrydenPress

García, N. y Rubio, A. (2010). **Análisis comparativo de la Eficiencia en Términos sociales y económicos de las Instituciones Financieras Públicas y Privadas durante el periodo 2005-2010**. Trabajo de Grado de Economista. Universidad Católica Andrés Bello. Disponible: <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAS1801.pdf>. [Consulta: 16 de marzo de 2015].

Godoy, M. (2010). **Análisis del Cumplimiento en el otorgamiento de créditos hipotecarios en el Mercantil C.A. Banco Universal. Periodo 2007-2009**. Trabajo de Grado de Especialización en Gerencia Financiera. Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado. Barquisimeto, Estado Lara. Disponible: http://bibadm.ucla.edu.ve/edocs_baducla/tesis/P1133.pdf. [Consulta: 16 de marzo de 2015].

González, D. (2012). **Ranking Bancario Junio 2012**. Revista Económica de Venezuela. De fecha: 30 de julio de 2012. Disponible: <http://revistaeconomicadevenezuela.blogspot.com/2012/07/ranking-bancario-junio-2012.html>. [Consulta: 16 de marzo de 2015].

Guzmán, O. (2006). **La banca y los mercados financieros**, Alianza.

Hernández, R., Fernández, C. y Batista, P. (2010). **Metodología de la Investigación**. (Quinta Ed.) Editorial McGraw-Hill. Lima, Perú. 613 pp.

Hernández, N. y Rojas, B. (2008). **Factores que determinan el Modelo de análisis de créditos en instituciones financieras**. Gestión Bancaria, McGraw Hill.

Higuera, O. (2012). **Plan Estratégico de Gestión Financiera Aplicado a la Banca Microempresarial para la Activación y acceso del Financiamiento a los Microempresarios de la Zona Industrial El Recreo**.

Caso de Estudio: Banco Occidental de Descuento. Trabajo de Grado de Maestría en Administración Mención Finanzas en la Universidad de Carabobo. Datos no publicados.

Informe de Resultados del Sistema Financiero Venezolano. (2014). Disponible: <http://www.finanzasdigital.com/wp-content/uploads/2014/09/BCOM201408.pdf>. [Consulta: 28 de mayo de 2015].

Jaspe, S. (2005). **El Riesgo de Crédito y la regulación del capital. El rating y las Agencias de Calificación**, Dykinson.

Leal, J. (2009) **Metodología de la Investigación**. Documento Pre-Impreso. Universidad Monseñor Arias Blanco. Pro. De Metodología.

Leothau, C. (2009). **Metodología RAROC (Rentabilidad Ajustada según Riesgo)**. Trabajo de Ascenso como Agregado. Universidad Centrooccidental Lisandro Alvarado. Barquisimeto, Estado Lara. Disponible: http://bibadm.ucla.edu.ve/edocs_baducla/tesis/T164D.pdf. [Consulta: 16 de marzo 2015].

Ley del Banco Central de Venezuela. (2014). Gaceta Oficial N° 6.155 Extraordinario. Fecha: 19 noviembre de 2014. Disponible: <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:T7V4YYIQVHYJ:www.bcv.org.ve/c3/refleybcv2014.pdf+&cd=3&hl=es&ct=clnk&gl=ve>. [Consulta: 29 de mayo de 2015].

Ley de Instituciones del Sector Bancario. (2011). Disponible: <http://www.camaraseg.org/wp-content/uploads/2014/10/Ley-de-Reforma-Parcial-de-la-Ley-de-Instituciones-del-Sector-Bancario.pdf>. [Consulta: 29 de mayo de 2015].

Ley Orgánica del Sistema Financiero Nacional. (2010). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, N° 39.447, de fecha 16 de Junio de 2010. 26 pp.

López, M. (2008) **Propuesta de un Sistema Administrativo Interno para optimizar las operaciones financieras del proceso de Otorgamiento de Créditos de la empresa Mack de Venezuela, C.A, situada en Las Tejerías Estado Aragua.** Trabajo de Especialización Presentado en el Instituto Universitario de Tecnología Experimental La Victoria IUTELV

Manual de Trabajos de Grado, de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales. Universidad Pedagógica Experimental Libertador. (UPEL). (2012). Ediciones FEDUPEL. Cuarta Edición, Reimpresión 2012. Caracas, Venezuela.pp.238.

Martín, C.y Trujillo, J. (2009) **Los Sistemas Raroc en la fijación de Precios en Créditos Comerciales: Aplicación Mediante un Modelo LOGIT.** Grupo de Investigación en Finanzas Empresariales y de Mercado (GIFEM) de la Universidad Pablo de Olavide (Sevilla).

Mayorga, R. y Torres, S. (2004) **El Mecanismo de Transmisión del Crédito Bancario y su Relevancia para el caso de Costa Rica.** Departamento de Investigaciones del Banco de Costa Rica.

Mejías, E. (2008) **Métodos Evaluativos.** Editorial La Estrella. Barcelona.

Meléndez, E. (2006). **La Creación de Valor para el Accionista.** Una guía para inversores y directivos, Ed. Deusto, Bilbao, 2ª Edición.

Méndez, O. (2004). **Calificaciones de riesgo según el plazo.** Credit Risk Measurement, 2da edición, John Wiley & Sons.Inc.

Moncada, M. (2009) **Evaluación de las actividades crediticias de la empresa Agroinca, C.A., que permita la optimización y control de su Proceso de Cobranza.** Universidad Bicentenario de Aragua, Administración de Empresas. Trabajo de Especialización

Morillo, Y. (2006). **Early Warning of Bank Failure: A LogitRegressionApproach**". Journal of Banking and Finance.

Morillo, P. (2007). **Aspectos necesarios en el Modelo de análisis de créditos. "El Riesgo de Crédito en la Gestión de Carteras de Renta Fija"**. Cuadernos Aragoneses de Economía.

Mújica, J. (2004). **Free cash flow, economic value added, and net present value: a reconciliation of variations of discounted cash flow valuation,** University of Tennessee Working Paper

Muñoz, R. (2014). **Indicadores de Rentabilidad del Sector Bancario con Leyes Especiales.** Trabajo de Grado de Maestría en Finanzas. Universidad Bicentenario de Aragua. Datos No publicados. 110pp.

Noguera, C. **Financiamiento de la Banca Universal a las Pequeñas y Medianas Empresas del Municipio Lagunillas**. Trabajo de Grado de Magíster Scientiarum en Gerencia de Empresas, Mención Gerencia Financiera. Universidad del Zulia. Cabimas — Estado Zulia, Venezuela. Disponible:

http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:oSyulZ_NQ0wJ:tesis.luz.edu.ve/tde_arquivos/115/TDE-2014-02-05T14:20:32Z-4499/Publico/noguera_carlos.pdf+&cd=10&hl=es&ct=clnk&gl=ve. [Consulta: 16 de marzo de 2015].

Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDC). (2013). **Perspectivas Económicas de América Latina 2013: Políticas de pymes para el cambio estructural**. Disponible: <http://www.latameconomy.org/es/outlook/2013/financing-smes-in-latin-america/conclusions-and-recommendations/>. [Consulta: 16 de marzo de 2015].

Padrón, C. (2006). **Gestión del Riesgo de Crédito en Préstamos Comerciales**. Instituto Superior de Técnicas y Prácticas Bancarias. Madrid.

Padrón, D. (2015). **Los 10 grandes: Banca privada vs. Banca pública**. Banca y Negocios. De fecha: 2 de febrero de 2015. Disponible: <http://bancaynegocios.com/los-10-grandes-banca-privada-vs-banca-publica/>. [Consulta: 16 de marzo de 2015].

Parella, S., S. y Martins, P., F. (2010). **Metodología de la Investigación Cualitativa**. (Tercera Ed.). Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador. FEDUPEL. Caracas. Venezuela. 285 pp.

Peralta, H. (2008) **Banca**. Corporate Financial Distress. John Wiley & Sons, Nueva York. **Riesgo de mercado y de crédito: Un enfoque analítico**. Ed. Atril. Sevilla.

Quintana, M. (2005). **Actividad Crediticia. La Predicción del Fracaso Empresarial. Aplicación al Riesgo Crediticio Bancario**. Tesis Doctoral. Universidad de Murcia.

Reforma de la Ley del Banco Central de Venezuela (2014). Gaceta Extraordinaria N° 6.155, con fecha del miércoles 19 de noviembre de 2014. Disponible: <http://www.bcv.org.ve/c4/notasprensa.asp?Codigo=11833&Operacion=2>. [Consulta: 28 de mayo de 2014].

Rodríguez, R. (2012). **Estrategias para la Optimización del Alcance Financiero de la Banca Universal Privada a los Pequeños Productores Agrícolas del Sector Rural Venezolano**. Trabajo de Grado de Maestría en Administración Mención Finanzas. Universidad de Carabobo. Datos no publicados.

Rodner, J-O. (2008). **Elementos De Finanzas Internacionales**. 3ª reimpresión de la 3ª edición, Caracas (2008), Editorial Torino.

Sabino, C. (2003). **Metodología Aplicada**. Editorial Panapo.

Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN). (2013). **Boletín Trimestral Indicadores Financieros Enero-Marzo 2013**. Año 19. Número 81. Pp. 277. Disponible: <http://sudeban.gob.ve/webgui/>. [Consulta: 16 de marzo de 2015].

Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN). (2015). **Normas Prudenciales**. Disponible: http://sudeban.gob.ve/?page_id=147. [Consulta: 29 mayo de 2015]

Terceño, A. y Guercio, M. (2010). **El Crecimiento Económico y el Desarrollo del Sistema Financiero. Un Análisis Comparativo**. Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa. Vol. 17, Nº 2, Mayo - Agosto 2011, pp. 033 – 046. Disponible: <http://www.aedem-virtual.com/articulos/iedee/v17/172033.pdf>. [Consulta: 16 de marzo de 2015].
Terán, J. (2006) **Análisis Multivariante**. Prentice Hall. 5ª edición.

Tovar, P. (2007). **The Internal Ratings-Based Approach**. Consultive Document. Supporting Document to the New Basle Capital Accord. Enero. 102 págs.

ANEXOS

ANEXO A
INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO

Ítem	Interrogante	Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Casi Nunca	Nunca
1	Desde el punto de vista administrativo los <i>requisitos</i> para el otorgamiento de créditos son evaluados de forma rigurosa.					
2	En la institución se verifica la <i>actividad</i> de la (s) cuenta (s) que posea el candidato a otorgamiento de créditos.					
3	El <i>formulario de solicitud</i> de operaciones crediticias es requisito exigido por la institución.					
4	Dentro de los requisitos se exige al candidato la <i>garantía</i> correspondiente.					
5	Se solicita la consignación de <i>Acta Constitutiva y Estudio Jurídico</i> por parte del solicitante.					
6	El proceso crediticio en relación al otorgamiento de préstamos se rige por la <i>normativa legal vigente y los estatutos internos</i> de la institución.					
7	Se exige al solicitante la presentación de sus <i>estados financieros</i> vigentes.					
8	Se exige al solicitante presentar el registro verificable de <i>cuentas por pagar y cuentas por cobrar</i> de la organización que representa.					
9	Se exige el <i>balance de apertura</i> y el corte de balance.					
10	Los financiamientos son aprobados según prioridad de cumplimiento de las gavetas crediticias impuestas en a la banca por política de Estado					
11	Las solicitudes de créditos son categorizadas de acuerdo con las políticas de administración de riesgo de la institución					
12	Las solicitudes son aprobadas al comprobarse que el proyecto es económicamente factible					
13	Con base en la información suministrada se calcula y analiza la <i>rentabilidad</i> de la organización solicitante del préstamo.					
14	Se verifican <i>movimientos de cuentas</i> del solicitante.					
15	Se solicitan y verifican <i>referencias bancarias</i> de otros bancos.					
16	Se verifica la cancelación del ISLR.					
17	El control sobre la actividad crediticia se apoya en la determinación de indicadores de gestión para medir					

	la eficiencia en la administración de los procedimientos					
18	La institución está integrada por <i>personal calificado</i> y suficiente para las funciones relacionadas con el otorgamiento de créditos.					
19	La institución está dotada de los recursos <i>técnicos</i> y <i>materiales</i> suficientes para realizar el proceso crediticio sin inconvenientes.					
20	Ejecuta la empresa procesos periódicos de <i>control</i> del estatus de los créditos otorgados.					
21	La institución toma en cuenta el <i>RAE</i> como indicadores de gestión financiera.					
22	La institución toma en cuenta el <i>ROE</i> como indicadores de gestión financiera.					
23	Calcula la institución el porcentaje/índice de <i>morosidad</i> en el proceso crediticio.					
24	Calcula y mantiene actualizado <i>la tasa de retorno</i> de los créditos otorgados.					
25	La gestión de créditos es respaldada en la emisión de reportes que facilitan la visualización de los resultados cuali – cuantitativamente.					
26	Las decisiones sobre las tendencias de la gestión de crédito están basadas en la evaluación financiera contextualizada de los resultados obtenidos en los periodos inmediatamente cerrados.					

ANEXO B
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**ANÁLISIS ADMINISTRATIVO DEL PROCESO DE CRÉDITO PARA
EL OTORGAMIENTO DE PRÉSTAMOS DEL SISTEMA BANCARIO
VENEZOLANO**

Lic. María Ochoa

Presentación

Estimado experto a continuación se le presenta la escala de estimación para recaudar la información requerida para culminar de manera exitosa la investigación para evaluar el impacto del **ANÁLISIS ADMINISTRATIVO DEL PROCESO DE CRÉDITO PARA EL OTORGAMIENTO DE PRÉSTAMOS DEL SISTEMA BANCARIO VENEZOLANO**. Se incluyen además los objetivos, cuadro de operacionalización de variables e instrumento para que plasme su valoración, agradezco altamente su valiosa colaboración.

Información general:

Apellido (s) y Nombre (s) del evaluador:

Profesión/ocupación:

Instrucciones:

1. Identifique con precisión en el cuadro de operacionalización de variable e instrumento anexo, las variables con sus respectivos indicadores.
2. Lea detenidamente cada uno de los ítems relacionados con los indicadores correspondientes a las variables.
3. Utilice el formulario para indicar su grado de acuerdo o desacuerdo con cada ítem presentado en función de los siguientes criterios:
 - Claridad en la redacción de cada ítem.
 - Pertinencia de los ítems con los objetivos planteados.
 - Precisión en la formulación de cada ítem.
 - Coherencia de cada ítem con respecto a la temática tratada.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
 FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
 MAESTRÍA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
 MENCIÓN FINANZAS
 CAMPUS LA MORITA



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Criterio de valoración de ítems:

O = Óptimo

B = Bueno

R = Regular

D = Deficiente

Instrucciones: Marque con una equis (X) en cada ítem su criterio de valoración, con la finalidad de obtener una observación clara y precisa.

Ítem	Claridad				Pertinencia				Precisión				Coherencia				Observación
	O	B	R	D	O	B	R	D	O	B	R	D	O	B	R	D	
1																	
2																	
3																	
4																	
5																	
6																	
7																	
8																	
9																	
10																	
11																	
12																	
13																	
14																	
15																	
16																	
17																	
18																	
19																	
20																	
21																	
22																	
23																	
24																	
25																	

Nombre del evaluador: _____ C.I. _____

Fecha: _____

ANEXO C

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CALCULO CONFIDABILIDAD COEFICIENTE ALFA DE CROMBACH

		ITEMS																									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	TOTAL
EXPERTO 1	Claridad	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
	Pertinencia	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
	Precisión	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
	Coherencia	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
EXPERTO 2	Claridad	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
	Pertinencia	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
	Precisión	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
	Coherencia	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
EXPERTO 3	Claridad	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75
	Pertinencia	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75
	Precisión	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75
	Coherencia	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75
TOTAL	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	1100	
$\sigma^2 r$	0.00	0.24	0.24	0.24	0.24	0.24	0.24	0.24	0.24	0.24	0.24	0.24	0.24	0.24	0.24	0.24	0.24	0.24	0.24	0.24	0.24	0.24	0.24	0.24	0.24	0.24	
$\sum \sigma^2 r$	5.888162																										
$\sigma^2 t$	151.5152																										

Legenda: Escala de (1) Buena (3), Regular (2), Deficiente (1)

Donde:

$$\alpha = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum r^2}{N} \right)$$

α = Coeficiente de Confiablez
 k = Numero de preguntas
 N = Sumatoria de la variancia por items
 $\sum r^2$ = variancia total del instrumento

$$\alpha = \left[\frac{25}{24} \right] \left(1 - \frac{5.888}{1100} \right)$$

$$\alpha = \left[\frac{25}{24} \right] \left(1 - 0.00535 \right)$$

$$\alpha = \left[1.04 \right] \left(0.99465 \right)$$

$$\alpha = 0.9956$$

$$\alpha = 0.99$$