



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
DIRECCIÓN DE POSTGRADO FACES  
CAMPUS LA MORITA



**GESTIÓN DEL PROCESO FINANCIERO DEL MICROCRÉDITO  
EN LA BANCA PRIVADA VENEZOLANA**

**Autora:** Valeria Morales

La Morita, Febrero de 2018.

UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO  
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
MENCIÓN FINANZAS.

**VEREDICTO**

Nosotros, Miembros del Jurado designado para la evaluación del Trabajo de Grado Titulado **"GESTIÓN DEL PROCESO FINANCIERO DEL MICROCRÉDITO EN LA BANCA PRIVADA VENEZOLANA"** Presentado por la Lcda. **VALERIA ALEXANDRA MORALES GIL**, Titular de la **C.I. V.- 17.789.420**, para optar al Título de **MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS MENCIÓN FINANZAS**, estimamos que el mismo reúne los requisitos para ser considerado:

Aprobado.

Presidente: Juan Vicente Zerpa

C.I: 3432490 Firma: Juan. Zerpa

Miembro: Loyda M., García

C.I: 9670572 Firma: Loyda M. García

Miembro: Annelin Díaz

C.I: 9436391 Firma: Annelin Díaz

Maracay, 22 de febrero del 2018.



## **AGRADECIMIENTO**

**A Dios por sobre todas las cosas, a mis padres** que representan mi pilar fundamental y el empuje a continuar hasta el final y lograr mis metas.

**A la Universidad de Carabobo:** Por ofrecer sus espacios durante la trayectoria de mis estudios de post grado y por todos aquellos momentos que allí compartí.

**Al profesor Juan Vicente Zerpa:** Por su colaboración y enriquecimiento práctico durante la ejecución del trabajo de investigación realizado.

**A las profesoras Berenice Blanco, Annelin Díaz y Loyda García:** Por facilitar experiencias valiosas que fueron transformadas en aprendizajes, por el afecto, calidad profesional y entrega a su labor.

## ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE GENERAL.....	p.p. iii
LISTA DE CUADROS.....	v
LISTA DE GRÁFICOS.....	vi
RESUMEN.....	vii
INTRODUCCIÓN.....	1
<b>CAPÍTULO I</b>	
<b>EL PROBLEMA</b>	
Planteamiento del Problema.....	3
Objetivos de la Investigación.....	9
Objetivo General.....	9
Objetivos Específicos.....	9
Justificación de la Investigación.....	10
<b>CAPÍTULO II</b>	
<b>MARCO TEÓRICO</b>	
Antecedentes de la Investigación.....	13
Referentes Teóricos.....	17
Teoría del Circuito Monetario.....	17
Bases Teóricas.....	20
Definición de Crédito Bancario.....	20
Análisis de Crédito.....	21
Factores del Análisis de Crédito.....	23
Departamento de Análisis de Crédito.....	24
Aspectos Necesarios en la Gestión de un Crédito Bancario.....	26
Aspectos Cualitativos de la Gestión del Crédito.....	26
Definición y Análisis General del Negocio del Cliente.....	27
Historial de la Empresa y/o del Sujeto o Cliente.....	28
Consideraciones Importantes para el Análisis FODA (DOFA) en la Gestión del Crédito Bancario.....	28
Análisis Cuantitativo en la Gestión del Crédito Bancario.....	33
Análisis de las Cuentas Comerciales por Cobrar.....	36
Análisis del Inventario.....	36
Análisis del Activo Fijo.....	37
Obligaciones Bancarias.....	38
Principios Básicos de Otorgamiento que no Deben Pasarse por Alto en la	

Gestión de un Crédito Bancario.....	38
Factores que Determinan el Riesgo en la Gestión de Créditos en las Instituciones Financieras.....	42
El Microcrédito y su Importancia en Venezuela.....	43
Concesión de Microcréditos a PYMES en la Banca Privada Venezolana..	45
Bases Legales.....	49
Operacionalización de Variables.....	52

**CAPÍTULO III  
MARCO METODOLÓGICO**

Enfoque de la Investigación.....	69
Diseño, Tipo y Nivel de la Investigación.....	70
Método de Investigación.....	72
Unidad de Análisis, Población y Muestra.....	72
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	75
Validez de los Instrumentos.....	77
Confiabilidad del Instrumento.....	77
Técnicas de Procesamiento de los Datos.....	79

**CAPÍTULO IV  
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN**

Técnicas de Análisis e Interpretación de los Datos.....	81
Presentación de los Resultados.....	82

**CAPÍTULO V  
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

Conclusiones.....	202
Recomendaciones.....	208
REFERENCIAS.....	209
ANEXOS.....	213

## LISTA DE CUADROS

<b>Cuadro</b>	<b>p.p.</b>
1 Cuadro Bases legales.....	50
2 Operacionalización de Variables.....	54
3 Distribución de la Muestra Objeto de Estudio.....	75
4 Triangulación de fuentes.....	178

## LISTA DE GRÁFICOS

<b>Gráfico</b>	<b>p.p.</b>
1 Historial de la Empresa.....	82,98,114,130,146 y 162
2 Factores Externos.....	83,99,115,131,147 y 163
3 Ciclo Productivo .....	84,100,116,132,148 y 164
4 Administración.....	85,101,117,133,149 y165
5 Situación Financiera: Balance General .....	86,102,118,134,150 y 166
6 Estado de Resultados .....	87,103,119,135,151 y 167
7 Índice de Solvencia.....	88,104,120,136,152 y 168
8 Voluntad Moral del Solicitantes .....	89,105,121,137,153 y 169
9 Flexibilización de Trámites .....	90,106,122,138,154 y 170
10 Inventarios .....	91,107,123,139,155 y 171
11 Activos Fijos .....	92,108,124,140, 156 y 172
12 Garantías .....	93,109,125,141,157 y 173
13 Políticas de Créditos .....	94,110,126,142,158 y 174
14 Mezcla de Créditos .....	95,111,127,143,159 y 175
15 Concentración Geográfica Crediticia Global.....	96,112,128,144,160 y 176



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
DIRECCIÓN DE POSTGRADO FACES  
CAMPUS LA MORITA



EVALUACIÓN DEL ANÁLISIS DE CRÉDITO APLICADO A LA  
GESTIÓN DEL PROCESO FINANCIERO DEL MICROCRÉDITO  
EN LA BANCA PRIVADA VENEZOLANA

Trabajo de Grado para optar al Título de Magister en Administración de Empresas  
Mención: Finanzas

**Autora:** Valeria Morales  
**Tutor:** Juan Vicente Zerpa  
**Fecha:** Febrero, 2018

**RESUMEN**

El presente estudio tiene como finalidad analizar la gestión del producto financiero microcrédito en la banca privada venezolana, a fin de detectar las debilidades presentes en ella, para que los resultados del estudio orienten la futura toma de decisiones destinadas a la optimización de la referida gestión crediticia, disminuyendo los riesgos de recuperación del financiamiento, y por ende reduciendo los niveles de morosidad de la institución, que inciden negativamente en la rentabilidad generada. Cabe destacar, que el estudio tiene un diseño no experimental y transeccional (transversal) porque se aplica en un solo momento del tiempo, con un tipo de investigación de campo, de nivel descriptivo, estando la muestra constituida por treinta y dos (32) empleados involucrados en los microcréditos, canalizados en dos (2) agencias de Maracay de cada uno de los siguientes bancos: Banco A, Banco B y Banco C, para un total de seis (6) agencias. Asimismo, se aplicó como técnicas de recolección de datos la encuesta y como instrumento de recolección de datos un cuestionario de treinta (30) ítems con preguntas de carácter policotómico tipo escala Lickert, el cual se sometió al juicio de tres (3) expertos en metodología, diseño y contenido, cuyo coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach alcanzó 0,9325. Entre las conclusiones destaca que en la gestión del microcrédito no se comprueba la información suministrada por los clientes sobre los inventarios y activos fijos, y no se revisa en la totalidad de las solicitudes lo referente a las políticas de crédito aplicadas a los clientes del negocio, no se discrimina la mezcla de créditos entre corto y largo plazo, y pocas veces se considera la concentración geográfica crediticia global acumulada en cada Banco, aun cuando son aspectos indispensables en la gestión crediticia, a fin de determinar adecuadamente la idoneidad del otorgamiento de los microcréditos con el menor riesgo posible.

**Descriptor:** Gestión, Microcrédito, Banca Privada Venezolana.



UNIVERSITY OF CARABOBO  
FACULTY OF ECONOMIC AND SOCIAL SCIENCES  
POSTGRADUATE PHASES ADDRESS  
CAMPUS LA MORITA



MANAGEMENT OF THE MICROCREDIT FINANCIAL PROCESS  
IN THE VENEZUELAN PRIVATE BANK

Degree Work to qualify for a Master's Degree in Finance

**Authors:** Valeria Morales

**Tutor:** Juan Vicente Zerpa

**Date:** Febrero, 2018.

**SUMMARY**

The purpose of this study is to analyze the management of the microcredit financial product in Venezuelan private banks, in order to detect the weaknesses present in it, so that the results of the study guide the future decision making aimed at the optimization of said credit management, reducing the risks of recovery of the financing, and thus reducing the levels of delinquency of the institution, which have a negative impact on the profitability generated. It should be noted that the study has a non-experimental and transectional (transverse) design because it is applied at a single moment of time, with a type of field research, at a descriptive level, the sample being composed of thirty-two (32) employees involved in Microcredits, channeled into two (2) Maracay agencies of A, B and C Banks; that is, a total of six (6) agencies. In addition, a questionnaire of thirty (30) items with questions of a Lickert scale-type policotomic character was applied as data collection techniques and was submitted to the judgment of three (3) experts in methodology, design and content, whose reliability coefficient Cronbach Alpha reached 0.9325. The conclusions highlight that microcredit management does not check the information provided by customers on inventories and fixed assets, and it is not reviewed in all applications regarding credit policies applied to business customers, The short- and long-term mix of loans is not discriminated against, and the aggregate geographical credit concentration accumulated in each Bank is seldom considered, even though they are indispensable aspects of credit management, in order to determine suitably the appropriateness of granting microcredits with the lowest possible risk.

**Descriptors:** Management, Microcredit, Venezuelan Private.

## INTRODUCCIÓN

Las microfinanzas es una opción de crecimiento incentivada por el Estado venezolano que capta a clientes anteriormente no bancarizados. En tal sentido, el reto de las instituciones financieras es mantener baja la morosidad que contribuya al logro de la rentabilidad establecida en la organización de intermediación financiera. Cabe destacar, que el microcrédito se constituye en un instrumento que acerca el dinero a las mayorías y contribuye a impulsar el progreso de las personas naturales y jurídicas que acuden a las oficinas bancarias a solicitarlo, propulsando el desarrollo socioeconómico de éstas para contribuir a la creación de riqueza, producto del ejercicio de una labor productiva que disminuya los índices de pobreza a la par del desarrollo endógeno sustentable y sostenible de la República Bolivariana de Venezuela. Ello, se traduce para la población en un nuevo canal que coadyuva en mejores indicadores de inclusión financiera nacional.

Actualmente, en el segundo decenio del siglo XXI, el papel de la microempresa ha tenido una gran relevancia, constituyéndose en un elemento clave en la generación de empleo, producción y renta nacional, destacando los microcréditos gestionados en la banca comercial y universal privada venezolana. En tal sentido, el hecho de que el microempresario sea el dueño de su negocio, le genera un alto grado de compromiso, lo que permite mitigar los riesgos propios del negocio financiero, asociados al cumplimiento de obligaciones.

En relación a lo anterior, el presente estudio se orienta al análisis de la gestión del microcrédito en la banca privada venezolana, a fin de detectar las debilidades presentes en su proceso, para que los resultados de la investigación orienten la futura toma de decisiones destinadas a la optimización de la gestión crediticia, disminuyendo los riesgos de recuperación del financiamiento, y por ende reduciendo los niveles de morosidad cada institución de intermediación

financiera de carácter privado, que inciden negativamente en la rentabilidad que se genera éstas, abordándose bajo la modalidad de investigación de campo, de carácter descriptivo, de diseño no experimental y de temporalidad transeccional o transversal, por cuanto la recolección de datos (cuestionario) se efectúa en un momento específico del tiempo.

En lo atinente, la investigación está enmarcada en la línea de investigación denominada Mercado Financiero y Globalización y la estructura del informe del estudio se tiene que está constituido por lo siguiente:

Capítulo I: planteamiento del problema, objetivo general y específicos además de la justificación de la investigación.

Capítulo II: Antecedentes de la investigación, referentes teóricos, bases teóricas y legales, además de la definición operacional de variables.

Capítulo III: marco metodológico, con la descripción del diseño de la investigación, tipo, nivel y modalidad, además de la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección y de análisis de los datos, la confiabilidad y validez del instrumento.

Capítulo IV: Resultados de la investigación.

Capítulo V: Conclusiones y recomendaciones, y finalmente las referencias y los anexos.

## **CAPÍTULO I**

### **EL PROBLEMA**

#### **Planteamiento del Problema**

El proceso de globalización está siendo experimentado por las naciones del mundo, por cuanto dependen de condiciones integradas de comunicación, del sistema financiero internacional y del comercio. Por lo tanto, existe una amplia intercomunicación entre los centros de poder mundial y sus transacciones comerciales. Además, la referida globalización implica un mayor grado de integración dentro y entre las sociedades, el cual juega un papel de primer orden en los cambios económicos y sociales.

Cabe destacar, que el sistema financiero está constituido en cada país por instituciones financieras que realizan diversas actividades dirigidas al público, las cuales se agrupan en dos grandes renglones: la captación y colocación de dinero; la primera ocurre por medio de los depósitos que efectúan los clientes en la institución, lo cual genera costos por los intereses que deben retribuir al cliente por su preferencia con la institución; en tanto que la segunda se constituye en el otorgamiento de financiamiento a personas naturales y jurídicas con necesidades de dinero para fines de consumo o productivos. Vale decir, que esta actividad es la que genera la mayor cuantía de los ingresos que perciben las instituciones financieras por medio de los intereses cobrados a los clientes por la prestación de dinero.

Debe señalarse, que existen diversas modalidades de crédito en las instituciones financieras, tales como los créditos comerciales, agropecuarios, personales, industriales y microcréditos. Estos últimos, de acuerdo al artículo 2 del decreto con rango, valor y fuerza de ley de creación, estímulo, promoción y

desarrollo del sistema microfinanciero (2001) es el “crédito concedido a los usuarios del sistema microfinanciero con o sin intereses, destinado a financiar actividades de producción, comercialización o servicios, cuya fuente principal de pagos lo constituya el producto de los ingresos generados por dichas actividades”. De igual modo, respecto del microcrédito, Moreno (2007) señala que su filosofía original es la de “proporcionar al usuario un crédito de pequeña cuantía para realizar una actividad económica susceptible de comercialización, confiriéndole un estatus de independencia económica del que antes carecía” (p. 6).

En función de lo anterior se puede decir, que el destino de los microcréditos en esencia es productivo, el cual generará ingresos propios con los cuales se deberá cancelar a la institución financiera el capital o financiamiento más los respectivos intereses. Asimismo, la Ley de Instituciones del Sector Bancario (2014) establece el porcentaje mínimo que deben tener las instituciones como cartera de microcréditos, ello con la finalidad de impulsar el desarrollo endógeno sustentable, incrementando las actividades económicas en áreas de desconcentración, autogestionando la generación de recursos por parte de los pequeños empresarios.

De igual modo se señala que, esta política gubernamental contempla tasas de interés preferenciales, con la finalidad de motivar a los microempresarios a la solicitud de financiamientos y contribuir por otra parte a la bancarización del sector productivo del país que aún se encuentra cautivo en gran proporción. En tal sentido, las mencionadas tasas de interés han estimulado a la población con espíritu emprendedor, traducido ello en solicitudes de crédito a las diferentes instituciones bancarias venezolanas. Sin embargo, en los créditos sometidos a análisis se verifica si los solicitantes cuentan con la capacidad de acceder al financiamiento, el monto hasta el cual se puede conceder dicho financiamiento con el menor riesgo de recuperación, los parámetros que requieren las

instituciones bancarias privadas, para analizar los recaudos presentados por los microempresarios, entre otros.

Adicionalmente, de acuerdo a Ruíz (2009) “los microcréditos pueden ser de tres tipos diferentes, el crédito individual, el mancomunado y el solidario” (p. 7). En cuanto al primero se puede decir, que es otorgado a personas naturales, autoempleadas o desempleadas, a los microempresarios individualmente considerados, con o sin intereses. El segundo, es otorgado a un grupo de usuarios de manera individual del sistema microfinanciero, cuya característica principal es el compromiso de todos los participantes del grupo en el cumplimiento de las obligaciones de pago. En tanto, que el tercero es otorgado a un grupo solidario de usuarios del sistema microfinanciero, el cual estará conformado por dos (2) a nueve (9) personas naturales o jurídicas, reunidas para respaldar en forma solidaria el crédito concedido.

En referencia al análisis de crédito aplicado en la la gestión del proceso financiero del microcrédito, se tiene que Añez (2009) señala que “todo crédito debe pasar por una etapa de evaluación previa por simple y rápida que esta sea, todo crédito por fácil y bueno y bien garantizado que parezca tiene riesgo” (p. 13); de ello se desprende, que el referido análisis de crédito no pretende acabar con la totalidad de la incertidumbre del futuro, sino que disminuya, contando para el mismo con buen criterio y sentido común.

Cabe destacar, que el autor citado anteriormente establece como aspectos necesarios en la la gestión del proceso financiero del microcrédito, la evaluación profunda de los aspectos cuantitativos y cualitativos, el comportamiento pasado del cliente en la institución y las demás instituciones, escogiendo cuatro (4) variables de las tantas que se dieron para su elaboración. Asimismo, entre los aspectos necesarios para el análisis de crédito son: (a) seriedad; (b) simulación de capacidad de pago; (c) situación patrimonial y (d) garantías.

Por otra parte, Soto y Valente (2010) definen el riesgo del crédito como “la eventualidad de que los deudores de los bancos se vean imposibilitados de repagar los préstamos, a la vez que las garantías que respaldan esos créditos se ubiquen en ese momento, por debajo del valor del préstamo concedido (p. 7). Vale decir, que este tipo de riesgo implica la probabilidad de que un prestatario (cliente activo), no devuelva el principal de su préstamo o crédito y no pague los intereses, de acuerdo con lo estipulado en el contrato. Es por ello, que dado a que esta actividad constituye la principal fuente de ingresos para un banco, pero también puede ser a su vez la causa determinante de la quiebra de un instituto financiero, y es que un préstamo puede aportar tantos ingresos a la cuenta de resultados, como puede ocasionar serios problemas de liquidez en caso de impago tanto de los intereses devengados como el préstamo otorgado.

Ahora bien, para evaluar el riesgo crediticio en la gestión del proceso financiero del microcrédito, se efectúa la revisión de ciertas cuentas que componen el activo improductivo, entre las cuales se pueden citar: los créditos vencidos, créditos en litigio, interés y las comisiones por cobrar. Vale decir, que la razón que fundamenta el estudio de las referidas cuentas, lo constituye la forma como éstas reflejan la posición de los prestatarios de imposibilidad de cumplimiento de los préstamos ante el banco, de manera que al evaluar cada una de ellas se podrá establecer la existencia del riesgo de crédito.

Se hace relevante acotar, que el análisis del crédito (análisis cuantitativo y cualitativo), aplicado durante la gestión del proceso financiero del microcrédito, debe considerar las variables macroeconómicas que afectan a un país, tales como políticas de incentivo a importaciones o exportaciones, políticas tributarias, costo del dinero, política monetaria, inflación, crecimiento económico, desarrollo social del país, entre otros. Además, otras de las variables de mucha importancia es el análisis del sector de la empresa solicitante, son las

variables relacionadas con la vulnerabilidad del sector, desarrollo, matriz FODA (fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas), dependencia de otros sectores, poco incentivo del gobierno, fuerte inversión inicial, entre otras.

Por otra parte, la normativa legal vigente, específicamente el decreto con fuerza de ley de creación, estímulo, promoción y desarrollo del sistema microfinanciero (2001) establece en su Artículo 15, como criterios para la gestión del proceso financiero del microcrédito, un análisis crediticio fundamentado en “el conocimiento de la persona, la voluntad moral para honrar sus obligaciones, su unidad económica familiar, el entorno social y sus potencialidades; que se flexibilicen los requisitos y se faciliten los trámites administrativos”, otorgando los créditos en función de la oportunidad, la necesidad de acceso inmediato y el tiempo en el que se han de recuperar los mismos.

Ahora bien, en Venezuela, el pequeño y mediano empresario busca la oportunidad de obtener financiamiento por parte de las entidades bancarias, las cuales le proporcionan beneficio para seguir operando; sin embargo la situación país recrea un escenario, en el que para la banca privada se hace cuesta arriba el ofrecer de manera fluida esas oportunidades, ya que existe gran incertidumbre e inestabilidad en la economía, lo que dificulta el reconocimiento de aquellas PyME representen garantía y rentabilidad, lo que amerita mayores procedimientos y requisitos que sustenten la operatividad de las empresas.

Por consiguiente, para la banca privada es necesario el estudio minucioso, en cuanto a la aprobación de un producto de financiamiento, la cual depende del para qué será destinado y si se tendrá recuperación de la inversión, mencionando todas las situaciones negativas, para el proceso de compras de materia prima, mercancías, entre otros, lo que genera en el público cierta irritación y dudas sobre si es la mejor opción. Adicionalmente, la referida banca se enfrenta a desventajas con respecto a la de carácter público, ya que la misma se rige por medidas que son

tomadas por las autoridades nacionales y que de alguna manera no se corresponden, competitivamente con la estructura financiera y económica de las bancas privadas.

Sin embargo, al efectuar un sondeo considerando como muestra algunas agencias de la banca privada ubicadas en la ciudad de Maracay edo. Aragua, mcpio. Girardot, se tiene que en el proceso de análisis de crédito aplicado a los microcréditos de algunos de los clientes, no se procede a la verificación in situ de la información suministrada por ellos; por el contrario, dicho solicitante anexa fotos que de ninguna manera son garantía plena de que sea fidedigna.

De igual modo, no se revisa la deuda de los solicitantes con otras instituciones bancarias privadas, ya sea en la propia agencia a la que acude el solicitante del microcrédito o en la sede principal del banco, siendo ello necesario para determinar más acertadamente el apalancamiento financiero del mencionado solicitante del crédito. Adicionalmente, se evidencia la existencia de clientes que presentan morosidad en los pagos de su microcrédito, lo cual ocasiona una disminución en la rentabilidad de la referida agencia y por consiguiente del banco del cual forma parte.

Es evidente, que esto afecta la rentabilidad operativa de la banca privada y se requiere analizar la gestión del proceso financiero del microcrédito en la banca privada venezolana, para que en función de los resultados de la investigación puedan orientarse las decisiones gerenciales que las subsanen, haciendo más eficiente y efectivo el análisis crediticio, disminuyendo los riesgos de recuperación del financiamiento, y por ende la reducción de los niveles de morosidad de la instituciones bancarias privadas, que inciden negativamente en la rentabilidad que se generan en las mismas; es así como en el presente estudio se pretende analizar analizar la gestión del proceso financiero del microcrédito en la banca privada venezolana, y para ello se formulan las interrogantes siguientes:

¿Cuáles son los aspectos cualitativos y cuantitativos considerados en la gestión del proceso financiero del microcrédito en la banca privada venezolana?

¿Cómo es el cumplimiento de los criterios de la normativa legal en la gestión del proceso financiero del microcrédito en la banca privada venezolana?

¿Cuáles son los elementos de control para la comprobación en la gestión del proceso financiero del microcrédito en la banca privada venezolana?

¿Cuáles son las determinantes de riesgo en la gestión del proceso financiero del microcrédito en la banca privada venezolana?

¿Cómo es la gestión del proceso financiero del microcrédito en la banca privada venezolana?

## **Objetivos de la Investigación**

### ***Objetivo General***

Analizar la gestión del proceso financiero del microcrédito en la banca privada venezolana.

### ***Objetivos Específicos***

Describir los aspectos cualitativos y cuantitativos considerados en la gestión del proceso financiero del microcrédito en la banca privada venezolana.

Determinar el cumplimiento de los criterios de la normativa legal en la gestión del proceso financiero del microcrédito en la banca privada venezolana.

Identificar los elementos de control para la comprobación en la gestión del proceso financiero del microcrédito en la banca privada venezolana.

Examinar las determinantes de riesgo en la gestión del proceso financiero del microcrédito en la banca privada venezolana.

Estudiar la gestión del proceso financiero del microcrédito en la banca privada venezolana.

## **Justificación de la Investigación**

Los microcréditos se han constituido como propuestas alternativas que permiten proporcionar mecanismos financieros nuevos a disposición de los sectores de menores ingresos, que implica el brindar apoyo a quienes están alejados del acceso a la financiación. Cabe destacar, que el sistema microfinanciero actual constituye un factor de vital importancia para impulsar el desarrollo de la economía venezolana, razón por la cual el Ejecutivo Nacional fijó como política, incentivar el crecimiento de las microfinanzas y aumentar el aporte de los servicios financieros destinados a este sector.

Vale decir, que es necesario que las instituciones bancarias, apegadas a la ética, las leyes y la libre competencia ofrezcan los productos financieros más atractivos para la captación de sus clientes, refiriendo que el mayor ingreso de las instituciones financieras privadas proviene del rendimiento obtenido por los intereses generados en la colocación de operaciones crediticias; pero para que exista una rentabilidad adecuada, se requiere efectuar una eficiente y efectiva gestión de los diferentes productos financieros, lo que comprende llevar a cabo un minucioso y concienzudo examen del cliente al cual se le otorgará el crédito, de forma tal que garantice la recuperación del mismo y contribuya a disminuir los índices de morosidad.

Se hace relevante acotar, que en la gestión del proceso financiero del microcrédito de la banca privada, se deben aplicar criterios de análisis de crédito adecuados para mantener controlada la morosidad, lo que incidirá favorablemente en la rentabilidad obtenida por ella. Además, el otorgamiento de este tipo de crédito se basa principalmente en el conocimiento del deudor, su voluntad de pago, solvencia moral, entorno social y sus potencialidades, así como en su información financiera y en las garantías reales que puedan otorgar, para cumplir

con sus obligaciones y proporcionarle a la institución financiera e ingresos por conceptos de intereses en dicha cartera.

Es así como, se aborda el presente estudio para analizar la gestión del proceso financiero del microcrédito en la banca privada venezolana, considerando como muestra agencias ubicadas en la ciudad de Maracay municipio Girardot estado Aragua, a fin de conocer las debilidades existentes en la referida gestión, y que los resultados orienten la futura toma de decisiones, que hagan más eficiente y efectiva dicha gestión, y con ello reducir significativamente la morosidad del producto microfinanciero ubicado actualmente en 5,2 puntos porcentuales, la cual afecta la rentabilidad operativa del banca del sector privado, disminuyendo los riesgos de recuperación del financiamiento, y por ende la reducción de los niveles de morosidad de las instituciones bancarias, que inciden negativamente en la rentabilidad de las mismas.

Cabe destacar, que una cartera de crédito sana y rentable en una institución bancaria es sinónimo de fortaleza, de allí la importancia de llevar a cabo una adecuada gestión de los productos financieros, particularmente el denominado microcrédito, a fin de minimizar el nivel de riesgo en la recuperación del financiamiento. De hecho, si bien es cierto se debe impulsar el crédito para mejorar la rentabilidad, también se deben aplicar los criterios de los análisis adecuados para permitir mantener controlada la morosidad.

Por otra parte, desde una perspectiva teórica la investigación se justifica, sobre la base de contrastar como el modelo teórico del análisis crediticio propio de la gestión del proceso financiero del microcrédito, puede delimitar u optimizar el nivel de morosidad en la banca privada, de esta manera se pretende contrastar que la fundamentación y análisis exhaustivo de la documentación de cada solicitante, debe ser revisada y estudiada a efectos de poder establecer una buena

cartera de clientes solventes a cada institución bancaria, pudiendo así generar un complemento teórico.

De igual manera, el evitar la exposición al riesgo de la cartera de crédito correspondiente al microcrédito, es otra razón más que sustenta el análisis de la gestión del proceso financiero del microcrédito en la banca privada venezolana. Además, la investigación se justifica como aporte metodológico para aquellos interesados en realizar estudios similares en otras instituciones de carácter similar, o investigadores que pretendan abordar el tema o los temas involucrados en las variables centrales, sirviendo además de antecedente de otros trabajos que sean realizados acerca de la temática objeto de estudio.

Finalmente, la acción investigativa desarrollada por la autora se justifica, por cuanto en la medida en que los resultados contribuyan a hacer más eficiente y efectiva la gestión del proceso financiero del microcrédito, se logrará un mayor margen de rentabilidad en las instituciones financieras de la banca privada, lo que redundará en solidez y potencial para la asignación de créditos, que no son más que recursos para mejorar la producción nacional, mejorando con ello la calidad de vida de los ciudadanos y ciudadanas del país, estando así la investigación enmarcada en la línea de investigación denominada Mercado Financiero y Globalización.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

El marco teórico tiene el propósito de dar a la investigación un sistema coordinado y con coherencia de conceptos y proposiciones que permitan abordar el problema, del cual dependerá el resultado del estudio. En otras palabras, el que investiga aclara sus postulados y supuestos, asumiendo el producto de investigaciones anteriores, mientras realiza esfuerzos por orientar un estudio coherente. Al respecto, Schanzer (2010) lo define como:

Un sistema coordinado y coherente de conceptos y proposiciones que permitan abordar el problema. "Se trata de integrar al problema dentro de un ámbito donde éste cobre sentido, incorporando los conocimientos previos relativos al mismo y ordenándolos de modo tal que resulten útil a nuestra tarea. (p. 1)

Es así como, el fin que tiene el referido marco teórico es el de situar el problema que se está estudiando dentro de un conjunto de conocimientos, que permita guiar la búsqueda, y ofrezca una conceptualización adecuada de los términos que se utilizarán en el trabajo, lo que incluye los antecedentes del estudio, las bases teóricas y legales, descritas a continuación.

#### **Antecedentes de la Investigación**

Los antecedentes de la investigación son de acuerdo a Álvarez (2009, p. 1) “los trabajos realizados previamente relacionados con el tema o problema tratado en la investigación”. De hecho, en ellos se incluyen las opiniones, conclusiones y recomendaciones realizadas por otros autores que han tratado la problemática que constituye el objeto de la investigación que se ha abordado. En pocas palabras, implica una síntesis conceptual de las investigaciones o trabajos realizados sobre el problema formulado, con el fin de determinar el enfoque metodológico de las

investigaciones realizadas con anterioridad. En referencia a los antecedentes del presente estudio se tienen los siguientes:

Albornoz (2012) efectuó un estudio titulado Gestión Crediticia y Riesgo de la Cartera de Créditos Agropecuarios en la Banca Universal, para optar al Grado de Magister en Banca y Finanzas en la Universidad Rafael Urdaneta, en Maracaibo, estado Zulia, desarrollándolo bajo un tipo de investigación de campo, descriptivo y aplicada, con un diseño no experimental transeccional o transversal. La población estuvo constituida por los primeros cinco (5) bancos universales, según Ranking bancario del país. La técnica de recolección de datos fue la encuesta, constituida por diez (10) ítems de múltiples alternativas de respuesta, el cual fue validado por siete (7) expertos en el área de crédito y de riesgo.

Entre las conclusiones del estudio se tiene, que las políticas implementadas por las instituciones financieras en la gestión crediticia, presentan ciertas debilidades, debido a la falta de conocimiento que tienen los empleados, en cuanto a los parámetros que deben seguir para el otorgamiento de los créditos agropecuarios. Además, para la gestión de riesgo se determinó que la metodología utilizada en algunos no es aplicada de manera correcta, para medir el riesgo de una cartera de créditos. Finalmente, se diseñaron estrategias para el mejoramiento de la gestión crediticia y gestión de riesgo en el otorgamiento de créditos agropecuarios.

En cuanto a la relación del estudio citado con el actual se tiene, que ambas abordan la gestión de crédito, aunque en diferentes carteras, la primera lo referente al financiamiento a las PyMES y la segunda los financiamientos al sector agrícola y pecuario.

Por otra parte, Rocha (2012) realizó un estudio titulado Estrategias de Financiamiento de las PyME de la Industria de Alimentos, Subsector Panadero de

Valledupar, Colombia, presentado para optar al Grado de Magister Scientiarum en Gerencia de Empresas en la Universidad del Zulia, Maracaibo, fundamentándose en una investigación de tipo descriptiva, con diseño de campo, no experimental y transeccional, cuya población estuvo constituida por doce (12) empresas que reúnen las características del subsector objeto de estudio. A los fines de la recopilación de los datos se diseñó un cuestionario constituido por treinta y un (31) ítems, con opción de respuesta variable y escala modificada Lickert.

En referencia a las conclusiones se tiene, que las empresas emplean estrategias conservadoras de financiamiento, y no realizan estudios del impacto de dichas estrategias sobre el riesgo y rendimiento. Además, la selección de instrumentos está asociada a la capacidad de generación de fondos, observándose la preferencia por financiamiento interno, aportes de los socios y préstamos a entidades bancarias, de acuerdo a la teoría de la jerarquía de financiamiento y de información asimétrica, no encontrándose vinculación entre la mezcla de financiamiento y el valor de la empresa. Entre los factores de limitantes del financiamiento externo se encuentran las condiciones del mercado financiero colombiano.

La relación entre la investigación citada y la actual consiste en que ambas abordan la gestión de financiamiento de las PyME, aunque en ámbitos diferentes, la primera en el sector empresarial y la segunda en el bancario.

Finalmente, Mendoza (2014) presentó un estudio titulado Lineamientos Estratégicos para el Financiamiento Externo de las Pequeñas y Medianas Empresas (PyME) del Sector Metalmeccánico, ubicadas en el Municipio Valencia del Estado Carabobo, para optar al Grado de Magister en Administración de Empresas Mención Finanzas en la Universidad de Carabobo, Bárbula, estado Carabobo, en base a un estudio de campo de carácter documental y descriptiva, con diseño no experimental transeccional, permitiendo levantar datos en el

contexto natural donde ocurren los hechos, a través de la evaluación de fuentes documentales y la aplicación de encuestas, las cuales se aplicaron a una muestra de veintisiete (27) personas.

En la evaluación de los resultados se determinó que la administración de las PyME carece de normas y políticas financieras, que le permita mejorar los procesos de financiamiento para una adecuada toma de decisiones. En este sentido se concluyó, que no existen óptimas condiciones de financiamiento para ellas y que se presentan oportunidades de mejora con la aplicación de los lineamientos estratégicos en el presente trabajo, ya que les va a permitir a la gerencia de estas organizaciones acceder a fuentes de financiamiento para tener ventajas competitivas.

Adicionalmente, se concluye que la exigencia por parte del Estado venezolano a la banca comercial, del cumplimiento de una cartera dirigida a determinados sectores de la economía, en la cual se designa un porcentaje de la cartera total de crédito, quizá no ha sido equitativa en su distribución de recursos, ya que no ha amparado algunos sectores de la economía. Por otro lado, para cumplir con esta política los bancos asignan a un ejecutivo que atienda el segmento PyME, a cuyo juicio en alguno de los casos y en función de su evaluación, puede estar seleccionando de manera inapropiada el otorgamiento de condiciones preferenciales en cuanto a tasa aplicada, plazo de pago, monto a financiar e inclusive garantía propuesta.

En referencia a la relación de la investigación citada con la actual se tiene, que ambas asumen el tema del financiamiento en el Sector PyME, cuya alternativa esencial lo constituye la banca universal del sector financiero privado, que en el actual estudio se enfoca la gestión crediticia orientada a la atención a la pequeña y mediana industria, mediante la concesión de microcréditos.

## **Referentes Teóricos**

### **Teoría del Circuito Monetario**

La teoría del circuito monetario guarda afinidad con los postulados poskeynesianos. En tal sentido, Alain Parguez, Bernard Schmitt y Augusto Graziani y todas las versiones franco-italianas aceptan la naturaleza endógena del dinero, la exógena de la tasa de interés, la importancia de la demanda efectiva y la necesidad lógica de pensar en la economía como una secuencia de eventos irreversible. El énfasis de esta teoría lo realiza en la formación y el uso del ingreso, por un lado, y la creación y destrucción del dinero, por el otro.

Cabe destacar, que según Nadal (2013, p. 3) la teoría del circuito monetario es “una explicación del flujo circular del dinero, desde su creación por el sistema bancario hasta su destrucción por éste”. Ese flujo se desarrolla en tiempo lógico y los partidarios del circuito lo dividen en un número de fases en secuencia, desde el inicio hasta su cierre. Para esta teoría es clave la importancia del crédito bancario, para establecer y expandir el proceso de producción.

También, la teoría del circuito monetario efectúa un análisis parcial y secuencial de los fenómenos macroeconómicos, rechazando la búsqueda neoclásica para los equilibrios generales y simultáneos, interesándose por la relación parcial-total, que afecta la demanda agregada y la distribución del ingreso en una economía monetaria de producción. Vale decir, que rechaza el individualismo metodológico e intenta construir una teoría que explique las formas observadas del comportamiento macroeconómico, en términos de la causalidad en revés, especificando que la tasa de interés es una variable exógena que puede controlar el banco central.

Esta teoría del circuito monetario o del dinero endógeno, en una economía monetaria de carácter capitalista, implica una oferta de dinero que está determinada por la demanda, según la cual el sistema económico en su conjunto, necesita del crédito para reproducirse y crecer. Así, si se compara el ahorro total con las necesidades de crédito de una economía, se puede comprobar fácilmente que el segundo es mucho mayor que el primero.

Debe referirse, que las necesidades de recursos para la reproducción del sistema se satisfacen con el crédito que inyectan los bancos al sistema económico. Particularmente, cuando un banco otorga un préstamo a una empresa, ésta puede pagar sueldos y salarios contra su saldo en la cuenta que le abrió el banco. Ese proceso de creación monetaria corre en paralelo con la creación de ingreso. La oferta monetaria crece y se contrae, en función de las necesidades de producción y en relación a las expectativas de la demanda agregada.

Argumenta la teoría del circuito monetario que la competencia inter-capitalista, obliga a las empresas a crecer porque en caso de que no lo hagan, éstas desaparecen. Es así como, las empresas u organizaciones utilizan el crédito que les proporciona el sistema bancario, para seguir sus planes de expansión, otorgando los bancos el crédito cuando consideran que los proyectos son rentables y cuando el deudor ofrece garantías suficientes.

Esas expectativas cambian a lo largo del tiempo y con las diferentes fases de los ciclos económicos. Se considera relevante acotar, que cuando la economía se encuentra en la fase ascendente de un ciclo, los bancos tienen más inclinación para otorgar préstamos, pero cuando está en la fase descendente del ciclo, los bancos comparten las expectativas negativas sobre el futuro de la economía, dejan de proporcionar crédito.

Cabe destacar, que los bancos pueden emitir unidades monetarias, las cuales funcionan como medio de pago y de reserva de valor. En cuanto a los bancos comerciales privados, de acuerdo a la teoría, no están limitados por el monto de depósitos que han podido captar del público. Este es un punto muy importante que causa gran confusión. Ello, implica una causalidad invertida según la que cuando otorga un préstamo, el banco abre una cuenta con un saldo positivo (por el monto del crédito). De allí, que los préstamos crean los depósitos y no al revés, teniendo el prestatario que retornar al banco el principal, los intereses en dinero de alto poder o títulos con gran liquidez.

Con respecto a los bancos centrales, la teoría refiere que el papel de ellos consiste en emitir lo que constituye la base monetaria, que no es más que billetes y monedas en circulación, las cuales están en manos del público o en reservas en los bancos privados. Además, los títulos monetarios que emiten los bancos comerciales son deuda, y representan un derecho sobre otro tipo de dinero, en general, sobre una suma de dinero base. Cabe señalar, que los billetes que emite el banco central son diferentes, porque son algo así como dinero en última instancia.

La teoría del circuito monetario indica que la mayor parte de las transacciones en una economía, utiliza unidades monetarias emitidas por los bancos privados; sin embargo, para algunas operaciones se requieren billetes o dinero de alto poder, imponiéndose requerimientos de reservas prudenciales para evitar situaciones en las que el banco no pudiera hacer frente a una demanda de monedas y billetes de la base monetaria. Pero, como las reservas están conformadas por dinero ocioso, los bancos aplican métodos para minimizarlas, jugando un papel importante en los esquemas de regulación bancaria.

Finalmente, se puede decir que de acuerdo a la teoría del circuito monetario, el poder de creación monetaria no debe estar en manos de entidades preocupadas por su tasa de rentabilidad. La regulación bancaria basada en un diagnóstico

equivocado sobre el funcionamiento de los bancos no sirve, por ello se requiere establecer un verdadero control democrático sobre la creación monetaria.

### **Bases Teóricas**

Córdova (2010, p. 1) refiere que en la sección correspondiente a las bases teóricas, se presenta toda la información principal y complementaria relacionada con el tema del proyecto de investigación”. Cabe agregar, que se constituyen el fundamento del trabajo de investigación, pues sobre éstas es que se construye todo el estudio. Así, una buena base teórica sustenta el análisis de los resultados obtenidos en la investigación y sin ellas no se puede analizar los resultados. Asimismo, en ellas se trata de definir conceptos y ampliar los datos e informaciones sobre la problemática abordada y los factores que la constituyen; es decir, que se presenta información documental sobre las variables en estudio, y puntos que tengan estricta relación con estas, para ampliar el conocimiento sobre las mismas.

### ***Definición de Crédito Bancario***

El término crédito es una derivación del latín credo; es decir, que deriva del verbo creer en el otro, lo que significa poner confianza. De igual manera se señala, que la palabra crederem en latín, significa prestar algo a alguien. Al respecto, Bello (2007) define el crédito bancario como:

Aquella operación por la cual la entidad bancaria (el prestamista) se compromete a entregar al cliente solicitante (prestatario) una suma de dinero u otro elemento representativo de la misma, recibiendo a cambio después de un plazo esa suma más un interés también en dinero. (p. 127)

Por consiguiente, el crédito implica la confianza entre un deudor que es el que recibe el crédito y un acreedor que es el que otorga el crédito. Es así como, el

crédito es la prestación de un servicio a una persona o entidad, la cual, al cabo del tiempo convenido o de los pactos estipulados deberá devolverlo. Es decir, el crédito es el acto de confianza del acreedor en el deudor, esperando que éste cumpla todo lo estipulado para dicho fin, existiendo el riesgo del incumplimiento o insolvencia, por lo cual es necesario establecer garantías y expedir documentos de carácter legal, que precisen los términos en que se da el crédito.

### *Análisis de Crédito*

El análisis de crédito es definido por Torres (2010, p. 55) como “la fase del estudio contable y económico-financiero que realiza un banco o instituto financiero”. En tal sentido se señala, que dicho análisis se orienta a la consideración de dos sujetos; en primer lugar del solicitante se evaluará su solvencia moral y económica, destreza en los negocios y experiencia anterior, en tanto que el segundo sujeto está constituido por el préstamo en sí mismo, su finalidad, monto, plazo, intereses y garantía. Se hace relevante acotar, que al analista de crédito le corresponde esta tarea, en la que ha de volcar lo mejor de su conocimiento, objetividad, acuciosidad analítica y honestidad profesional.

Ahora bien, para la investigadora, el riesgo implica incertidumbre y es la dificultad que existe para predecir lo que ocurrirá; pero, aun así es importante conocer el riesgo del crédito bancario, porque las decisiones financieras de importancia están basadas en la predicción del futuro, y si ésta no ocurre en función de lo previsto, ello evidenciará la toma de una decisión no adecuada.

Adicionalmente, se señala que el crédito bancario incluye la aceptación de riesgos, pero se debe asumir los menos posibles, siempre en la medida de las posibilidades. Sin embargo, no siempre el riesgo es perjudicial y se puede convivir con él, a través de un incentivo. Así, se aceptará más riesgo en la medida en que haya recompensa; es por ello, que existe una relación muy estrecha entre

riesgo y rentabilidad. Al respecto, Torres (2010). considera como aspectos generales del análisis de crédito bancario a los siguientes:

1. Los créditos deben ser evaluados previamente, aun cuando sea muy simple y rápida la tramitación de estos.
2. Todos los créditos aunque sean fáciles y disfruten de adecuadas garantías, implican riesgos.
3. El análisis de crédito disminuye la incertidumbre del futuro, aun cuando no en un cien (100%) por ciento.
4. Es fundamental que el analista de crédito posea buen criterio y sentido común. (p. 30)

Asimismo, Torres (2010) enumera entre otros aspectos requeridos en el análisis de un crédito los siguientes:

5. El proceso de evaluación crediticia de una organización debe contemplar una evaluación profunda de los aspectos cualitativos y cuantitativos.
6. El comportamiento pasado del cliente y con la institución financiera debe ser considerado.
7. La decisión crediticia se tiene que abordar en función de los antecedentes históricos y presentes.
8. Se deben tomar todas las consideraciones que puedan implicar a futuro problemas, con el fin de anticiparlos.
9. Una vez efectuado el análisis pormenorizado del crédito es necesario tomar una decisión, considerando cuatro (4) variables entre todas las que se procuraron para su elaboración.
10. El crédito debe contar con la mejor garantía y que tenga una relación con el préstamo de dos (2) a uno (1), esto con el fin de poder cubrir ampliamente el crédito. (p. 31)

En función de lo anterior se refiere que el cumplimiento de los aspectos señalados por el autor citado se puede decir, que el análisis de crédito garantiza la minimización del riesgo y un adecuado y exitoso retorno de la inversión de la institución financiera, descartando aquellas solicitudes que impliquen riesgos que no sea conveniente asumir.

### ***Factores del Análisis de Crédito***

Torres (2010, p. 55) ob. cit. dice que el análisis antes de otorgar o no un crédito “es todo un campo de la administración y planeación financiera que en algunos casos llega a requerir un alto grado de especialización; existiendo cinco factores entorno a los cuales se efectúa dicho análisis”. En tal sentido, son factores del crédito el Carácter, Capital, Capacidad, Colateral y las Condiciones Económicas, denominadas comúnmente como las cinco (5) C del crédito. A continuación se efectúa una descripción de cada uno de ellos.

En cuanto al carácter se puede decir, que no es más que la solvencia moral y honestidad del cliente. Vale señalar, que es de difícil evaluación por su naturaleza cualitativa, que no puede cuantificarse, así sobre el carácter se asienta la concesión del crédito, destacando que en aquel con varios años de experiencia se puede referir a sus registros de pago y cumplimiento de compromisos, recurriendo en caso de solicitudes provenientes de clientes nuevos o de empresas recientes a otras instituciones, que les hayan otorgado facilidades crediticias.

De la capacidad se señala, que comprende las habilidades o las actitudes gerenciales de la empresa solicitante o del propio cliente, en el caso de ser una persona natural. Así, este factor comprende el cómo se dirige la empresa, sistemas y procedimientos utilizados, política de recursos humanos, capacitación de los gerentes. Cabe agregar, que es relativamente fácil obtener información cuando una empresa es deficientemente administrada.

En referencia al capital se puede decir, que constituye las relaciones patrimoniales del solicitante; es decir, cómo se enteró el capital, la forma en que los accionistas han actuado en los aumentos de capital, su confianza en la situación actual, ampliaciones y desarrollo futuro. Cabe destacar, que su evaluación es cuantitativa, y se estudia mediante la revisión de los estados

financieros de varios años y de información adicional de la organización solicitante del crédito, a los fines de precisar con exactitud la situación patrimonial.

Ahora bien, el colateral considera que el cliente bancario puede experimentar múltiples situaciones que le impidan cumplir con los compromisos de crédito adquiridos; de allí, que los bancos exigen garantía colateral, la cual aumenta la seguridad de llevar la operación a feliz término; ésta puede ser real, con hipoteca sobre un inmueble y prendaria, si es sobre un bien mueble. También, puede ser una garantía personal o quirografaria, cuando se materializa mediante fianza o aval del cliente, o solidaria de un tercero.

En cuanto al factor denominado condiciones económicas se puede decir, que se refiere a la situación económico-financiera sectorial y subsectorial del país, en el que se desenvuelve la organización solicitante del crédito, y requiere que el analista de crédito tenga la capacidad y responsabilidad profesional de analizar adecuadamente, las condiciones económicas-financieras en las que se desarrollan las actividades de la organización, cuya solicitud de crédito pasa a ser evaluada.

Es así como, las cinco (5) C del crédito, son claves en la oportunidad de efectuar el análisis de una solicitud crediticia, ya que cada una de ellas es de vital importancia en la detección de aquellos clientes no elegibles, para el otorgamiento crediticio dado el alto riesgo que tal decisión implicaría. Sin embargo, no existe garantía que compense la desconfianza o la falta de honestidad que puede surgir sobre un cliente en base a los estudios e investigaciones que lleven a cabo.

### ***Departamento de Análisis de Crédito***

El Departamento de Análisis de Crédito en las instituciones financieras persigue como objetivos: (a) que los riesgos de la institución se mantengan en niveles razonables que permitan buena rentabilidad a la misma; y (b) formación

del personal en análisis de crédito permite dar solidez al momento de emitir un criterio. Asimismo, de acuerdo a Añez (2009, p. 2) la principal función de los departamentos y/o áreas de riesgos crediticio es “determinar el riesgo que significará para la institución otorgar un determinado crédito y para ello es necesario conocer a través de un análisis cuidadoso los estados financieros del cliente”; por lo que se efectuará un análisis de los diversos puntos, tanto cualitativos como cuantitativos, que en conjunto permitirá tener una mejor visión sobre el cliente y la capacidad para poder pagar dicho crédito.

Ahora bien, si se consideran los objetivos y funciones del Departamento de Análisis de Crédito de las instituciones financieras referidos por Añez (2009), se puede llegar a enumerar en forma general lo siguiente:

1. Considerar niveles relativamente bajos de un riesgo crediticio que permitan una adecuada rentabilidad.
2. El personal debe estar bien formado e informado acerca de las tendencias económicas del país, de las finanzas y las decisiones financieras.
3. El analista de crédito debe contar con los estudios de mercado y sectoriales en los cuales la organización esté enmarcada.
4. La institución crediticia debe tener bien definidos los estándares de evaluación de las solicitudes de crédito.
5. El analista de crédito debe efectuar estudios de segmento.
6. Se debe realizar un seguimiento minucioso a aquellos créditos con riesgos superiores a lo normal. (p. 11)

Cabe comentar, que quien lleve a cabo la evaluación crediticia debe tener a su disposición la información bibliográfica que le permita efectuar consultas, y publicaciones de prensa acerca de la macroeconomía y las tendencias políticas y monetarias de la nación.

### ***Aspectos Necesarios en la Gestión de un Crédito Bancario***

Los aspectos necesarios para la gestión de un crédito bancario son, según lo referido por Añez (2009), los siguientes:

1. Efectuar una evaluación profunda de los aspectos cualitativos y cuantitativos en el proceso de análisis de crédito de una empresa solicitante. El comportamiento pasado del cliente y el actual del cliente debe considerarse.
2. Se debe escoger cuatro (4) variables entre las que se consideraron para su elaboración del análisis de crédito.
3. La garantía debe tener una relación con el préstamo de dos (2) a uno (1), para proveer que se pueda cubrir ampliamente el crédito solicitado. (p. 13)
4. Realizar un seguimiento del crédito otorgado considerando aspectos tales como: la seriedad, simulación de capacidad de pago, situación patrimonial y las garantías.

En función de anterior se considera, que se le debe dar particular importancia al seguimiento del crédito, por cuanto la economía del cliente es bastante cambiante, de allí que sea conveniente que el ente crediticio reciba información de manera permanente, que oriente acerca de los aspectos que den cuenta de la evolución económica del cliente para la cancelación del crédito.

### ***Aspectos Cualitativos de la Gestión del Crédito***

Los aspectos cualitativos a analizar para la concesión de un crédito bancario son importantes pero no son suficientes. Cabe señalar, que no basta nada un acreedor con dominar con detalle, los estados financieros de un cliente, si no tiene información tal como que se está instalando una fábrica del mismo rubro de una nueva tecnología que dejaría obsoleta a toda la competencia para ese cliente, la variable clave más que sus balances será ese nuevo competidor. Esa sí como, Ledezma (2010) señala que el análisis de la información cualitativa es:

Uno de los aspectos más importantes, pero al mismo tiempo más difíciles de revisar de una empresa, su dificultad se debe a que son aspectos subjetivos, como el caso de la capacidad del ejecutivo, o la eficiencia de un sistema gerencial, son importantes porque de ellos depende la gestión de una empresa. (p. 6)

En función de ello se puede decir, que un primer aspecto a analizar cualitativamente lo constituye la definición y análisis general del negocio del cliente, el historial de la empresa y del sujeto o cliente, y la matriz de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas del solicitante del crédito bancario, todos los cuales se describen brevemente a continuación.

### ***Definición y Análisis General del Negocio del Cliente***

Ledezma (2010, p. 16) señala que las actividades que realiza la organización “deben ser analizadas para determinar el porcentaje de cada una de ellas, considerando que las debilidades existentes pueden incidir en el resultado de la gestión organizacional, así como también las fortalezas deben ser detectadas y explotadas”. Por ende, particular atención le debe prestar el analista de crédito a los factores, que el autor mencionado, enumera de la manera siguiente:

1. Insumos, en cuanto a su procedencia, transporte, estabilidad del mercado y prestigio de los proveedores, además de las características de la negociación.
2. Factores externos, en atención a las políticas económicas, tanto de la organización y de quienes le proveen, mercado internacional, tendencia de la industria a la que pertenece.
3. Producto, considerando la calidad, tipos y características de los mismos, la dependencia de la organización de alguno de ellos, así como también su sistema de distribución.
4. Relaciones interempresas, revisando la competencia, participación en otras organizaciones, calidad y tamaño de la competencia, participación en el mercado de la organización solicitante del crédito y las relaciones comerciales que posee.
5. Ciclo productivo, del cual se debe considerar que éste dependerá del tipo de negocios que fija los plazos y las condiciones de la

organización interna de la empresa, y define la capacidad del proceso productivo que lleva a cabo y su nivel tecnológico.

No cabe duda, que el conocimiento que obtenga el analista de crédito, acerca de la situación general del negocio del cliente solicitante, le brindará una visión acerca del desenvolvimiento futuro de las operaciones que efectúa el cliente, y es parte importante de la información que ha de considerar al momento de evaluar la solicitud crediticia.

### ***Historial de la Empresa y/o del Sujeto o Cliente***

Uno de los factores de importancia para el éxito del negocio, que se desprende de lo expresado por Ledezma (2010, p. 15) es la experiencia, argumentando que “se debe considerar los años que lleva la organización en el negocio, así como su evolución en cuanto a propiedad y actividad, los hechos más significativos de su historia y el tipo de sociedad”. Cabe destacar, que mientras mayor duración haya tenido la empresa mayor posibilidad de sobreponerse ante situaciones difíciles, ya que en el pasado habrá tenido situaciones difíciles similares y podrá aprovechar esa experiencia.

Es así como, en función de lo referido por el autor anteriormente mencionado, los investigadores proceden a enumerar algunos aspectos que se consideran, tanto de los propietarios como de la administración de la organización solicitante de crédito, destacando en cuanto a lo primero que se ha de considerar aspectos tales como: (a) nombre y porcentaje de propiedad, (b) capacidad empresarial, (c) conocimiento del negocio, (d) experiencia, honestidad e integridad, (e) otras actividades que efectúen los propietarios, (f) situación patrimonial, en el caso de pequeñas organizaciones se requerirá la solvencia patrimonial, (g) negocios en los que hayan participado, (h) grado de entendimiento y de compromiso ellos accionistas, (i) autonomía y administración.

Con respecto a la administración de la organización solicitante del microcrédito se puede decir, que es necesario conocer anticipadamente las variaciones del mercado porque una administración eficiente y dinámica será determinante para el logro de los objetivos. Entre los aspectos a considerar tomar al momento de evaluar la solicitud crediticia de una organización se tiene: (a) su fundador o persona al parecer irremplazable, (b) criterios utilizados, (c) velocidad de respuestas operativas y de decisiones estratégicas, (d) información de gasto e inversión, (e) debilidad competitiva, (f) toma de decisiones emocionales, (g) conflictos entre miembros de la organización, y (i) designación de cargos por cooptación o por méritos propios.

Adicionalmente, Ledezma (2010, p. 17) considera que “para efectuar el análisis de la administración de la organización solicitante del crédito se deberá será conveniente obtener una nómina de los ejecutivos, con sus cargos, nivel de estudios, edad y experiencia”. Asimismo, para determinar la competencia o no de quienes administran la organización se tomará en cuenta la capacidad empresarial, organización, abastecimiento, producción, análisis sectorial y situación del mercado.

De la capacidad empresarial se puede decir, que hace referencia a la persecución de oportunidades a través de las innovaciones, creatividad y duro trabajo. Así, la capacidad empresarial es un enfoque que puede existir en cualquier empresa; sin embargo, se da con mucho más frecuencia en instituciones de pequeño tamaño y pocos burócratas. Valer agregar, que el tamaño de la empresa influye adversamente en la capacidad empresarial. Cabe señalar, que en una empresa de pequeño tamaño, si se ocurre una idea se puede implantar de inmediato; en tanto que en una empresa grande debe convencer primero a una larga lista de personas.

En general, los empresarios se pueden clasificar en cuatro tipos: (a) burócrata, considerado aquel tipo de empresario no percibe las oportunidades ni las posibilidades de cambio, refiere mantener intacto su status quo; (b) empresario administrador de recursos, el cual se dedica a administrar de forma más eficiente los recursos que se han acumulado. Si ha arriesgado en el pasado y ha obtenido recompensa por él prefiere ya no seguir arriesgando, (c) empresario con capacidad empresarial, que constituye la capacidad y el deseo de reconocer oportunidades, que significan posibilidades de un futuro mejor; y (d) promotor que se identifica como el empresario impulsado constantemente por la percepción e implementación, sin ningún tipo de análisis de diferentes oportunidades.

Por ende, es la persona revolucionaria aunque poco persistente. Sin duda alguna las empresas que tendrán mayor éxito son aquellas cuyos ejecutivos actúan con capacidad empresarial. Por otra parte, la organización se refiere a la estructura organizacional y no solo contempla el organigrama, sino también: (a) sistemas gerenciales, (b) sistemas de información, (c) canales de comunicación, (d) objetivos y metas, (e) políticas y procedimientos, (f) recursos humanos.

Ahora bien, el abastecimiento se considera fundamental tener continuidad en el de las materias primas. Cabe destacar, que, esta seguridad podrá tener dependencia de un solo productor; por ello, será necesario diversificares en cuando a los proveedores. Ello, es específicamente critico cuando se trata de materia prime importada desde el grado de manejo es mejor. También, la producción es necesaria para entender y conocer algo más sobre el proceso productivo de cada empresa; destacando aspectos tales como: planta, equipos e instalaciones y producción de la planta.

Acerca del análisis sectorial se refiere que es importante tener en cuenta lo siguientes aspectos de suma importancia al analizar el sector al que pertenece el cliente: (a) perceptivas y/o económica del país; (b) dependencia del sector con respecto a variaciones de la política económica; (c) evolución del sector durante lo

últimos años y el grado en que ha sido afectado por diferentes cambios que puedan haber ocurrido; (d) características del sector su desarrollo, características tecnológicas, como afecta la inflación a sus ventas y a sus costos, industria naciente, en crecimiento, madura o en declinación las barreras de entrada al sector, productos sustitutos o complementarios, tamaño del mercado e identificación (estratos sociales, geográficos, entre otras) y si la empresa importa productos finales o materias primas, entre otros.

Finalmente, de la situación del mercado de la empresa se debe conocer: (a) competencia, (b) ventas, (c) estrategia comercial, (d) investigación de mercado, (e) posicionamiento, (f) precios, (g) plaza, y (h) promociones, entre otras. Cabe destacar, que los aspectos descritos anteriormente contribuyen a clarificar la situación del negocio de la organización solicitante del microcrédito; a la vez que de ellos emergen elementos que conformarán el análisis de las fortaleza, oportunidades, debilidades y amenazas; es decir, Análisis FODA (DOFA), que será complementado con el análisis cuantitativo del crédito solicitado.

### ***Consideraciones Importantes para el Análisis FODA (DOFA) en la Gestión del Crédito Bancario***

Ledezma (2010, p. 10) expresa que las Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas (DOFA), y en inglés SWOT, “identifica una herramienta analítica que facilita el agrupamiento de la información que el analista de crédito posee sobre el negocio”. Por ende, este tipo de análisis permite la visualización de las características particulares del negocio y del entorno en el cual está enmarcada la organización solicitante del crédito. Cabe destacar, que el análisis DOFA tiene múltiples aplicaciones y puede ser usado por todos los niveles de la organización, y en diferentes unidades de análisis, tales como producto, mercado, producto-mercado, línea de productos, corporación, empresa, división, unidad estratégica de negocios, entre otras.

Vale agregar, que muchas de las conclusiones obtenidas como resultado del análisis DOFA, son útiles en el análisis del mercado y en las estrategias de mercadeo. Además, dicho análisis debe resaltar las fortalezas y las debilidades internas de la organización al compararla objetivamente con la competencia y con las oportunidades y amenazas claves que forman parte del entorno organizacional.

En definitiva, Ledezma (2010, p. 10) refiere que “cuando se analiza un crédito a una empresa y se realiza un estudio se debe tener presente que la calidad de estudio está en función a la calidad de información con la que se dispuso para ello”. De allí, que la apertura y confianza de la organización es clave a los efectos de mostrar la información requerida para el análisis. De igual manera, es necesario realizar una visita a la organización solicitante, con la finalidad de conocer los procesos y lineamientos, el organigrama, aun cuando nunca será posible obtener la totalidad de la información que se requiere para el análisis de crédito.

También, se requiere recabar toda la información que de manera indirecta sea posible obtener, con respecto al sector y a la organización, para tener conocimiento, recurriendo a otros clientes del sector, a los proveedores, consumidores, acreedores, bases de datos de la institución financiera, publicaciones de prensa, entre otras.

Adicionalmente, la gestión del crédito debe contemplar un análisis los aspectos cualitativos (honorabilidad, administración, mercado de producción, competencia y cuantitativos (balances, estado de resultados, flujo de caja). Por otra parte, el comportamiento del pasado de un cliente con una institución es un elemento muy importante para la decisión de futuros crédito, sin embargo es un elemento necesario pero no suficiente, ya que hay que verlos aspectos cualitativos y cuantitativos. Finalmente, la decisión de crédito definitiva es prever si un cliente podrá pagar o no en determinadas condiciones. Por consiguiente, una decisión de

crédito tomada exclusivamente tomada en base a antecedentes históricos presentes, sin contemplar el futuro está mal concedida.

### *Análisis Cuantitativo en la Gestión del Crédito Bancario*

El análisis cuantitativo de un crédito bancario implica la simulación y/o proyecciones de capacidad de pago; es decir, análisis cuantitativo del balance y/o análisis financiero. En tal sentido, Amat (2008, p. 4) indica acerca de las razones financieras en el análisis de las solicitudes de crédito que “los ratios financieros no son sustitutos de una bola de cristal. Son únicamente una forma útil de recopilar grandes cantidades de datos financieros y comparar la evolución de las empresas”. En tal sentido, el análisis de estados financieros normalmente se refiere al cálculo de razones para evaluar el funcionamiento pasado, presente y proyectado de la empresa.

Cabe destacar, que el análisis de razones es la forma más usual de análisis financiero, ofreciendo una medida relativa al funcionamiento de la empresa. En ella, se utiliza un buen número de técnicas diferentes para juzgar determinado aspecto de la organización, pero las razones financieras son las que se citan más a menudo. De igual manera, el análisis del Estado de Resultados, sirve para profundizar en las causas que originaron el comportamiento de la cuenta de resultados a partir de la evolución de los ingresos y gastos del período.

Es así como, de acuerdo a Añez (2009, p. 4) una razón es “una simple expresión matemática de la relación de una partida con otra; es el cociente entre magnitudes que tienen una cierta relación significativa y por este motivo se comparan”; de manera tal, que para variar el comportamiento del resultado de la razón, se pueda tomar una acción correctiva sobre cualquiera de las partidas, que la determinaron o sobre ambas, aunque una interpretación completa de una razón frecuentemente requiere investigación adicional de los datos básicos. Cabe agregar, que las razones constituyen una ayuda para el análisis e interpretación, pero no sustituyen un buen juicio analítico.

De allí, que los ratios como parte esencial del análisis económico-financiero constituyen una herramienta vital para la toma de decisiones, facilitan el estudio, pero nunca sustituirán un buen juicio analítico; además, el uso de las mismas por la institución financiera, facilita un diagnóstico financiero del cliente, ya sea por el hecho de conocer su situación actual, para realizar una inversión, o para optar por la concesión de un crédito bancario, entre otros motivos. Generalmente, tienen un indiscutible valor en la evaluación del funcionamiento pasado, presente o futuro de cualquier organización. Sin embargo, no siempre coincide el resultado arrojado por un ratio o índice financiero, con el uso eficiente de los recursos en el corto plazo de la empresa, por lo que es importante no verla de forma aislada, teniendo en cuenta que una razón única no da suficiente información.

Se hace relevante acotar, que al analizar cambios en bolívares y en porcentajes; porcentajes de tendencias; porcentajes componentes y razones, los analistas financieros constantemente buscan algún patrón de comparación (estándares de comparación), que pueda utilizarse para juzgar si las relaciones que han encontrado son favorables o no. Así, cuando se comparan datos analíticos de un período corriente con los cálculos similares de años anteriores, brinda alguna base de juicio para determinar si la situación de la empresa está mejorando o empeorando. Asimismo, esta comparación de los datos, a través del tiempo se denomina análisis horizontal o de tendencia, para expresar la idea de la revisión de los datos en un número consecutivo de períodos. En tal sentido, se distingue del análisis vertical o estático, el cual se refiere a la revisión de la información financiera de sólo un período contable.

Ahora bien, buscando establecer una definición de análisis de estados financieros se tiene que Amat (2008, p. 14) expresa que es “un conjunto de técnicas utilizadas para diagnosticar la situación y perspectivas de la empresa, con el fin de poder tomar decisiones adecuadas”. Por consiguiente, el análisis de estados financieros se refiere al arte de analizar e interpretar los estados

financieros, y para aplicar de manera eficaz este arte, es preciso establecer un procedimiento sistemático y lógico que sirva como base para tomar decisiones informadas.

Pero, al analista inteligente le interesan dos objetivos o metas del análisis; en primer lugar entender los números o ir más allá de las cifras; es decir, utilizar las herramientas del análisis financiero como ayuda para comprender los datos informados. En segundo lugar, establecer una base razonable para pronosticar el futuro, tener una estimación de la situación financiera futura de la empresa con base en el análisis presente y pasado y, en la mejor estimación disponible de los sucesos económicos futuros. Asimismo, que existen cientos de razones y es el analista el que debe seleccionar las razones que permitan conocer la situación objeto de estudio.

De igual manera, para realizar la depuración de datos las cuentas por cobrar incobrables se deben eliminar contra el patrimonio, lo mismo en el caso de que exista un activo sobrevaluado; también las cuentas por cobrar a los accionistas y socios debe eliminarse contra patrimonio, entre otras, revisando: (a) sector al que pertenece la empresa, (b) descripción y detalle de cada una de las partidas del balance, (c) forma de contabilización de las cuentas, (d) valorización, (e) política de administración, (f) evolución tendencias, entre otras (mientras mayor sea el monto mayor será la importancia de análisis), (g) solicitar preferentemente balance auditado por una auditora confiable, y (h) cerciorarse de que el balance que se está analizando tenga la firma de la persona responsable del balance.

Por otra parte, se realiza un análisis de las cuentas por cobrar, del inventario, del activo y de las obligaciones bancarias, tomando en consideración los elementos siguientes, para cada uno de los referidos análisis:

### ***Análisis de las Cuentas Comerciales por Cobrar***

Amat (2008, p. 10) ob. cit. considera entre otros elementos a considerar en el análisis de crédito los que se enumeran a continuación:

1. Documentación de las cuentas por cobrar o deudores por venta, que proporción y cuál es el respaldo de cada una de ellas en caso de no poder cobrarlas, porcentaje de incobrabilidad de los últimos meses.
2. Principales deudores de la organización solicitante del crédito y comportamiento histórico de las cuentas, y comparación de la cartera de clientes con otras empresas del mismo sector.
3. Política desarrollada por la administración de las cuentas por cobrar e intereses.
4. Volumen de las cuentas por cobrar, en función del porcentaje de ventas a crédito y plazo promedio de ventas, las políticas de crédito y condiciones del mismo.
5. Políticas de cobranza que sean perjudiciales, verificando si los clientes tienen retraso en el pago de treinta (30) días o más, qué tipo de acciones toma la gerencia en ese caso.

De todo lo anterior destaca, que el análisis de las cuentas por cobrar es fundamental para los investigadores, porque éste da cuenta de la recuperación del crédito dado por la organización solicitante del crédito a sus clientes, siendo fundamental que la empresa logre realmente cobrar dentro del plazo otorgado, y que su volumen de incobrables sea mínimo. Precisamente, más importante que vender, lo es el ingreso de los recursos monetarios producto de la venta a la organización, ya que cualquier demora al respecto o alto índice de incobrabilidad, la aleja de ser seleccionada para la asignación de un crédito financiero.

### ***Análisis del Inventario***

Ledezma (2010) refiere acerca del análisis del inventario los aspectos que deben ser considerados en el análisis de crédito aplicado a un cliente solicitante, destacando principalmente los siguientes:

1. Revisar si la materia prima es importada o nacional, si hay problemas de abastecimiento, y el tiempo de provisión de la misma.
2. Obsolescencia de los inventarios debida a nuevas tecnologías o desgaste.
3. Tiempo de rotación y si tienen seguro para cubrir contingencias.
4. Se deberá efectuar la inspección visual de los inventarios.
5. Se debe conocer la forma de contabilización de los inventarios y la valorización que se emplea para la contabilización de los inventarios.
6. Política de administración de los inventarios, en cuanto al abastecimiento, precios adecuados a su calidad y niveles del mismo.
7. Control que le es aplicado a los inventarios, su naturaleza y liquidez, así como las características del producto, mercado y canales de distribución. (p. 11)

Sin lugar a dudas, el análisis de los inventarios tiene gran relevancia porque precisamente ellos son el centro de negocio de la organización y las debilidades que puedan existir pueden afectar el volumen de las ventas organizacionales y en definitiva el posicionamiento de la empresa solicitante del crédito en el segmento del mercado que ésta atiende.

### ***Análisis del Activo Fijo***

Ledezma (2010) enumera entre otros aspectos a considerar, en la oportunidad de efectuar el análisis del activo fijo de una organización solicitante de crédito, al respecto se pueden mencionar los siguientes:

1. Existencia de la propiedad.
2. Forma de contabilización de los activos fijos, su valorización, revalorización, depreciación, desgaste físico y antigüedad.
3. Política de administración de los activos fijos.
4. Tecnología, modernización y mantenimiento periódico que se realiza a cada uno de ellos.
5. Políticas utilizadas para el adecuado manejo del activo de la organización.
6. Verificar la proporción de los activos productivos y que no generan recursos a la organización. (p. 13).

Se considera relevante acotar, que para llevar a cabo el análisis del activo fijo se debe realizar una descripción de tales, para tener conocimiento del tipo de los que dispone la organización solicitante de crédito, además de determinar si corresponde a su actividad o rubro.

### ***Obligaciones Bancarias***

Otro aspecto que debe ser objeto de análisis por parte del analista de crédito que evalúa una solicitud crediticia es lo referente a las obligaciones bancarias que posea la organización, y según Ledezma (2010) se puede enumerar los elementos siguientes:

1. Análisis de la composición de las obligaciones bancarias, de largo y corto plazo, considerando la concentración de obligaciones en el pasivo circulante y a largo plazo.
2. Análisis de las garantías que respaldan el crédito y la proporción de garantías ofrecidas en función de los créditos solicitados, las formas de amortización y administración.
3. Objetos concretos de cada uno de los pasivos bancarios solicitados, y cuál el efecto que ha tenido en la empresa.
4. Análisis del impacto en el balance organizacional de la obligación solicitada al banco. (p. 13)

Sin lugar a dudas, el análisis de las obligaciones es importante, porque permite conocer el nivel de apalancamiento financiero que tiene la organización solicitante de crédito, en qué proporción está endeudada la misma, cuáles son los plazos de vencimiento de la deuda adquirida, con lo cual se determinará el endeudamiento de la empresa al momento de la solicitud del crédito y cuál es la estructura de los pasivos bancarios.

### ***Principios Básicos de Otorgamiento que no Deben Pasarse por Alto en la Gestión de un Crédito Bancario***

Amat (2008) menciona los siguientes principios del crédito bancario:

1. Propósito del crédito, el cual es muy importante conocer, a los fines de conocer hacia dónde irá la aplicación de los fondos provenientes del crédito, lo que da una noción sobre la calidad de la administración crediticia
2. Análisis del crédito, tanto cualitativo como cuantitativo.
3. Repago del crédito: existen dos fuentes naturales de repago del crédito que son: (a) primera salida, referida a la generación de caja de la empresa, donde el propósito del crédito asume mucha importancia y (b) segunda salida: la cual está compuesta principalmente por garantías. (p. 8)

Cabe señalar, en este punto la experiencia con la que se han otorgado créditos pensando en garantías, sin mirar el propósito y mucho menos la primera fuente de pago del crédito (flujo de caja). Por eso, es muy importante direccionar la calidad y el propósito del análisis, ya que no es lo mismo el punto de vista de un banquero que el de un inversionista.

Adicionalmente, en la gestión de riesgos pueden adoptarse mecanismos preventivos o defensivos y curativos. Debe señalarse, que los preventivos tienen como finalidad, evitar la asunción de riesgos por encima de la política de la organización, contemplando el análisis previo del cliente, la revisión de los riesgos, los informes comerciales, los sistemas de análisis financiero, el control de la deuda del cliente y los sistemas de control de límites. Ahora bien, según las consideraciones del autor citado, en los mecanismos tendentes a asegurar la recuperación del crédito con las condiciones pactadas, se incluyen sistemas de cobertura, fianzas, avales y garantías, seguros de crédito, sistemas de aviso de vencimiento, gestión de incidencias y las acciones jurídicas.

De igual modo, se puede señalar en función de lo manifestado por el autor, que el gestor de riesgos ha de estar atento a todas las fases del ciclo de la operación y para ello se debe: (a) vigilar la definición de límites de riesgo en el momento de las altas de clientes, (b) controlar las condiciones de entrega y facturación del pedido, la gestión de albaranes, las incidencias en la facturación y

el control de las condiciones y formas de pago al vencimiento. Cabe considerar, que en una fase de análisis previo, se debe medir y calificar el riesgo, esto es, analizar y valorar las contingencias, cuantificando cuál se va a asumir con el cliente y qué valoración tiene el mismo, asignándose límites de riesgos. Para ello, se aplicarán sistemas de gestión y modelos de análisis de riesgos, que van alcanzando cada vez mayor grado de automatización.

Además, la gestión del riesgo precisa también de información externa que se obtendrá, tanto de los registros oficiales como de empresas especializadas, considerando que para llegar a fijar un límite de riesgo, que no es más que el resultado final del proceso de análisis, han de tomarse en consideración aspectos tales como la clasificación del cliente, su implantación en el sector, su volumen de negocio, su relevancia comercial respecto a la empresa, la rentabilidad final que genera y su solvencia técnica, cifrada en su comportamiento histórico de pagos, en su comportamiento externo, y el resultado de un análisis económico-financiero de los ratios, el balance, la cuenta de resultados, la información externa de empresas especializadas, entre otras.

Es importante mencionar, que una de las técnicas más utilizadas en la valoración del riesgo para asignación de límites, se fundamenta en la aplicación de técnicas estadísticas de análisis multivariable, la determinación de los aspectos cuantitativos que hacen referencia a la situación económica de la organización solicitante del crédito. De este modo, se conoce el comportamiento, en función de las variables pertinentes desde el punto de vista predictivo, considerando la ponderación de cada variable dentro de cada riesgo. También, se utiliza las técnicas estadísticas de análisis cuantitativo y la opinión de expertos, asignando la puntuación, tomando las variables relevantes del análisis y revisión del riesgo, ponderando cada una de ellas y agrupando los riesgos puntuados en clases homogéneas.

Así, una vez debidamente valoradas y ponderadas estas variables según el modelo de análisis tomado, y efectuadas las oportunas correcciones en coordinación con el departamento comercial, se fijará el límite de riesgo del cliente que vendrá dado por el máximo quebrando económico que puede ocasionar en la empresa. De igual manera, se refiere que las nuevas tecnologías aplicadas a este campo, facilitan enormemente la actividad del gestor, permitiendo la automatización de procesos repetitivos y posibilitando la asignación de límites de riesgo por cliente de una forma fiable.

En referencia a las fuentes de pago y su estructura se puede formular la pregunta de con cuáles recursos cancelará el cliente el crédito solicitado; es decir, las fuentes de donde obtendrá los recursos la organización solicitante para cancelar el crédito. Estos pueden ser:

1. Primera fuente de pago: se refiere al flujo propiamente de una empresa.
2. Fuentes intermedias de pago: ante una complicación de la primera fuente de pago, se puede tener refinanciación obteniendo créditos de otros acreedores, eso dependerá de la habilidad de los directivos de la empresa si como sus influencias y/o contactos; fuentes externas obtener financiamiento de fuentes externas, tales como aportes de capital y/o accionistas nuevos; valor de liquidación patrimonial cuando se liquide la totalidad de sus activos puede para la totalidad de sus pasivos.

Por otra parte, en lo referente a la seriedad y moralidad se puede decir, que es importante considerar por ejemplo los años que la empresa trabaja con la institución, ya que se puede contar con un historial crediticio y financiero de la empresa; es decir, cumplimiento histórico de la empresa, solicitud de préstamos inusuales o excesivos, falta de programación en sus pagos, cumplimiento de pago en tiempo difíciles, puntualidad, manejo de su cuentas corriente, días de

sobregiros, manejo ordenado de sus documentos y papeles, comportamiento, educación, cordialidad, reacción ante los cambios, entre otros.

### ***Factores que Determinan el Riesgo en la Gestión de Créditos en las Instituciones Financieras***

De acuerdo a Soto y Valente (2010, p. 4) “un aspecto de extraordinaria importancia en la gestión de los riesgos crediticios, es el relativo al análisis y revisión del riesgo, así como la clasificación de los clientes”. En tal sentido, la calidad de la cartera de los préstamos es el riesgo crediticio, que depende básicamente de dos grupos de factores. Tales factores, si se revisa lo señalado por los autores citados se pueden describir de la manera siguiente:

1. Factores internos: Comprenden aquellos que dependen directamente de la administración y la capacidad de los ejecutivos de la organización.
2. Factores externos: Estos no reciben influencia de la administración de la organización solicitante del crédito y están referidos a la inflación, devaluaciones de la moneda, entre otros, e implica un riesgo que se mide mediante las pérdidas netas de créditos.

Ahora bien, si se continúa revisando lo referido por Soto y Valente (2010) se tiene a los factores internos, la mezcla de créditos, concentración de la cartera, volumen y políticas de crédito, destacando en cuanto a la referida mezcla, que a mayor concentración de los créditos por organizaciones o sectores de la actividad económica, mayor es el riesgo asumido, siendo una política muy extendida, el no exceder del veinte (20%) por ciento del patrimonio de la institución crediticia en el préstamo que se otorgue a un cliente en particular; ello, para prevenir riesgos que puedan devenir en perjuicio de la entidad financiera.

Cabe destacar, que cualquier tipo de concentración de cartera aumenta el riesgo de una institución financiera, sea ésta geográfica, económica, por número de deudores, por grupos económicos o accionario. En referencia al volumen de los créditos se debe considerar que mientras mayor sean los montos de los créditos mayores serán las pérdidas que generan; es decir, que se trata de una relación directamente proporcional. De las políticas de crédito se señala, que debe determinarse si es agresiva, ello conllevará a un aumento en el riesgo crediticio. Todo lo anterior, conlleva a que sea conveniente un manejo conservador del otorgamiento de los créditos, por parte de las instituciones financieras, de tal manera que no se ponga en riesgo la rentabilidad de la cartera crediticia y hasta la de la perdurabilidad de la organización.

### ***El Microcrédito y su Importancia en Venezuela***

El concepto del microcrédito se ha venido desarrollando como una alternativa para contrarrestar los efectos de la pobreza, a través del otorgamiento de préstamos a personas de bajos ingresos. En tal sentido, los resultados que se han derivado de este mecanismo han sido variados, debido a que han existido casos exitosos donde se logra una inclusión financiera y el estímulo a un sector en potencial crecimiento, como también se han presentado situaciones de incumplimiento de pagos y quiebras, ambos escenarios, propios de la exposición de riesgo asumida por el otorgamiento de créditos.

Cabe señalar, que el microcrédito es de acuerdo a Ruíz (2009, p. 5) “la esencia de las microfinanzas, la cual se encarga de proveer servicios financieros a clientes de bajos ingresos, microempresas y autoempleados, entre otros, con la finalidad de satisfacer aquellas necesidades que vayan en pro de eliminar la pobreza”. De allí, la importancia que tiene el microcrédito es que a través de este mecanismo se otorgan recursos financieros a familias o individuos de bajos

ingresos, los cuales no tienen acceso al sistema financiero tradicional, para la puesta en marcha, el desarrollo o expansión de un pequeño negocio.

Sin embargo, este sector ha tenido muchos detractores en vista de que la exposición de riesgo es muy alta, ya que generalmente no se pueden validar referencias crediticias o el cliente prospecto no cumple con el perfil determinado, entre otros factores. Por estas razones, es que se ha hecho un esfuerzo importante por parte de las instituciones financieras y bajo un marco regulatorio específico, que permita orientar recursos hacia este sector, con la finalidad de estimular su crecimiento. Además, los resultados que se han obtenido son muy positivos; por ello, cada día son más las instituciones financieras que cuentan con unidades especializadas en microcréditos, y en otros casos se crean los bancos específicos para atacar este nicho de mercado.

Ahora bien, en el caso de la República Bolivariana de Venezuela el microcrédito se ha estimulado cada día más, una de las causas es que se cuenta con una gaveta obligatoria que se debe cumplir. Así, se puede observar por el crecimiento que tiene este segmento dentro del total de la cartera de crédito de la banca, la cual se ubicó en 3, 67 puntos porcentuales, representados por nueve mil setecientos veintitrés (9.723) millones de bolívares para el cierre del año 2011, y de 4,66 puntos porcentuales; es decir, de dieciséis mil quinientos quince (16.515) millones de bolívares para septiembre de 2012, de acuerdo a cifras del sistema bancario venezolano.

Finalmente, uno de los factores de éxito de la microfinanzas es que el cliente de bajos ingresos suele ser buena paga, esto es como consecuencia de la necesidad de tener una fuente de financiamiento que le permita obtener fondos cuando lo requiera, para apoyar el crecimiento del negocio. Además, Ruíz (2009) expresa que todo negocio financiero siempre existe una exposición de riesgo

implícito, aun cuando el microcrédito cuenta con las características que se enumeran a continuación:

1. Facilita la inclusión financiera (bancarización) de un sector importante de la población que anteriormente era excluido del otorgamiento de crédito por parte de la banca.
2. Permite el desarrollo de los emprendedores y la creación de organizaciones familiares.
3. Brinda facilidades en los términos de la concesión del crédito.
4. Genera un bajo porcentaje de mora en la gestión de cobranzas,
5. El solicitante del crédito se implica más con el negocio, y en consecuencia procurará realizar mejor la gestión de su negocio, coadyuvando al desarrollo económico del país, y por ende al desarrollo endógeno sustentable y sostenible como política del Estado venezolano.
6. El crédito es otorgado a una tasa de interés preferencial, existiendo la posibilidad de un sobreendeudamiento si las condiciones de otorgamiento son muy flexibles. (p. 3)

Por ende, el producto financiero denominado microcrédito posee unas ventajas que coadyuvan al desarrollo endógeno, como política del Estado venezolano, inscrita en la ley plan de la patria 2013-2019, incluyendo sectores de la sociedad que por ser pequeñas empresas no tenían acceso al crédito.

### ***Concesión de Microcréditos a PYMES en la Banca Privada Venezolana***

En la página web de El Mundo Economía y Negocios del 01 de abril de 2016, Bittan (2016) refiere que las microfinanzas “comprenden varios instrumentos financieros, estos instrumentos están orientados a financiar principalmente el capital de trabajo y los activos fijos en una escala muy pequeña, pero con un enorme efecto multiplicador en el crecimiento y capitalización de estos microentes productivos”. De allí, que suelen representar unidades económicas pequeñas o unipersonales, que no tienen fácil acceso al sistema crediticio tradicional por no contar con garantías prendarias suficientes para la obtención de crédito de otra naturaleza.

Las microfinanzas permiten mejorar la productividad y la capacidad financiera de estas empresas, canalizando el ahorro y los recursos destinados por diversos entes públicos y privados que orientan algunos dineros para esta actividad; el éxito de estos emprendedores impulsa el bienestar social. En el caso de Venezuela, las regulaciones al mercado financiero han incidido en el sector de las microfinanzas, haciendo que el desarrollo de los bancos en esta área sea menor que en otros países como Perú, Bolivia o Ecuador.

Cabe destacar, que se cuenta con pocas instituciones con operaciones de microcréditos en el país, indicando que hacen falta instancias públicas y especialmente privadas que permitan promover este tipo de créditos para el sector empresarial. En tal sentido, el marco regulatorio en Venezuela no favorece el impulso de más bancos para microfinanzas o entes de empréstito comunal; la administración del sistema de microcrédito pudiera ser costosa, con el agravante de que la falta de políticas públicas adecuadas no incentiva la referida actividad, por lo tanto el sector de la banca en general maneja una cartera pequeña para el microcrédito.

Es por ello, que las instituciones de microfinanzas se encuentran lejos de representar una parte importante del sector financiero del país, indicando que la poca oferta y los limitados mecanismos jurídicos para el afianzamiento de estos empréstitos son la causante del bajo nivel de acceso a estos servicios financieros por parte de la población de limitados recursos y del sector de microempresas. Si bien existen entes públicos como la Sociedad de Garantías Recíprocas (SOGAMPI), el Fondo de Desarrollo Microfinanciero (FONDEMI), y el Instituto del Desarrollo de la Pequeña y Mediana Industria (INAPYMI), que impulsan a una parte de este sector, se requiere de mayores esfuerzos, con énfasis en la creación de un mayor número de entes que estimulen y administren el microcrédito en los emprendedores aún más pequeños.

Debe señalarse, que el citado artículo hace referencia a que en Venezuela las Pymes generan más de la mitad de los empleos y aportan un porcentaje considerable en el PIB. En su mayoría se enfocan en los sectores servicios, comercio y manufactura. Generalmente son constituidas por familias y grupos de personas con ideas emprendedoras, logrando hacer modestos aportes a la producción, pero muchas veces con ciertas limitaciones en innovación tecnológica, trayendo como consecuencia bajos niveles de competitividad para insertarse con las potenciales cadenas exportadoras, las cuales hoy en día son inexistentes.

La microempresa necesita no sólo del apoyo financiero, sino que debe complementarse con la asesoría en materia de gestión, organización y administración, para su conformación exitosa, y del apoyo comercial y técnico para su desarrollo. En Venezuela, las experiencias de microfinanzas relevantes se centran con la creación del Banco del Pueblo y Banco de la Mujer, así como entes privados como Bangente, Bancrecer, Microfin, Mibanco, que han hecho una buena labor en pro del microfinanciamiento. Igualmente, debe considerarse a la actividad micro financiera como otro brazo ejecutor de la responsabilidad social empresarial, con enfoque estratégico para integrar criterios ambientales y sociales en la gestión empresarial, junto con los preexistentes criterios económicos, permitiendo detectar y aprovechar nuevas oportunidades e identificar riesgos.

Se considera relevante acotar, que a criterio del articulista Bittan (2016) ob. cit. la banca universal también podría impulsar esta importantísima actividad y estaría en la mejor disposición de hacerlo, pues podría adaptar sus recursos técnicos para gestionar esta actividad como una unidad específica en la medida en que se cuente con la voluntad del Poder Legislativo, que pueda generar el marco jurídico para hacerlo; las asignaciones obligatorias o gavetas, como se han subsidiado otros sectores, poco podrían ayudar estructuralmente al respecto. La confianza en los pequeños agentes económicos privados emergentes es, en

resumidas cuentas, el valor sobre el cual se cimenta toda la actividad de las microfinanzas. Confianza en que somos capaces de generar mayor prosperidad social.

Ahora bien, el Portal Web del Banco del Exterior, CA describe las condiciones básicas que sustentan el otorgamiento del producto financiero microcrédito, señalando que está destinado a financiar las actividades de producción, comercialización y servicios de capital de trabajo, adquisición de equipos, mobiliario, maquinarias y materiales, pudiendo abarcar un financiamiento del setenta y cinco (75%) por ciento, también para remodelar locales comerciales, y para adquirir los médicos acciones en las clínicas del país. Entre los beneficios señalados para el microcrédito son los que se refieren a continuación:

1. El financiamiento abarca hasta Bs. 2.500.000, pero éste depende del destino, plazo y garantías que requiera la actividad económica ejercida por el cliente.
2. El banco otorga hasta cinco (5) años de plazo, pero éste varía de acuerdo a la naturaleza del financiamiento.
3. La comisión flat no excede del tres (3%) por ciento.
4. El banco permite cancelar el microcrédito antes del vencimiento o realizar abonos especiales al capital sin ningún tipo de penalización.
5. El producto financiero está destinado a brindar apoyo a quienes desarrollen actividades de comercialización, prestación de servicios, transformación y producción industrial, agrícola o artesanal.

En tanto, que el Banesco publica en su página web las condiciones que rigen para los microcréditos a ser otorgados por esa entidad financiera, refiriendo estar dirigida esa cartera a microempresarios, personas que trabajen por su cuenta y microempresas, las cuales son:

1. Montos hasta Bs. 2.000.000,00.
2. Destino de los fondos: para el financiamiento de actividades de producción, comercialización y servicio (activo fijo, acondicionamiento de instalaciones del negocio, compra de mercancías y materia prima).
3. Plazos de financiamiento hasta doce (12) meses.
4. Microcrédito aprobado en cuarenta y ocho (48) horas al completar todos los requisitos.
5. Forma de pago de capital e interés del Microcrédito es a través de cuotas financieras mensuales y consecutivas.
6. Posibilidad de amortización y cancelación de forma anticipada.
7. El cobro de las cuotas se realiza a través de cargos automáticos en la cuenta del cliente, el día del vencimiento de la obligación.
8. Tasa de interés variable.

### **Bases Legales**

De acuerdo a Córdova (2010) en las bases legales “se incluyen todas las referencias legales que soportan el tema o problema de investigación. Para ello, se pueden consultar: (a) la Constitución Nacional; (b) las leyes orgánicas; (c) las gacetas gubernamentales; entre otros dispositivos apropiados” (p. 1). Por ende, son todas aquellas normas que emanadas del cuerpo legislador de la nación, regulan el objeto de estudio y que deben ser tomadas en consideración porque, en este caso todo el deber ser del hecho educativo, en el cual está enmarcado el objeto de investigación, está plasmado entre otras normativas legales en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, Ley de Instituciones del Sector Bancario (2010) y el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Creación, Estímulo, Promoción y Desarrollo del Sistema Microfinanciero (2001), destacando de ellas algunos artículos en particular, los cuales se especifican a continuación:

## Cuadro 1

### Bases Legales

<b>Norma Jurídica</b>	<b>Art.</b>	<b>Texto del Artículo</b>	<b>Comentario</b>
Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999)	308	El Estado protegerá y promoverá la pequeña y mediana industria, las cooperativas, las cajas de ahorro, así como también la empresa familiar, la microempresa y cualquier otra forma de asociación comunitaria para el trabajo, el ahorro y el consumo, bajo régimen de propiedad colectiva, con el fin de fortalecer el desarrollo económico del país, sustentándolo en la iniciativa popular. Se asegurará la capacitación, la asistencia técnica y el financiamiento oportuno.	De acuerdo a lo establecido en el artículo citado es el estado venezolano el que ha de proveer protección y promoverá entre otras organizaciones las microempresas, a los fines de contribuir con el desarrollo endógeno de la nación, asegurando la capacitación de quienes las encabezan, su asistencia técnica y financiamiento oportuno.
Ley de Instituciones del Sector Bancario (2014)	5	Intermediación financiera: Se entiende por intermediación financiera a la actividad que realizan las instituciones bancarias y que consiste en la captación de fondos bajo cualquier modalidad y su colocación en créditos o en inversiones en títulos valores emitidos o avalados por la Nación o empresas del Estado, mediante la realización de las operaciones permitidas por las Leyes de la República.	En el citado artículo está señalada la definición de intermediación financiera, en la cual se captan recursos provenientes de diferentes clientes (ahorro) para a la para otorgar esos recursos a quienes necesiten financiamiento, sean estas personas naturales o jurídicas.
Cont. Cuadro 1	1	El presente Decreto Ley tiene por objeto crear, estimular, promocionar y desarrollar el sistema microfinanciero, para atender la economía popular y alternativa, a los fines de su incorporación a la dinámica del desarrollo económico y social.	De acuerdo a lo establecido en este Artículo se incluye al sector de los pequeños productores e inversionistas, como política de estado, orientada a una mayor producción de bienes y prestación de servicios que contribuyan al desarrollo endógeno nacional.
	6	El Ejecutivo Nacional ejecutará las acciones y decisiones mencionadas en el artículo anterior, basado principalmente en los siguientes lineamientos:	En este Artículo se detallan los lineamientos de carácter legal que está obligado a llevar a cabo el

<p>Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Creación, Estímulo, Promoción y Desarrollo del Sistema Microfinanciero (2001)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Promoción de programas y mecanismos que estimulen la productividad y competitividad del sistema microfinanciero;</li> <li>2. Apoyo y promoción para la suscripción de convenios y acuerdos nacionales internacionales, orientados a la consecución de los fines del presente Decreto Ley;</li> <li>3. Promoción de la iniciativa e inversión pública o privada nacional e internacional, en la provisión de servicios de fomento y desarrollo para las microfinanzas, auspiciando la competencia sana y leal en el mercado;</li> <li>4. Creación y fortalecimiento de programas que faciliten a los usuarios el acceso al mercado, mediante el sistema microfinanciero;</li> <li>5. Apoyo para la mejora de la eficiencia de los recursos humanos mediante programas y servicios de promoción y desarrollo del sistema microfinanciero;</li> <li>6. Evaluación de los resultados e impactos de los programas, proyectos, instrumentos y servicios de promoción y desarrollo, a los efectos de mejorar la planificación y ejecución de sus objetivos;</li> <li>7. Incorporación en los programas y servicios de promoción y desarrollo del uso racional y sostenible de los recursos financieros, así como la utilización de tecnologías y procesos contables; y,</li> <li>8. Promoción y articulación de programas y proyectos tendentes a desarrollar una cultura productiva y de calidad de servicios, que facilite la sostenibilidad y sustentabilidad del sector.</li> </ol>	<p>Poder Ejecutivo, promocionando la producción y los servicios, suscribiendo acuerdos nacionales e internacionales, la inversión pública y privada, destacando particularmente los programas orientados a estimular el incremento de la producción y los servicios de calidad, por parte de personas naturales y jurídicas que constituyen el sector microfinanciero, a fin de lograr la sustentabilidad y sostenibilidad a largo plazo del referido sector.</p>
<p>Cont. Cuadro 1</p>	<p>15 Los créditos otorgados a los clientes del sector microfinanciero están fundamentados en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. El análisis crediticio, basado en el conocimiento de la persona, la voluntad moral para honrar sus obligaciones, su</li> </ol>	<p>Este Artículo estipula las pautas destinadas a su cumplimiento por parte de la banca pública y privada como aspectos fundamentales, destinados</p>

	<p>unidad económica familiar, el entorno social y sus potencialidades;</p> <p>2. La flexibilización de los requisitos y facilitación en los trámites administrativos;</p> <p>3. El incremento progresivo de los montos de los préstamos al usuario, en función al cumplimiento de sus pagos; y</p> <p>4. Los créditos serán otorgados, con o sin intereses, fundamentándose en la oportunidad, la necesidad de acceso inmediato y el tiempo de recuperación de los mismos.</p>	<p>al fortalecimiento e incremento de la participación en las actividades productivas y de servicios, brindándoles esos lineamientos que se orientan a facilitar el acceso al producto financiero microcrédito.</p>
--	--	---

**Fuente:** Morales (2017)

### **Operacionalización de Variables**

Una variable es operacionalizada con la finalidad de convertir un concepto abstracto en uno empírico, susceptible de ser medido, a través de la aplicación de un instrumento. Debe señalarse, que dicho proceso tiene su importancia en la posibilidad que un investigador poco experimentado, puede tener la seguridad de no perderse o cometer errores que son frecuentes en un proceso investigativo, cuando no existe relación entre la variable y la forma en que se decidió medirla, perdiendo así la validez; es decir, el grado en que la medición empírica representa la medición conceptual.

Asimismo, la precisión para definir los términos tiene la ventaja de comunicar con exactitud los resultados. Cabe destacar, que en función de lo expresado por Betancur (2008, p. 1) se puede decir, que “una variable comprende una característica que va a ser objeto de medición”, destacando entre sus características las que se describen a continuación:

1. Se trata de un atributo o propiedad presente en ciertos sujetos o fenómenos de investigación, que representan en mayor o menor grado a los mismos, y por ello son medibles o cuantificables, variando en función de rangos determinados.
2. Se corresponde con un conjunto de valores que integran una clasificación.

3. Implica que el investigador vaya del nivel conceptual o abstracto a uno operativo o concreto, que sea observable y sujeto a medición.

4. Se deriva de la unidad de análisis y están contenidas en las hipótesis y en el título del estudio.

Además, según el tipo de estudio; es decir, en estudios de investigación donde se presume la determinación de una o más variables sobre otra, los estudios son de relación causa-efecto, y en ellos las variables son denominadas: independiente, que representa la causa eventual, dependiente o de criterio, que representa el efecto posible, e interviniente aquella que representa una tercera variable que actúa entre la independiente y la dependiente y que puede ayudar a una mejor comprensión de dicha relación.

**Cuadro 2**

**OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES**

**Objetivo General:** Analizar la gestión del proceso financiero del microcrédito en la banca privada venezolana.

<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Variable</b>	<b>Definición Operacional de la Variable</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Instrumento</b>	<b>Ítems</b>
Describir los aspectos cualitativos y cuantitativos considerados en la gestión del proceso financiero del microcrédito en la banca privada venezolana.	Aspectos cualitativos y cuantitativos considerados en la gestión del proceso financiero del microcrédito en la banca privada venezolana.	Son aquellos elementos que forman parte del carácter, la capacidad, el capital, el colateral y las condiciones económicas de los clientes, que son revisados durante el estudio de una solicitud de crédito.	Analítica	- Historial de la empresa	Cuestionario	1
				-Insumos		2
				-Factores externos		3
				-Producto		4
				-Relaciones interempresas		5
				-Ciclo productivo		6
				-Administración		7
				-Estado de Situación financiera.		8
				-Estado de Resultados		9
				-Flujo de efectivo		10
				-Índice de Solvencia		11
				-Índice de Liquidez		12
				-Análisis del inventario		13
				-Análisis del activo fijo		14
				-Apalancamiento financiero		15
				-Valoración del riesgo		16

Cont. Cuadro 2

<p>Determinar el cumplimiento de los criterios de la normativa legal en la gestión del proceso financiero del microcrédito en la banca privada venezolana.</p>	<p>Cumplimiento de los criterios de la normativa legal en la gestión del proceso del microcrédito en la banca privada venezolana.</p>	<p>Son las pautas establecidas legalmente para la concesión de microcréditos por parte de las instituciones financieras privadas de Venezuela.</p>	<p>Legal</p>	<p>-Análisis crediticio en función del conocimiento de la persona                      -Voluntad moral en sus obligaciones                      -Flexibilización de trámites                      -Aumento de financiamiento en base al cumplimiento de los pagos.                      -Potencialidades</p>	<p>Questionario</p>	<p>17 18 19 20 21</p>
<p>Identificar los elementos de control para la comprobación en la gestión del proceso financiero del microcrédito en la banca privada venezolana.</p>	<p>Elementos de la información suministrada por los solicitantes que son objeto de comprobación en la gestión del proceso financiero del microcrédito en la banca privada venezolana.</p>	<p>Son los aspectos que se constatan directamente en las instalaciones del cliente, a los fines de comparar la información presente en los documentos con las posesiones físicamente existentes en la PyME solicitante, durante el proceso de gestión del microcrédito en la banca privada venezolana.</p>	<p>Financiera</p>	<p>-Inventarios                      -Activos Fijos                      -Endeudamiento con otras instituciones financieras                      -Garantías</p>	<p>Questionario</p>	<p>22 23 24 25</p>

Cont. Cuadro 2

Objetivos Específicos	Variable	Definición Operacional de la Variable	Dimensión	Indicadores	Fuentes	Ítems
Examinar las determinantes de riesgo en la gestión del producto financiero microcrédito en la banca privada venezolana.	Determinantes de riesgo en la gestión del producto financiero microcrédito en la banca privada venezolana.	Son los factores que incrementan la posibilidad de la morosidad de un microcrédito.	Crediticia	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Factores internos</li> <li>-Volumen de créditos</li> <li>-Políticas de créditos</li> <li>-Mezcla de créditos</li> <li>-Concentración geográfica crediticia</li> </ul>	Cuestionario	26 27 28 29 30

**Fuente:** Morales (2017)

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

En este capítulo se detalla los procedimientos de la investigación y la manera de acceder a los datos correspondientes al estudio. Al respecto Balestrini (2006, p. 126) lo define como “la estancia referida a los métodos, las diversas reglas, registros y protocolos con los cuales una teoría y su método calculan las magnitudes de lo real”. En otras palabras, el referido apartado del trabajo de investigación es aquel en el que se especifican los métodos y técnicas que permitirán recabar los datos inherentes al tema objeto de estudio.

Según lo anterior, todo trabajo de investigación debe estar estructurado, diseñado y basado en pautas que le permitan obtener aceptación dentro del área de investigación seleccionada. Bajo esta perspectiva, es importante utilizar la metodología adecuada para cada investigación, ya que de ella depende el desarrollo efectivo del estudio. En tal sentido, el desarrollo de la presente investigación está enfocado en el análisis de la gestión del producto financiero microcrédito en la banca privada venezolana.

#### **Enfoque de la Investigación**

En atención a lo expresado por Pallela y Martins (2006 p. 40) las investigaciones se pueden llevar a cabo bajo dos enfoques diferentes, el cuantitativo y el cualitativo, indicando que el primero es “el acto como esencia sustancial de su argumentación. Es el resultado de procesos derivados de la experiencia.”. En tal sentido, se señala que el presente estudio se desarrolla bajo el enfoque cuantitativo con apoyo en la triangulación de fuentes, mediante el análisis cualitativo,

sustentándose en las teorías preexistentes, analizando e interpretando la realidad para generalizar los resultados obtenidos.

### **Diseño, Tipo y Nivel de la Investigación**

Según Hurtado (2007) el diseño se refiere a “dónde y cuándo se recopila la información, así como la amplitud de la información a recopilar, de modo que se pueda dar respuesta a la pregunta de investigación”. Adicionalmente, Balestrini (2006, p. 18), define el diseño de la investigación como: “el plan de la investigación que integra de un modo coherente y adecuadamente correcto, técnicas de recogida de datos a utilizar, análisis previstos y objetivos”, lo que implica dar respuesta a las interrogantes formuladas, con la finalidad de elaborar las conclusiones derivadas del análisis e interpretación de los resultados.

Adicionalmente, el diseño no experimental es definido por Parra y Toro (2007 p. 158) como aquel “que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, es investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes”; por ello, en el presente estudio se identifican las características que posee la investigación pero no se controlan. Vale agregar, que es una investigación donde el investigador no controla las variables independientes, debido a que ocurrieron los hechos.

Tomando en cuenta todo lo anterior y la descripción realizada por el primer autor citado, el diseño del presente estudio es no experimental y según la perspectiva temporal es transicional, puesto que “estudia el evento en un momento en particular en el tiempo presente, para así dar respuesta precisa a las interrogantes de investigación, que de acuerdo al planteamiento del problema y a los objetivos propuestos, se realiza bajo el tipo de investigación de campo, la cual según Pallela y

Martins (2006, p. 97) consiste en “la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variables. Estudia los fenómenos sociales en su ambiente natural. Por consiguiente, indaga sobre dichos fenómenos sociales en su ambiente natural, recolectando los datos del lugar donde ocurren los acontecimientos, en este caso la banca privada venezolana, en cuanto a la gestión del producto financiero Microcrédito.

De acuerdo a lo anterior, los datos correspondientes al estudio se recolectan directamente de una muestra de la población, ya que se aplica un cuestionario al personal que labora en dos sucursales de Maracay de los Bancos A, B y C, que están posicionados en los tres (3) primeros lugares de la banca privada venezolana, y que por tanto pueden aportar datos en torno a la gestión del producto financiero microcrédito en dicha banca, para así proceder al análisis de la misma, de tal forma que las conclusiones derivadas del mismo orienten los cambios que sean requeridos en dicha gestión, para subsanar las debilidades, y con ello se optimicen las actividades inherentes a la asignación de recursos destinados a los microcréditos, a la vez que se mejore la rentabilidad generada por la intermediación financiera en las instituciones financieras de la banca de carácter privado a nivel nacional.

Con respecto al nivel de conocimiento que se desea alcanzar en el presente estudio, éste es el de carácter descriptivo; es decir, que se aplica una investigación descriptiva de la cual Lerma (2007, p. 64) señala que es aquella que tiene como “objetivo describir el estado, las características, factores y procedimientos presentes en fenómenos y hechos que ocurren en forma natural, sin explicar las relaciones que se identifiquen”, ya que permite la medición o evaluación de diferentes aspectos o componentes del fenómeno objeto de estudio. En atención a esto, la investigación actual está realizada en el nivel descriptivo, ya que se describe detalladamente algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos,

utilizando criterios sistemáticos para destacar los elementos esenciales de su naturaleza, obteniendo así notas que caracterizan a la realidad objeto de estudio.

### **Método de Investigación**

El método de investigación es definido por García (2008 p. 2) como aquel que “pretende dar eficacia a la tarea de la investigación, asegurar su validez, facilitarla lo más posible, ahorrar tiempo y esfuerzos, y proporcionar mayores garantías de alcanzar certeza científica”. De igual manera, el referido autor indica que el método hipotético deductivo consiste en “formular teorías o conjeturas que nunca pierden su carácter hipotético y en deducir de ellas consecuencias observacionales que puedan ser confrontadas con los hechos”. Por consiguiente, de dicha confrontación surgirá o bien la refutación de la teoría o bien la corroboración provisional de la misma.

Es así como en el presente estudio se aplica este método, porque permite dar respuesta a las preguntas de investigación, brindando resultados generalizables, sin tomar en cuenta contexto ni tiempo. En tal sentido, este método se constituye en el método propio de las Ciencias Naturales; sin embargo, es el método oficial de las Ciencias Sociales, a las cuales pertenece el presente estudio, dado a que la investigación se enmarca en la ciencia de la administración financiera.

### **Unidad de Análisis, Población y Muestra**

#### ***Unidad de Análisis***

Merino (2007, p. 1) refiere que la unidad de análisis “corresponde a la entidad mayor o representativa de lo que va a ser objeto específico de estudio en una medición y se refiere al qué o quién es objeto de interés en una investigación”; es

decir, que la unidad de análisis consiste en determinar los sujetos u objetos de estudio, y en referencia al problema a investigar y a los objetivos de la investigación se definirá dicha unidad, lo cual permitirá delimitar la población correspondiente a la investigación. Así, para la presente investigación la unidad de análisis que se tomará en consideración es la gestión del producto financiero Microcrédito en la banca privada nacional, y para lo cual se aplicará un cuestionario a los empleados involucrados con los Microcréditos canalizados en dos (2) agencias de Maracay de los Bancos A, B y C; es decir, un total de seis (6) agencias.

### ***Población y Muestra***

La población del estudio es definida por Wigodski (2010, p.1) como “el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado”. En tal sentido, la población para el presente estudio está constituida por los empleados que actúan en la gestión del producto financiero Microcrédito, en las agencias a nivel nacional de banca privada venezolana. Ahora bien, la muestra se selecciona, aplicando el muestreo no probabilístico intencional, eligiendo dos (2) agencias de los Bancos A, B y C, por ser los que poseen las mayores colocaciones a nivel nacional, entre las de la ciudad de Maracay, municipio Girardot del estado Aragua.

En atención a la muestra, Rodríguez (2006, p. 82) señala que es aquella que “descansa en el principio de que las partes representan al todo, y por tal refleja las características que definen la población de la cual fue extraída, lo que nos indica que es representativa, lo cual quiere decir que son todas aquellas personas a las cuales le será aplicado el instrumento de recolección de datos, para obtener los datos requeridos, a objeto de lograr los objetivos de la investigación. Con respecto al

mencionado muestreo no probabilístico intencional que se aplica en el estudio, es definido por Tamayo y Tamayo (2001) como aquel en el que:

El investigador selecciona los elementos que a su juicio son representativos, lo cual exige al investigador un conocimiento previo de la población que se investiga para poder determinar cuáles son las categorías o elementos que se pueden considerar como tipo representativos del fenómeno que se estudia” (p. 178).

Además, Hernández, Fernández y Baptista (2003, p. 30) definen al muestreo no probabilístico como “aquel en el cual el investigador procede a seleccionar la muestra en forma convencional, sin considerar el error muestral que se pueda estar introduciendo en sus apreciaciones”. De igual manera, Arias (2006(p. 34) considera que es el “procedimiento arbitrario de selección, en el que se desconoce la probabilidad que tienen los elementos de la población de integrar la muestra”. Así, basándose en el conocimiento de la población, la investigadora toma este tipo de muestra, ya que gracias a ella se pueden obtener los datos requeridos, según las necesidades dispuestas por el tema en estudio.

Es así como, se seleccionan, tal como se señaló anteriormente, dos (2) agencias de la ciudad de Maracay, estado Aragua de los tres (3) primeros bancos a nivel nacional, que son los Bancos A, B y C, abordando a los empleados implicados directamente con la gestión del producto financiero Microcrédito, quedando conformada de la manera que se detalla en el cuadro ubicado a continuación:

### Cuadro 3

#### Distribución de la Muestra Objeto de Estudio

<b>Categoría del Cargo</b>	<b>Banco A Agencia 1y2 N° de Personas</b>	<b>Banco B Agencia 1y2 N° de Personas</b>	<b>Banco C Agencia 1y2 N° de Personas</b>	<b>Totales</b>
Gerente de Oficinas	2	2	2	6
Subgerente de Oficinas	2	2	2	6
Asesores de Negocio	8	6	6	20
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>32</b>

**Fuente:** Morales (2017)

#### Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Juárez (2007, p. 83) plantea que las técnicas a utilizar en el estudio “dependerán de las características concretas de nuestra investigación y de la orientación metodológica que nosotros tengamos como investigadores”. Así, en el presente estudio se aplica como técnicas de recolección de datos a la encuesta. Por consiguiente, la técnica de recolección de datos no es más que los pasos necesarios para recoger información pertinente sobre el tema en estudio. Borda, Tucsca y Navarro (2009, p. 58) señalan que las técnicas de recolección de datos son “el conjunto de reglas y procedimientos que le facilitan al investigador establecer una relación con el sujeto investigado”. Es decir, que son los procedimientos mediante los cuales se obtienen los datos que les dan respuesta a las interrogantes del estudio.

Cabe destacar, que Pérez (2007, p. 72) indica que la técnica de la encuesta “se basa en un conjunto de preguntas que se formulan al participante, cuya información constituye la información primaria necesaria para el investigador acorde a los objetivos de su investigación. En función de esto, para el desarrollo de la presente investigación se utiliza la encuesta como técnica de recolección de datos, mediante la aplicación de un cuestionario para conocer la realidad existente en la organización,

fundamentar el tema planteado y recoger los datos en el lugar donde ocurren los hechos, detectando todas las incidencias del enfoque en estudio, a fin de generar las conclusiones que orienten la toma de decisiones correctivas a las debilidades presentes en la gestión del producto financiero Microcrédito en la banca privada venezolana, y con ello se disminuya la morosidad presente en los créditos concedidos, mejorando así la rentabilidad futura de dicha banca.

En cuanto al instrumento de recolección de datos aplicado para la técnica de la encuesta se puede decir, que es el cuestionario, definido por Galán (2009, p. 1) como “un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios para alcanzar los objetivos propuestos del proyecto de investigación. El cuestionario permite estandarizar e integrar el proceso de recopilación de datos”. Así, en el presente estudio se elabora un cuestionario constituido por treinta (30) preguntas con escala Lickert; es decir, de carácter policotómico, del cual expresa Soto (2007, p. 3) que en ellas “se le pide al encuestado que seleccione una o más respuestas de una lista de opciones proporcionada. Este tipo de preguntas son más fáciles de aplicar y administrar que las preguntas de respuesta abierta, y por lo mismo en muchos casos son preferidas tanto por los encuestadores como por los encuestados”. En tal sentido, el cuestionario de la presente investigación está constituido por treinta (30) ítems con cinco (5) posibles respuestas en cada uno de ellos, en función de su criterio subjetivo, siendo tales criterios los siguientes:

1. Siempre: Indica la actitud del encuestado en cuanto a lo que se plantea en el ítem es permanente.
2. Casi siempre: Indica menos frecuencia que la categoría anterior.
3. Algunas veces: Indica menos frecuencia que la categoría anterior.
4. Casi nunca: Indica menos frecuencia que la categoría anterior.

5. Nunca: Indica que la actitud señalada en el ítem no se presenta en los encuestados.

### **Validez de los Instrumentos**

La validez de construcción de acuerdo a Hurtado y Toro (2007, p. 100) “se refiere a las pruebas que tratan de medir construcciones (combinaciones de conceptos) difíciles de precisar cómo: inteligencia, motivación, aptitudes, actitudes, autoestima y otras”. En relación a lo anterior, en la presente investigación el cuestionario se somete a un procedimiento denominado juicio de expertos por parte de tres (3) expertos, discriminados de la forma siguiente: uno (1) en metodología, uno (1) en diseño del instrumento de recolección de datos y uno (1) en el área de administración financiera, para que validen ítem por ítem en cuanto a pertinencia, redacción y adecuación a los objetivos formulados en la investigación; para ello, a cada ítem le asignaron la cualidad de bueno (B), regular (R) o deficiente (D).

Cabe destacar, que la validez obtenida por el juicio de expertos es importante, ya que sin la misma sería imposible comprobar los factores externos que influyen en ella, de acuerdo a revisiones previas realizadas para lograr la precisión y particularidad de su autora. Además, se procede a revisar la validación de cada experto y en aquellos ítems o preguntas con cien por ciento de coincidencia, quedan incluidas en el instrumento, en tanto que en aquellos ítems en los que haya coincidencia parcial entre los expertos se revisan, reformulan y validan nuevamente.

### **Confiabilidad del Instrumento**

En referencia a la confiabilidad Quero (2010, p. 1) expresa que se trata de “la ausencia relativa de errores de medición en un instrumento de medida”. Por

consiguiente, la confiabilidad o fiabilidad, se refiere a la consistencia o estabilidad de una medida. Asimismo, una definición técnica de confiabilidad que ayuda a resolver tanto problemas teóricos como prácticos es aquella que parte de la investigación de qué tanto error de medición existe en un instrumento de medición, considerando tanto la varianza sistemática como la varianza por el azar. Vale decir, que dependiendo del grado en que los errores de medición estén presentes en un instrumento de medición, el instrumento será poco o más confiable.

Adicionalmente, se señala que para determinar la confiabilidad de cuestionarios policotómicos o con escala Lickert como en la presente investigación, se procede a calcular el coeficiente Alfa de Cronbach, definido por Quero (2010, p.10) como aquel en el que “el investigador calcula la correlación de cada reactivo o ítem con cada uno de los otros, resultando una gran cantidad de coeficientes de correlación. Es decir, que el valor de Alfa es el promedio de todos los coeficientes de correlación, destacando además que el coeficiente Alfa de Cronbach es un modelo de consistencia interna, fundamentado en el promedio de las correlaciones entre los ítems.

Vale agregar, que entre las ventajas de esta medición se tiene que evalúa cuánto podría mejorar o empeorar la fiabilidad de la prueba si no se incluye determinado ítem. Cabe considerar, que el resultado del cálculo del coeficiente Alfa de Cronbach debe dar como resultado un número entre cero (0) y uno (1), en el que cero (0) significa nula confiabilidad y uno (1) máxima confiabilidad; asumiendo como confiable un índice que exceda de 0,80. Cabe destacar, que el coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach se calcula en base a la formula siguiente:

$$\text{Alfa de Cronbach} = \frac{N}{N - 1} * (1 - \frac{\sum Si}{\sum S1})$$

Donde:

N= Número de ítems en la escala

$\sum Si$  = Sumatoria de la varianza de los ítems.

$\sum S1$  = Sumatoria de toda la escala

Debe acotarse, que dicho coeficiente se calcula para los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento en una prueba piloto, que en el presente estudio está conformada por tres (3) miembros, utilizando para su interpretación la escala, propuesta por Hernández, Fernández y Baptista (2003), quienes sostienen como adecuado un índice a partir de 0,61; en función de la escala que se indica a continuación. Ahora bien, los cálculos para el presente estudio son de 0,87679; es decir, 0,88 de coeficiente (Ver Anexo C), razón por la cual se considera muy alta su confiabilidad o muy confiable:

<b>Rango</b>	<b>Magnitud</b>
0,81 - 1	Muy alta
0,61 – 0,80	Alta
0,41 – 0,60	Moderada
0,21 – 0,40	Baja
0,01 -0, 20	Muy baja

### **Técnicas de Procesamiento de los Datos**

Alva (2009, p. 1) refiere que “el propósito del análisis es resumir las observaciones llevadas a cabo de forma tal que proporcionen respuesta a la interrogantes de la investigación”. También, el autor señala que la interpretación más que una operación distinta, es “un aspecto especial del análisis su objetivo es buscar un significado más amplio a las respuestas mediante su trabazón con otros conocimientos disponibles”; de tal manera, que permita la definición y clarificación de los conceptos y las relaciones entre éstos y los hechos materia de la investigación.

Se hace relevante acotar, que la relación entre análisis e interpretación de los datos y la forma específica que toman, tanto separada como conjuntamente, varía de un estudio a otro, dependiendo de los distintos esquemas o niveles de investigación y, particularmente del diseño propuesto. Además, los datos a partir de los cuales la investigadora inicia el análisis, son diferentes según el nivel de elaboración realizado, el cual depende de la naturaleza del problema de investigación y, por ende, del tipo de investigación y de las técnicas y procedimientos aplicados en la elaboración de ésta. En tal sentido, después de aplicar el instrumento de recolección de datos se procede a la organización y tabulación de ellos, utilizando la estadística descriptiva.

Es así como, se preparan en el estudio cuadros en los cuales se detallan numéricamente y porcentualmente los resultados obtenidos; es decir, tablas de frecuencias, elaborando además gráficos circulares que representan dichos resultados, procediendo a continuación al análisis e interpretación de los resultados, basándose en la teoría existente y que se recaba durante el proceso de investigación, para en función del referido análisis e interpretación elaborar las conclusiones del estudio, con las que se dará respuesta a las interrogantes formuladas en el proceso investigativo, a fin de efectuar el análisis de la gestión del proceso financiero del microcrédito en la banca privada.

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **Técnicas de Análisis e Interpretación de los Datos**

Después de concluida la etapa de recopilación de datos se da inicio a la correspondiente al análisis e interpretación de resultados, de la cual Sabino (2007) expresa que se trata de un:

Listado de los datos que permite el agrupamiento y contabilización. Para lo cual es preciso ir contando cada una de las respuestas que aparecen, distribuyéndola de acuerdo a las categorías o códigos estructurados. Para desarrollar esta tarea deberán confeccionarse plantillas en hojas de tabulación donde figuren los códigos en base a los cuales se habrán de distribuir los datos y espacios a señalar (p. 197).

En otras palabras, se presentan, describen, analizan e interpretan en forma ordenada los datos obtenidos en el estudio, en función de las preguntas o hipótesis de la investigación, con el apoyo de cuadros y gráficos, de ser el caso, y se discuten sobre la base de la fundamentación teórica del estudio y de los supuestos de la metodología, empleando para ello la estadística descriptiva, la cual incluye las técnicas que se relacionan con el resumen y descripción de datos numéricos. Estos métodos pueden ser gráficos o pueden incluir análisis mediante cálculos.

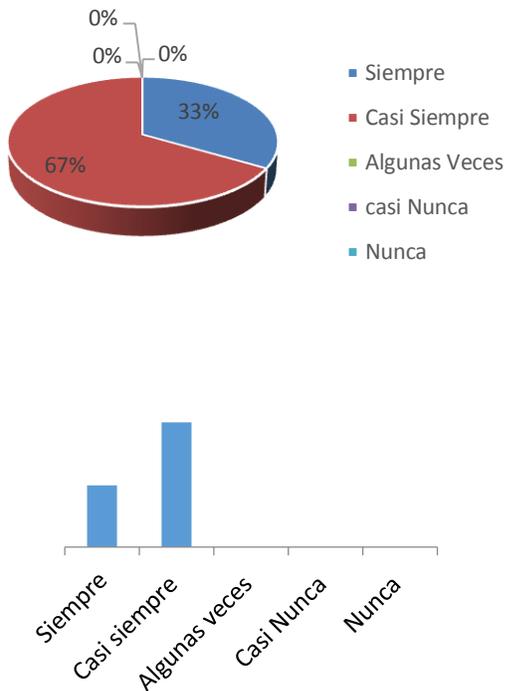
Cabe agregar, que el proceso de análisis e interpretación de los resultados se refiere al recuento, clasificación y ordenamiento de los datos, con el propósito de obtener posteriormente las conclusiones del estudio que den respuesta a las interrogantes formuladas en la investigación, y de ello obtener conocimiento acerca de la gestión del proceso financiero del microcrédito en la banca privada venezolana.

## Presentación de los Resultados

### Banco A

#### Agencia 1:

**Ítem 1:** Revisa en la gestión del proceso financiero del microcrédito en la banca privada venezolana.

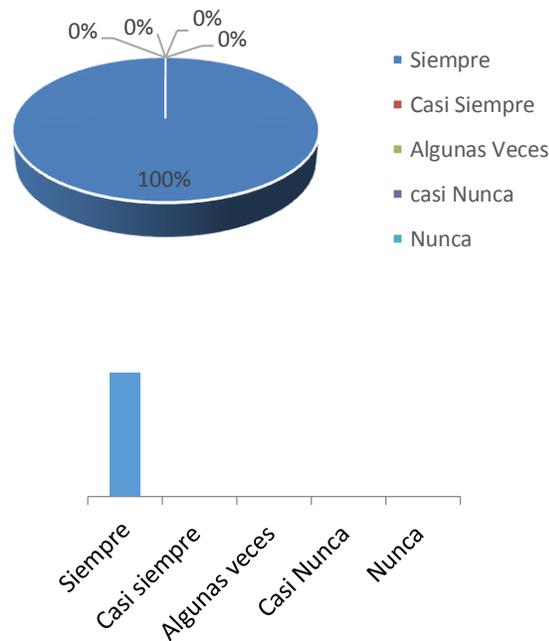


**Gráfico 1: Historial de la empresa**

**Análisis e Interpretación:** El Treinta y tres (33%) por ciento de los encuestados respondió que siempre revisa el historial de los clientes, en tanto que el sesenta y siete (67%) por ciento, indicó que casi siempre lo realiza. Los resultados arrojan que la agencia cumple con este aspecto siendo que es muy importante para el banco incluir el señalado historial, ya que reconoce que una organización o cliente en general, con mucho tiempo en el ramo de negocios en el cual se desarrolla, podrá

responder ante de situaciones difíciles, lo que le permite saber si el cliente tiene las condiciones necesarias para superar las próximas que se les presenten.

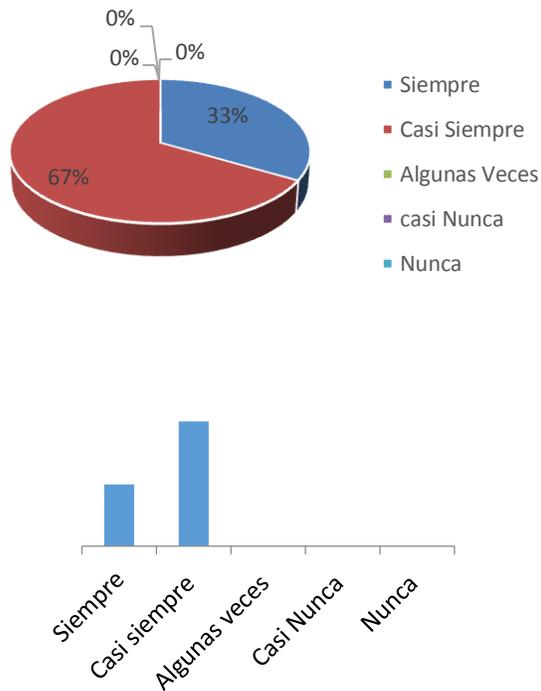
**Ítem 3:** Toma en cuenta la gestión del proceso financiero del microcrédito, la incidencia de los factores externos en los clientes solicitantes.



**Gráfico 2: Factores externos**

**Análisis e Interpretación:** El cien (100%) por ciento de los encuestados opinó que siempre toma en cuenta la gestión del proceso financiero del microcrédito, la incidencia de los factores externos en los clientes solicitantes. Los resultados indican que la agencia cumple con la evaluación de estos factores ya que son importantes para el banco pues considera la dependencia respecto a las políticas económicas, tanto de la empresa como de sus distribuidores y proveedores, mercado internacional, tendencia de la industria. De hecho se trata de factores con alta incidencia en los resultados futuros que pueda generar el cliente solicitante.

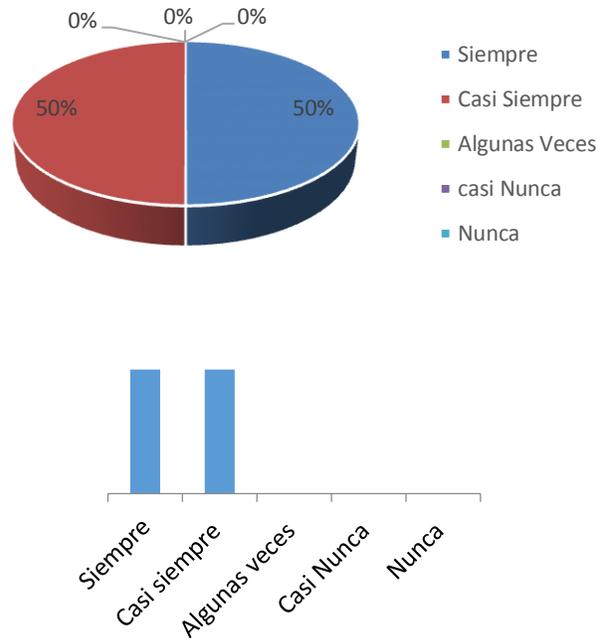
**Ítem 6:** Revisa en la gestión del proceso financiero del microcrédito el ciclo productivo de los clientes solicitantes.



**Gráfico 3: Ciclo productivo**

**Análisis e Interpretación:** Sesenta y siete (67%) puntos porcentuales de los encuestados señaló que casi siempre revisa en la gestión del proceso financiero del microcrédito el ciclo productivo de los clientes solicitantes; en tanto, que treinta y tres (33%) puntos porcentuales restante, contestó que siempre lo hace. Los resultados expresan que la agencia si está considerando el análisis del ciclo productivo indicando que para el banco es importante conocer dicho ciclo ya que tendrá conocimiento acerca del tipo de negocio las políticas de plazos que fija y condiciones de la organización interna, su capacidad de proceso productivo, y su nivel tecnológico, permitiendo así conocer la capacidad de generación de producción, lo organizado que está el cliente, para generar los ingresos por ventas, con los cuales cubrirá el financiamiento que otorgue la institución bancaria.

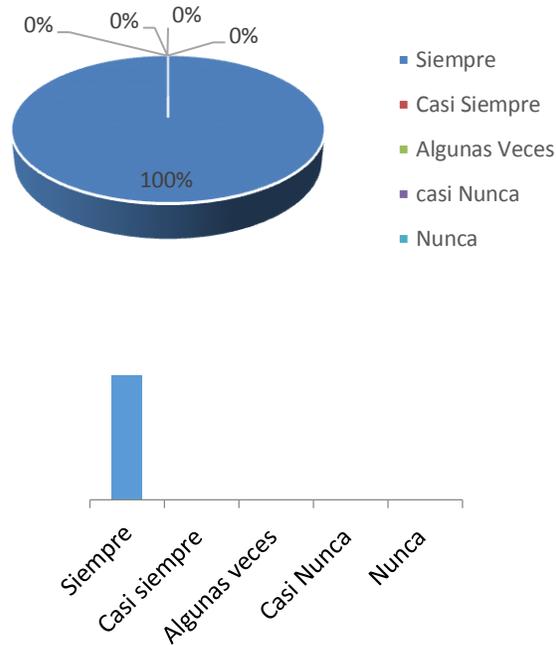
**Ítem 7:** Toma en cuenta en la gestión del proceso financiero del microcrédito la administración llevada a cabo por los clientes solicitantes.



**Gráfico 4: Administración**

**Análisis e Interpretación:** El cincuenta (50%) por ciento de los encuestados afirmó que siempre toma en cuenta la gestión del proceso financiero del microcrédito la administración llevada a cabo por los clientes solicitantes; en tanto, que el cincuenta (50%) por ciento restante refiere que lo realiza casi siempre. Los resultados indican que la agencia está cumpliendo con dicha evaluación, ya que para el banco es importante considerar en el análisis como aspecto para otorgar crédito la administración que lleva el cliente, ya que una administración eficiente y dinámica será determinante para el logro de los objetivos y la toma de decisiones que incidirá en la respuesta que dará ante la institución financiera.

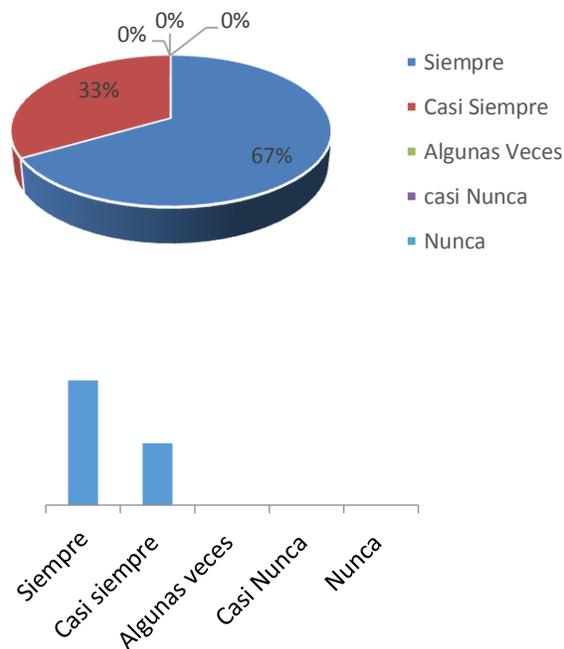
**Ítem 8:** Efectúa en la gestión del proceso financiero del microcrédito, la revisión del estado de situación financiera emitido por los clientes solicitantes.



**Gráfico 5: Situación financiera (balance general)**

**Análisis e Interpretación:** El cien por ciento (100%) de los encuestados expresó que siempre efectúa en la gestión del proceso financiero del microcrédito, la revisión del estado de situación financiera emitido por los clientes solicitantes. Los resultados demuestran que la agencia cumple con la evaluación del estado financiero siendo que para el banco es importante, ya que se estudia a los estados financieros de varios años y la información adicional que se solicite al cliente, para conocer de la manera más precisa y exacta la situación patrimonial del solicitante del microcrédito.

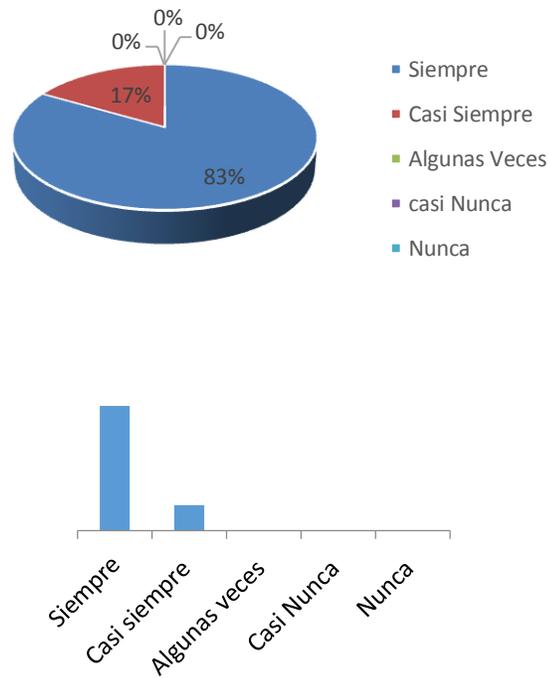
**Ítem 9:** Incluye en la gestión del proceso financiero del microcrédito la revisión del estado de resultados de los clientes solicitantes.



**Gráfico 6: Estado de resultados**

**Análisis e Interpretación:** El treinta y tres (33%) de los encuestados indica que casi siempre incluye en la gestión del proceso financiero del microcrédito la revisión del Estado de Resultados de los clientes solicitantes en tanto, que el sesenta y siete (67%) por ciento restante refiere que lo realiza siempre. Los resultados arrojan que la agencia considera la evaluación del Estado de Resultado considerando que para el banco es importante, esto debido a que el referido estado financiero es el que brinda información a la institución bancaria acerca de la generación de utilidades y su magnitud.

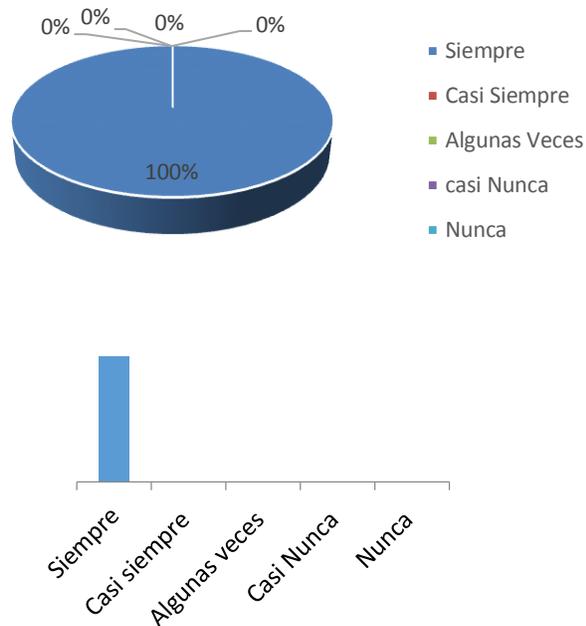
**Ítem 11:** En la gestión del proceso financiero del microcrédito se calcula el índice de solvencia de los clientes solicitantes.



**Gráfico 7: Índice de solvencia**

**Análisis e Interpretación:** Diecisiete (17%) puntos porcentuales de los encuestados manifestó que en la gestión del proceso financiero del microcrédito casi siempre calcula el índice de solvencia de los clientes solicitantes; en tanto, que ochenta y tres (83%) puntos porcentuales respondió que lo hace siempre. Los resultados indican que la agencia sí considera el análisis del índice de solvencia, el cual es importante para el banco ya que el mismo representa el grado de suficiencia del capital del trabajo, lo que implica la posibilidad de pago de los compromisos que tiene a corto plazo el cliente.

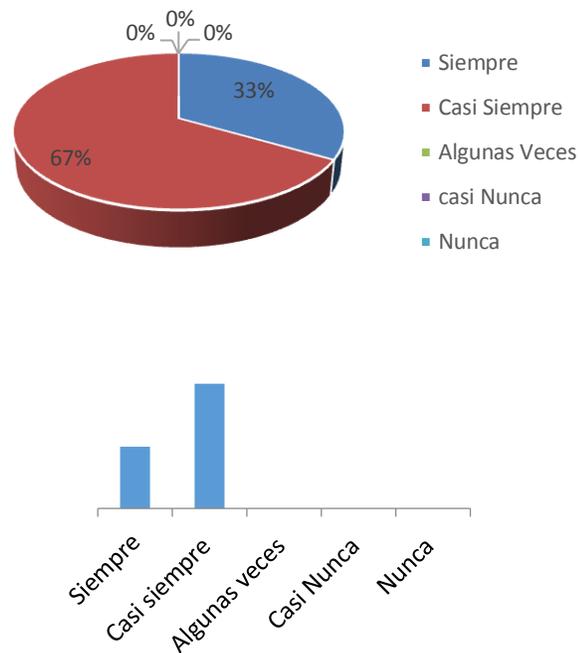
**Ítem 18:** Revisa en la gestión del proceso financiero del microcrédito, la voluntad moral existente en los clientes solicitantes.



**Gráfico 8: Voluntad moral del solicitantes**

**Análisis e Interpretación:** El cien (100%) por ciento de los encuestados expresó que siempre revisa en la gestión del proceso financiero del microcrédito, la voluntad moral existente en los clientes solicitantes. Los resultados indican que la agencia evalúa la voluntad moral del solicitante, considerado como política crediticia para el banco ya que representa la solvencia moral y la honestidad del cliente; por lo que da cuenta de la buena voluntad de pagar, demostrada en oportunidades anteriores a la solicitud crediticia presentada, lo que se evidencia al revisar el record crediticio asumido con anterioridad por el cliente.

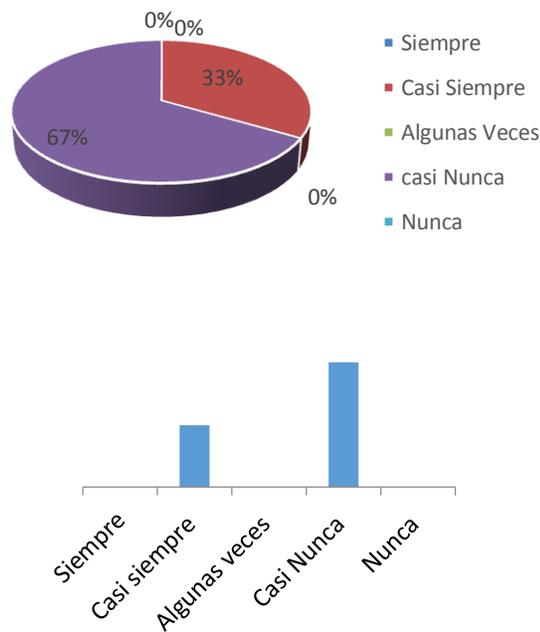
**Ítem 19:** En la gestión del proceso financiero del microcrédito se procura la flexibilización de los trámites crediticios a realizar por los clientes solicitantes.



**Gráfico 9: Flexibilización de trámites**

**Análisis e Interpretación:** Treinta y tres (33%) puntos porcentuales de los encuestados refirió que siempre en la gestión del proceso financiero del microcrédito se procura la flexibilización de los trámites crediticios a realizar por los clientes solicitantes y sesenta y siete (67%) puntos porcentuales respondió que lo hace casi siempre. Los resultados indican que la agencia cumple con este aspecto, lo cual es de suma importancia por ser un aspecto que se encuentra normado en el decreto con rango, valor y fuerza de ley de creación, estímulo, promoción y desarrollo del sistema microfinanciero (2001) que establece en su artículo 15 que los créditos otorgados a los clientes del sector microfinanciero, se fundamentan en “la flexibilización de los requisitos y facilitación en los trámites administrativos”; aspecto que es acatado en la mayoría de los créditos revisados en la banca privada.

**Ítem 22:** En la gestión del proceso financiero del microcrédito se comprueba la información sobre los inventarios, suministrada por los clientes solicitantes.

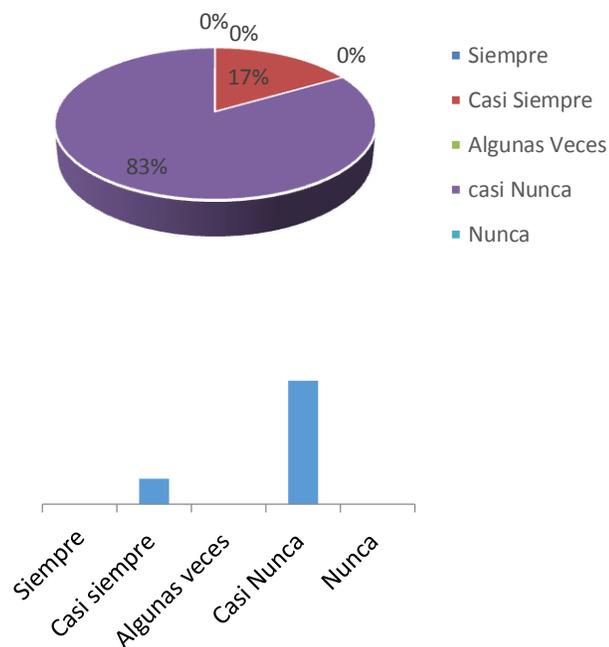


**Gráfico 10: Inventarios**

**Análisis e Interpretación:** Sesenta y siete (67%) puntos porcentuales de los encuestados señaló que casi nunca en la gestión del proceso financiero del microcrédito se comprueba la información sobre los inventarios, suministrada por los clientes solicitantes; en tanto, que treinta y tres (33%) puntos porcentuales, expresó que lo hace casi siempre. Los resultados indican que la agencia incumple con el proceso de análisis de los inventarios, lo cual es un aspecto negativo del referido análisis, porque incrementa el riesgo de morosidad y de incumplimientos por parte de los solicitantes del microcrédito ya que no se verifica directamente en sede, la

veracidad de los inventarios informados en el estado de situación financiera y la calidad de los mismos, en cuanto a su posibilidad de conversión en efectivo.

**Ítem 23:** En la gestión del proceso financiero del microcrédito se verifica la información acerca de los activos fijos suministrada por los clientes solicitantes.

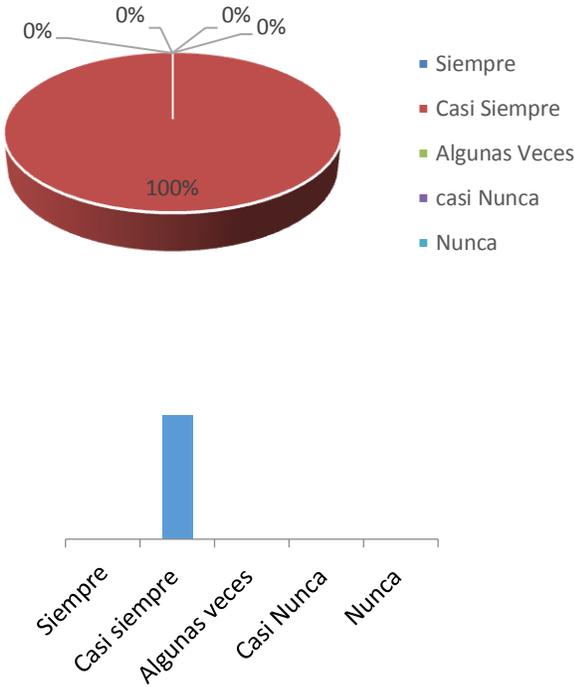


**Gráfico 11: Activos Fijos**

**Análisis e Interpretación:** Sesenta y ocho con ochenta y tres (83%) puntos porcentuales de los encuestados expresó que casi nunca, en la gestión del proceso financiero del microcrédito se verifica la información acerca de los activos fijos suministrada por los clientes solicitantes, y un diecisiete (17%) puntos porcentuales refirió que casi siempre lo hace. Los resultados arrojan que la agencia en la mayoría de los casos incumple con la evaluación y revisión de los activos fijos, ello, implica

otro aspecto negativo ya que se requiere conocer la calidad de los activos y veracidad de la información, que acerca de los mismos suministra el estado de situación financiera consignado por el cliente, a los fines de reducir el riesgo crediticio de morosidad y de retraso en los pagos.

**Ítem 25:** En la gestión del proceso financiero del microcrédito se verifica las garantías otorgadas por los clientes solicitantes.

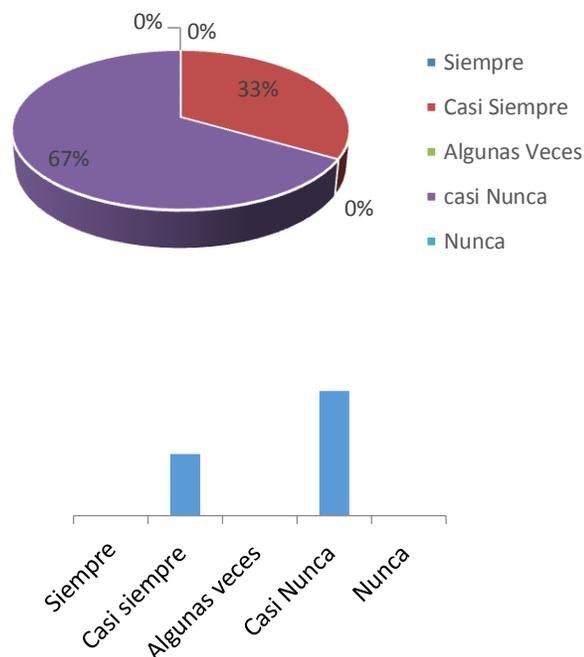


**Gráfico 12: Garantías**

**Análisis e Interpretación:** El cien (100%) por ciento de los encuestados expresó que casi siempre en la gestión del proceso financiero del microcrédito se

verifica las garantías otorgadas por los clientes solicitantes. Los resultados arrojan que la agencia cumple con el proceso de evaluación de las garantías indicadas por el solicitante dado que la misma es un referente de una base de certeza de cobro del crédito, en aquellos casos en los que al cliente se le dificulte el pago.

**Ítem 28:** En la gestión del proceso financiero del microcrédito se efectúa la revisión de las políticas de crédito a los clientes, establecidas por los solicitantes.

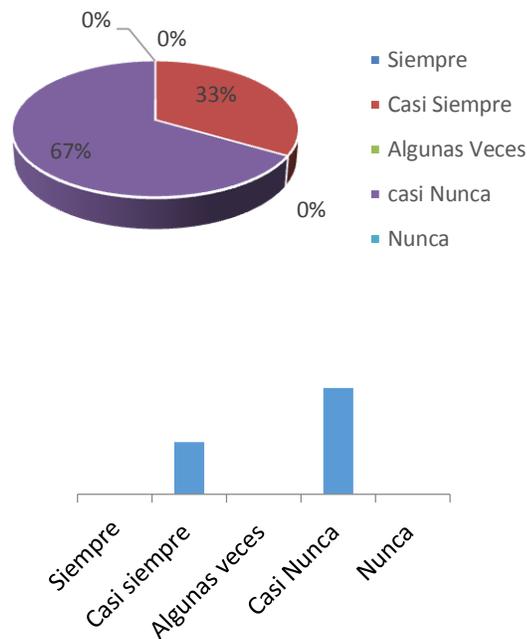


**Gráfico 13: Políticas de créditos**

**Análisis e Interpretación:** Sesenta y siete (67%) puntos porcentuales de los encuestados refirió que casi nunca en la gestión del proceso financiero del microcrédito se efectúa la revisión de las políticas de crédito a los clientes, establecidas por los solicitantes; en tanto, treinta y tres (33%) puntos porcentuales de ellos señaló que lo hace casi siempre. Los resultados indican que la agencia incumple en la mayoría de los casos con el proceso de evaluación de la políticas de crédito que

son otorgadas por los solicitantes a sus clientes, siendo un aspecto negativo del señalado análisis, ya que el control que aplique el solicitante a los clientes a los que les otorga crédito, garantiza en gran medida el retorno oportuno e ingreso de efectivo al negocio, adquiriendo la liquidez necesaria para cubrir los diferentes compromisos adquiridos entre los cuales se encuentran los posibles créditos recibidos.

**Ítem 29:** En la gestión del proceso financiero del microcrédito se revisa la mezcla de créditos que tienen los clientes solicitantes, para la determinación del riesgo implicado en su otorgamiento.

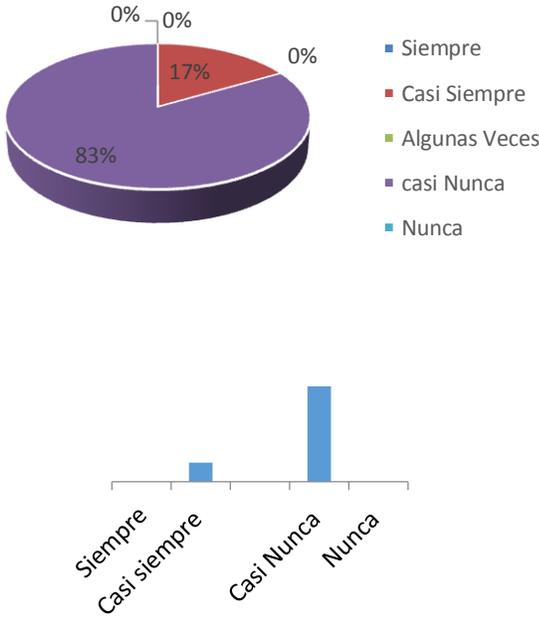


**Gráfico 14: Mezcla de créditos**

**Análisis e Interpretación:** Sesenta y siete (67%) puntos porcentuales de los encuestados refirió que casi nunca en la gestión del proceso financiero del microcrédito se revisa la mezcla de créditos que tienen los clientes solicitantes, para

la determinación del riesgo implicado en su otorgamiento; en tanto, treinta y tres (33%) puntos porcentuales de ellos señaló que casi siempre lo hace. Los resultados arrojan que la agencia incumple en la mayoría de los casos con la evaluación de la mezcla de créditos que tiene el solicitante siendo un aspecto negativo ya que la revisión del mismo ya que se requiere efectuar un análisis de la composición de las obligaciones bancarias, de largo y corto plazo, considerando la concentración de obligaciones en el pasivo circulante y a largo plazo y así determinar de mejor manera en conjunto con los otros factores, la condición y capacidad que tiene el solicitante de responder ante sus compromisos.

**Ítem 30:** En la gestión del proceso financiero del microcrédito, la institución financiera considera la concentración geográfica crediticia global que va acumulando el Banco, al momento de estudiar el otorgamiento de crédito a los clientes solicitantes.

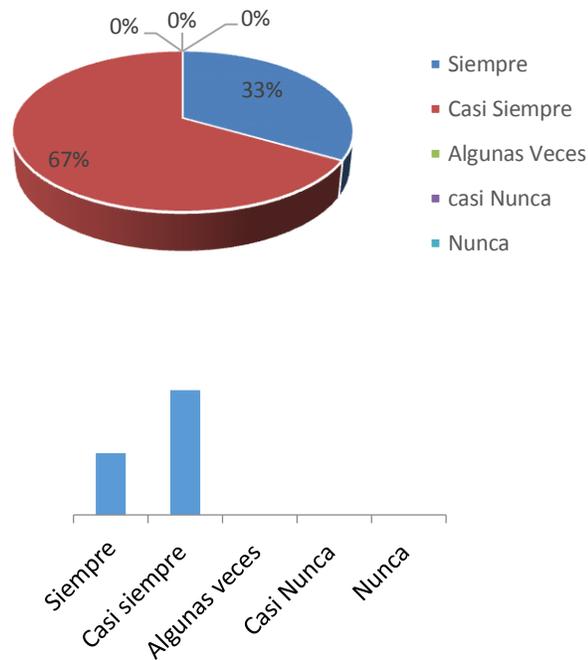


**Gráfico 15: Concentración geográfica crediticia global**

**Análisis e Interpretación:** Ochenta y tres (83%) puntos porcentuales de los encuestados refirió que casi nunca en la gestión del proceso financiero del microcrédito, la institución financiera considera la concentración geográfica crediticia global que va acumulando el Banco, al momento de estudiar el otorgamiento de crédito a los clientes solicitantes; en tanto, que diecisiete (17%) puntos porcentuales de los consultados señaló que lo realiza casi siempre. Los resultados indican que la agencia no cumple en la mayoría de los casos con la revisión de la Concentración geográfica crediticia global el cual, se trata de un aspecto importante a considerar ya que el riesgo crediticio en cuanto a la posibilidad de recuperación del crédito es más alto en ciertas regiones del país, por lo que se hace indispensable la verificación de la gaveta de créditos otorgadas por regiones dadas sus condiciones económicas particulares, esto en función de garantizar una adecuada rentabilidad del microcrédito en la banca privada venezolana.

## Agencia 2:

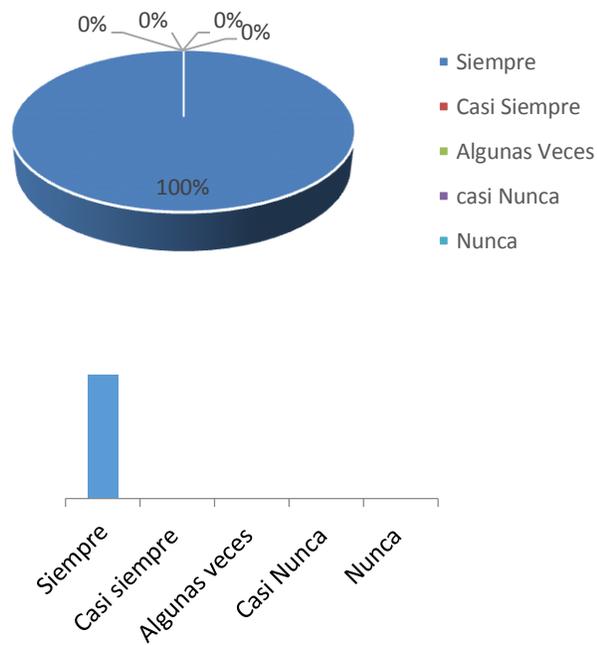
**Ítem 1:** Revisa el historial del cliente en la gestión del proceso financiero del microcrédito en la banca privada venezolana.



**Gráfico 1: Historial de la empresa**

**Análisis e Interpretación:** El sesenta y siete (67%) por ciento de los encuestados respondió que casi siempre revisa el historial de los clientes, en el análisis de crédito aplicado al microcrédito en tanto, que treinta y tres (33%) puntos porcentuales de los consultados señaló que lo realiza siempre. Los resultados arrojan que la agencia cumple con este aspecto siendo que es muy importante para el banco incluir el señalado historial, ya que reconoce que una organización o cliente en general, con mucho tiempo en el ramo de negocios en el cual se desarrolla, podrá responder ante de situaciones difíciles, lo que le permite saber si el cliente tiene las condiciones necesarias para superar las próximas que se les presenten.

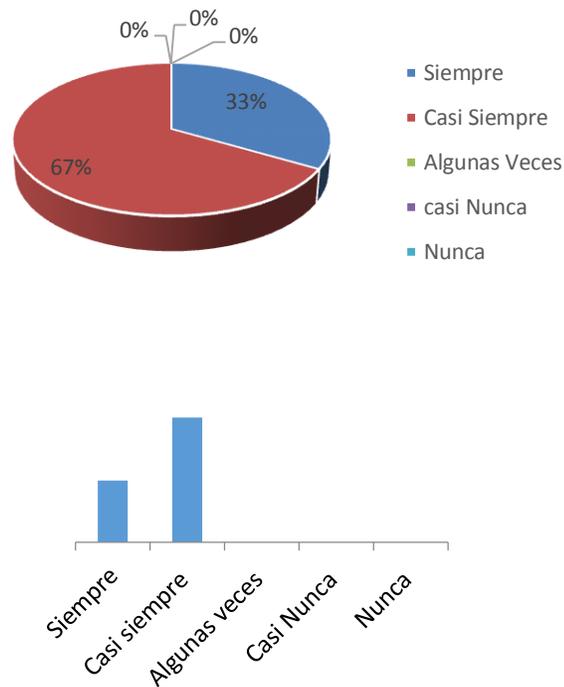
**Ítem 3:** Toma en cuenta la gestión del proceso financiero del microcrédito, la incidencia de los factores externos en los clientes solicitantes.



**Gráfico 2: Factores externos**

**Análisis e Interpretación:** El cien (100%) por ciento de los encuestados opinó que siempre toma en cuenta la gestión del proceso financiero del microcrédito, la incidencia de los factores externos en los clientes solicitantes. Los resultados indican que la agencia cumple con la evaluación de estos factores ya que son importantes para el banco pues considera la dependencia respecto a las políticas económicas, tanto de la empresa como de sus distribuidores y proveedores, mercado internacional, tendencia de la industria. De hecho se trata de factores con alta incidencia en los resultados futuros que pueda generar el cliente solicitante.

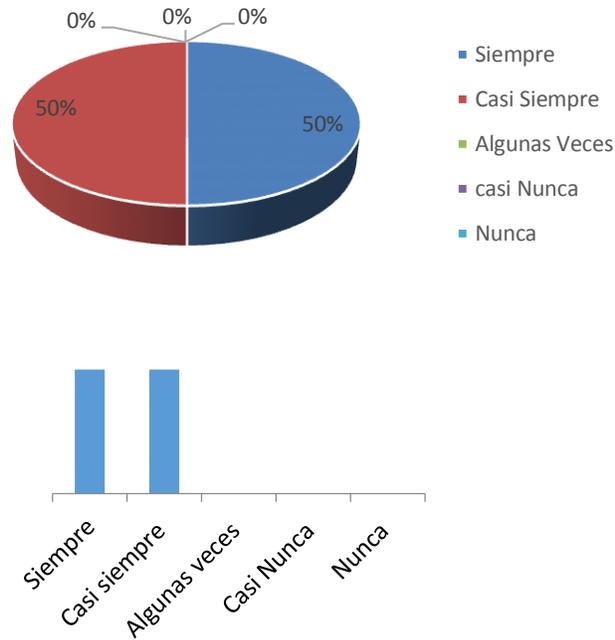
**Ítem 6:** Revisa en la gestión del proceso financiero del microcrédito el ciclo productivo de los clientes solicitantes.



**Gráfico 3: Ciclo productivo**

**Análisis e Interpretación:** Sesenta y siete (67%) puntos porcentuales de los encuestados señaló que casi siempre revisa en la gestión del proceso financiero del microcrédito el ciclo productivo de los clientes solicitantes; en tanto, que Treinta y tres (33%) puntos porcentuales restante, contestó que siempre lo hace. Los resultados expresan que la agencia si está considerando el análisis del ciclo productivo indicando que para el banco es importante conocer dicho ciclo ya que tendrá conocimiento acerca del tipo de negocio las políticas de plazos que fija y condiciones de la organización interna, su capacidad de proceso productivo, y su nivel tecnológico, permitiendo así conocer la capacidad de generación de producción, lo organizado que está el cliente, para generar los ingresos por ventas, con los cuales cubrirá el financiamiento que otorgue la institución bancaria.

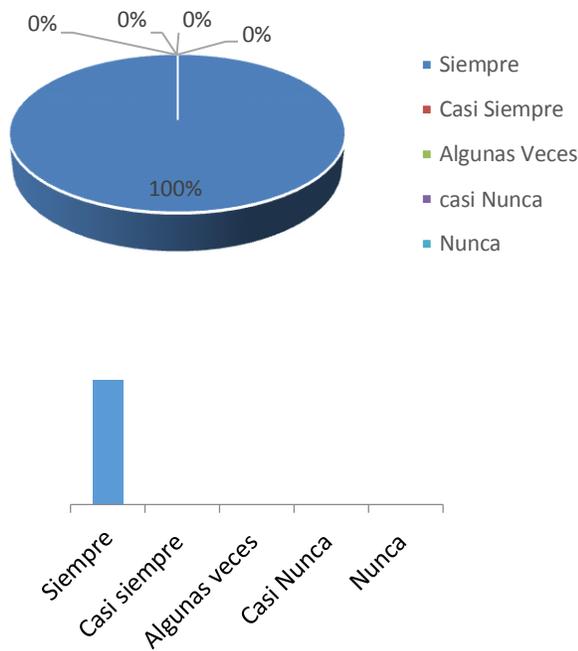
**Ítem 7:** Toma en cuenta en la gestión del proceso financiero del microcrédito la administración llevada a cabo por los clientes solicitantes.



**Gráfico 4: Administración**

**Análisis e Interpretación:** El cincuenta (50%) por ciento de los encuestados afirmó que siempre toma en cuenta la gestión del proceso financiero del microcrédito la administración llevada a cabo por los clientes solicitantes; en tanto, que el cincuenta (50%) por ciento restante refiere que lo realiza casi siempre. Los resultados indican que la agencia está cumpliendo con dicha evaluación, ya que para el banco es importante considerar en el análisis como aspecto para otorgar crédito la administración que lleva el cliente, ya que una administración eficiente y dinámica será determinante para el logro de los objetivos y la toma de decisiones que incidirá en la respuesta que dará ante la institución financiera.

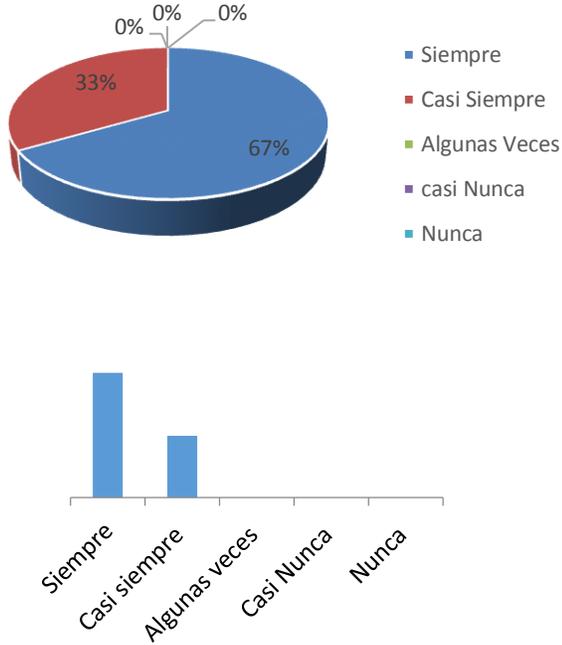
**Ítem 8:** Efectúa en la gestión del proceso financiero del microcrédito, la revisión del estado de situación financiera emitido por los clientes solicitantes.



**Gráfico 5: Situación financiera (balance general)**

**Análisis e Interpretación:** El cien por ciento (100%) de los encuestados expresó que siempre efectúa en la gestión del proceso financiero del microcrédito, la revisión del estado de situación financiera emitido por los clientes solicitantes. Los resultados demuestran que la agencia cumple con la evaluación del estado financiero siendo que para el banco es importante, ya que se estudia a los estados financieros de varios años y la información adicional que se solicite al cliente, para conocer de la manera más precisa y exacta la situación patrimonial del solicitante del microcrédito.

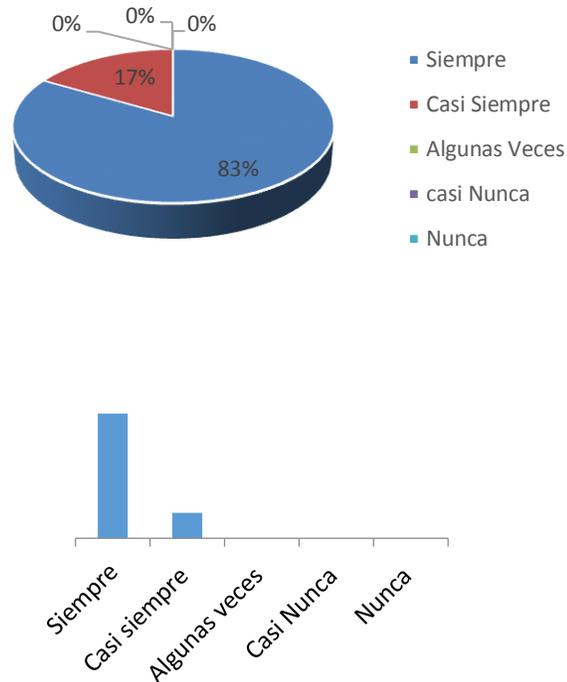
**Ítem 9:** Incluye en la gestión del proceso financiero del microcrédito la revisión del estado de resultados de los clientes solicitantes.



**Gráfico 6: Estado de resultados**

**Análisis e Interpretación:** El Sesenta y siete (67%) de los encuestados indica que siempre incluye en la gestión del proceso financiero del microcrédito la revisión del Estado de Resultados de los clientes solicitantes; en tanto, que el treinta y tres (33%) por ciento restante refiere que lo realiza casi siempre. Los resultados arrojan que la agencia considera la evaluación del Estado de Resultado considerando que para el banco es importante, esto debido a que el referido estado financiero es el que brinda información a la institución bancaria acerca de la generación de utilidades y su magnitud.

**Ítem 11:** En la gestión del proceso financiero del microcrédito se calcula el índice de solvencia de los clientes solicitantes.



**Gráfico 7: Índice de solvencia**

**Análisis e Interpretación:** Ochenta y tres (83%) puntos porcentuales de los encuestados manifestó que en la gestión del proceso financiero del microcrédito siempre calcula el índice de solvencia de los clientes solicitantes; en tanto, diecisiete (17%) puntos porcentuales respondió que lo hace casi siempre. Los resultados indican que la agencia sí considera el análisis del índice de solvencia, el cual es importante para el banco ya que el mismo representa el grado de suficiencia del capital del trabajo, lo que implica la posibilidad de pago de los compromisos que tiene a corto plazo el cliente.

**Ítem 18:** Revisa en la gestión del proceso financiero del microcrédito, la voluntad moral existente en los clientes solicitantes.



**Gráfico 8: Voluntad moral de solicitantes**

**Análisis e Interpretación:** El cien (100%) por ciento de los encuestados expresó que siempre revisa en la gestión del proceso financiero del microcrédito, la voluntad moral existente en los clientes solicitantes. Los resultados indican que la agencia evalúa la voluntad moral del solicitante, considerado como política crediticia para el banco ya que representa la solvencia moral y la honestidad del cliente; por lo que da cuenta de la buena voluntad de pagar, demostrada en oportunidades anteriores a la solicitud crediticia presentada, lo que se evidencia al revisar el record crediticio asumido con anterioridad por el cliente.

**Ítem 19:** En la gestión del proceso financiero del microcrédito se procura la flexibilización de los trámites crediticios a realizar por los clientes solicitantes.

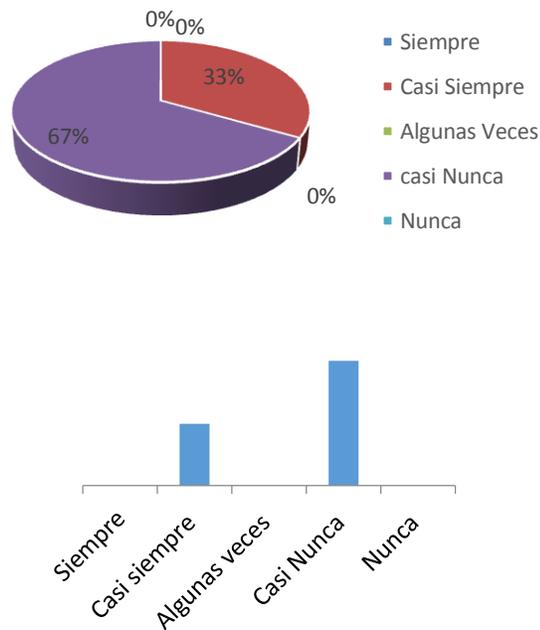


**Gráfico 9: Flexibilización de trámites**

**Análisis e Interpretación:** Sesenta y siete (67%) puntos porcentuales de los encuestados refirió que casi siempre en la gestión del proceso financiero del microcrédito se procura la flexibilización de los trámites crediticios a realizar por los clientes solicitantes y treinta y tres (33%) puntos porcentuales respondió que lo hace siempre. Los resultados indican que la agencia cumple con este aspecto, lo cual es de suma importancia por ser un aspecto que se encuentra normado en el decreto con rango, valor y fuerza de ley de creación, estímulo, promoción y desarrollo del sistema microfinanciero (2001) que establece en su artículo 15 que los créditos otorgados a los clientes del sector microfinanciero, se fundamentan en “la flexibilización de los

requisitos y facilitación en los trámites administrativos”; aspecto que es acatado en la mayoría de los créditos revisados en la banca privada.

**Ítem 22:** En la gestión del proceso financiero del microcrédito se comprueba la información sobre los inventarios, suministrada por los clientes solicitantes.

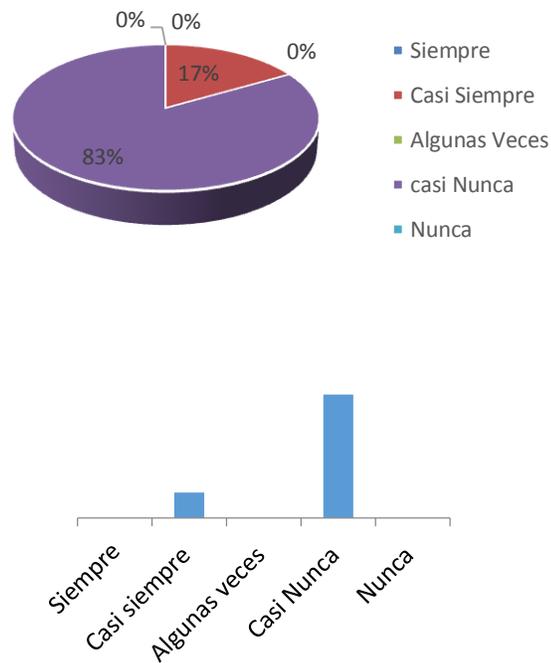


**Gráfico 10: Inventarios**

**Análisis e Interpretación:** Sesenta y siete (67%) puntos porcentuales de los encuestados señaló que casi nunca en la gestión del proceso financiero del microcrédito se comprueba la información sobre los inventarios, suministrada por los clientes solicitantes; en tanto, que treinta y tres (33%) puntos porcentuales, expresó que lo hace casi siempre. Los resultados indican que la agencia incumple con el proceso de análisis de los inventarios, lo cual es un aspecto negativo del referido análisis, porque incrementa el riesgo de morosidad y de incumplimientos por parte de los solicitantes del microcrédito ya que no se verifica directamente en sede, la

veracidad de los inventarios informados en el estado de situación financiera y la calidad de los mismos, en cuanto a su posibilidad de conversión en efectivo

**Ítem 23:** En la gestión del proceso financiero del microcrédito se verifica la información acerca de los activos fijos suministrada por los clientes solicitantes.

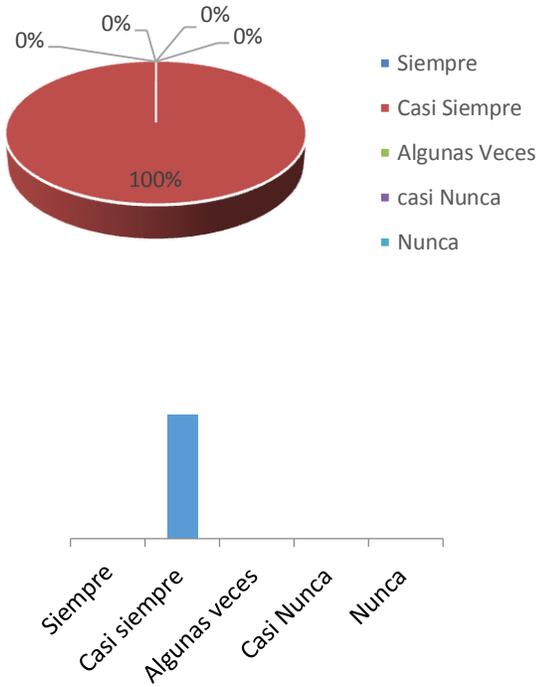


**Gráfico 11: Activos fijos**

**Análisis e Interpretación:** Ochenta y tres (83%) puntos porcentuales de los encuestados expresó que casi nunca, en la gestión del proceso financiero del microcrédito se verifica la información acerca de los activos fijos suministrada por los clientes solicitantes, y un diecisiete (17%) puntos porcentuales refirió que casi siempre lo hace. Los resultados arrojan que la agencia en la mayoría de los casos incumple con la evaluación y revisión de los activos fijos, ello, implica otro aspecto

negativo ya que se requiere conocer la calidad de los activos y veracidad de la información, que acerca de los mismos suministra el estado de situación financiera consignado por el cliente, a los fines de reducir el riesgo crediticio de morosidad y de retraso en los pagos.

**Ítem 25:** En la gestión del proceso financiero del microcrédito se verifica las garantías otorgadas por los clientes solicitantes.

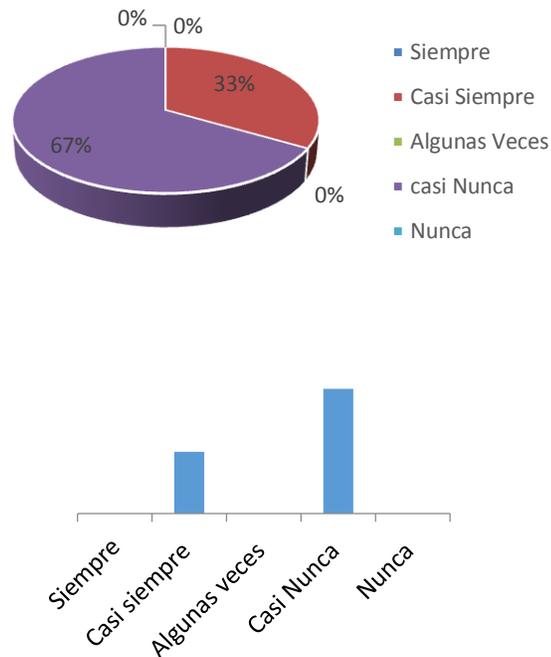


**Gráfico 12: Garantías**

**Análisis e Interpretación:** El cien (100%) por ciento de los encuestados expresó que siempre en la gestión del proceso financiero del microcrédito se verifica las garantías otorgadas por los clientes solicitantes. Los resultados arrojan que la agencia cumple en la mayoría de los casos con el proceso de evaluación de las garantías indicadas por el solicitante dado que la misma es un referente de una base

de certeza de cobro del crédito, en aquellos casos en los que al cliente se le dificulte el pago.

**Ítem 28:** En la gestión del proceso financiero del microcrédito se efectúa la revisión de las políticas de crédito a los clientes, establecidas por los solicitantes.

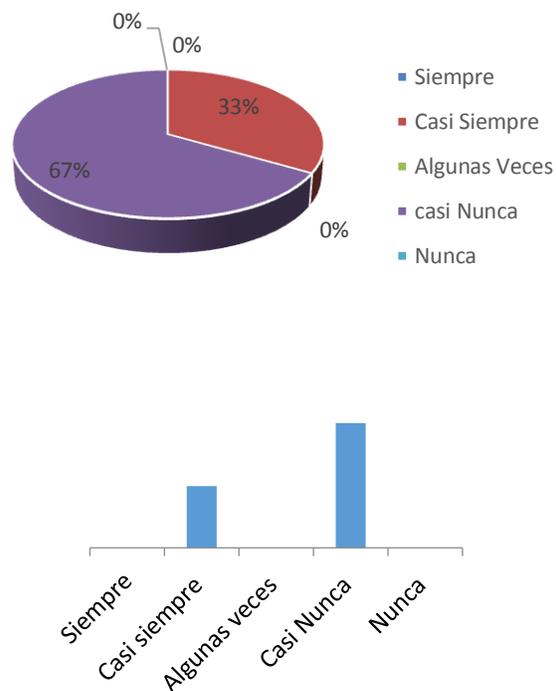


**Gráfico 13: Políticas de créditos**

**Análisis e Interpretación:** Sesenta y siete (67%) puntos porcentuales de los encuestados refirió que casi nunca en la gestión del proceso financiero del microcrédito se efectúa la revisión de las políticas de crédito a los clientes, establecidas por los solicitantes; en tanto, treinta y tres (33%) puntos porcentuales de ellos señaló que lo hace casi siempre. Los resultados indican que la agencia incumple en la mayoría de los casos con el proceso de evaluación de la políticas de crédito que son otorgadas por los solicitantes a sus clientes, siendo un aspecto negativo del

señalado análisis, ya que el control que aplique el solicitante a los clientes a los que les otorga crédito, garantiza en gran medida el retorno oportuno e ingreso de efectivo.

**Ítem 29:** En la gestión del proceso financiero del microcrédito se revisa la mezcla de créditos que tienen los clientes solicitantes, para la determinación del riesgo implicado en su otorgamiento.

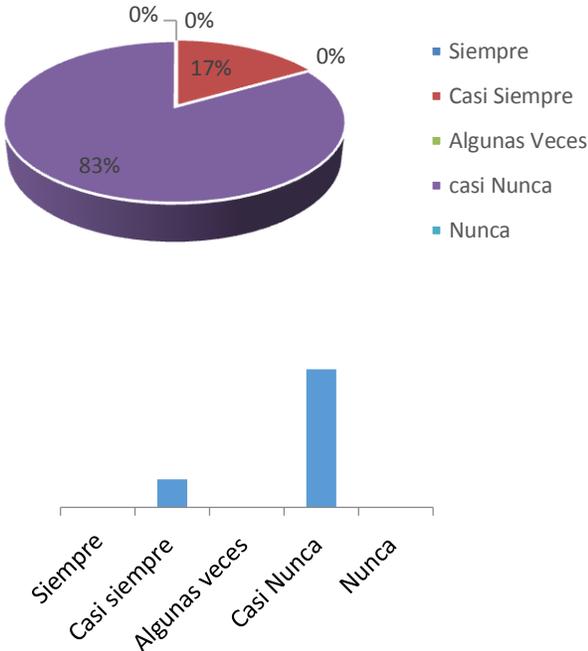


**Gráfico 14: Mezcla de créditos**

**Análisis e Interpretación:** Sesenta y siete (67%) puntos porcentuales de los encuestados refirió que casi nunca en la gestión del proceso financiero del microcrédito se revisa la mezcla de créditos que tienen los clientes solicitantes, para la determinación del riesgo implicado en su otorgamiento; en tanto, treinta y tres

(33%) puntos porcentuales de ellos señaló que casi siempre lo hace. Los resultados arrojan que la agencia incumple en la mayoría de los casos con la evaluación de la mezcla de créditos que tiene el solicitante siendo un aspecto negativo ya que la revisión del mismo ya que se requiere efectuar un análisis de la composición de las obligaciones bancarias, de largo y corto plazo, considerando la concentración de obligaciones en el pasivo circulante y a largo plazo y así determinar de mejor manera en conjunto con los otros factores, la condición y capacidad que tiene el solicitante de responder ante sus compromisos.

**Ítem 30:** En la gestión del proceso financiero del microcrédito, la institución financiera considera la concentración geográfica crediticia global que va acumulando el Banco, al momento de estudiar el otorgamiento de crédito a los clientes solicitantes.



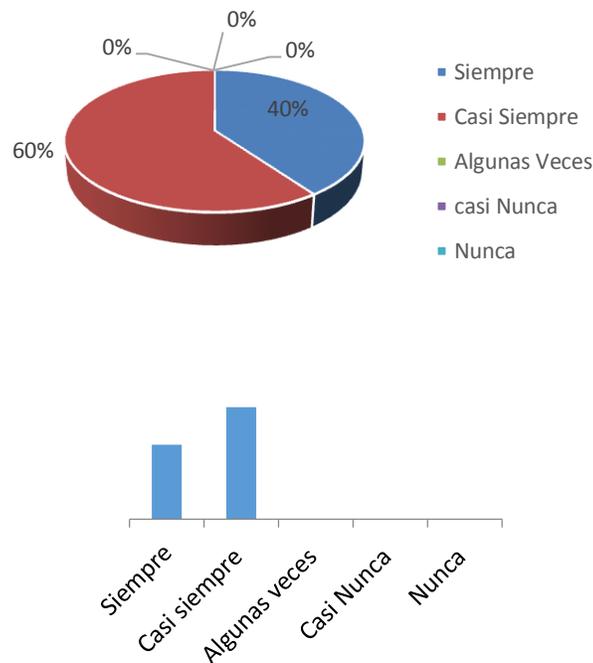
**Gráfico 15: Concentración geográfica crediticia global**

**Análisis e Interpretación:** ochenta y tres (83%) puntos porcentuales de los encuestados refirió que casi nunca en la gestión del proceso financiero del microcrédito, la institución financiera considera la concentración geográfica crediticia global que va acumulando el Banco, al momento de estudiar el otorgamiento de crédito a los clientes solicitantes; en tanto, que diecisiete (17%) puntos porcentuales de los consultados señaló que lo realiza casi siempre. Los resultados indican que la agencia no cumple en la mayoría de los casos con la revisión de la Concentración geográfica crediticia global el cual, se trata de un aspecto importante a considerar ya que el riesgo crediticio en cuanto a la posibilidad de recuperación del crédito es más alto en ciertas regiones del país, por lo que se hace indispensable la verificación de la gaveta de créditos otorgadas por regiones dadas sus condiciones económicas particulares, esto en función de garantizar una adecuada rentabilidad del microcrédito en la banca privada venezolana.

**Banco B:**

**Agencia 1:**

**Ítem 1:** Revisa el historial del cliente en la gestión del proceso financiero del microcrédito en la banca privada venezolana.

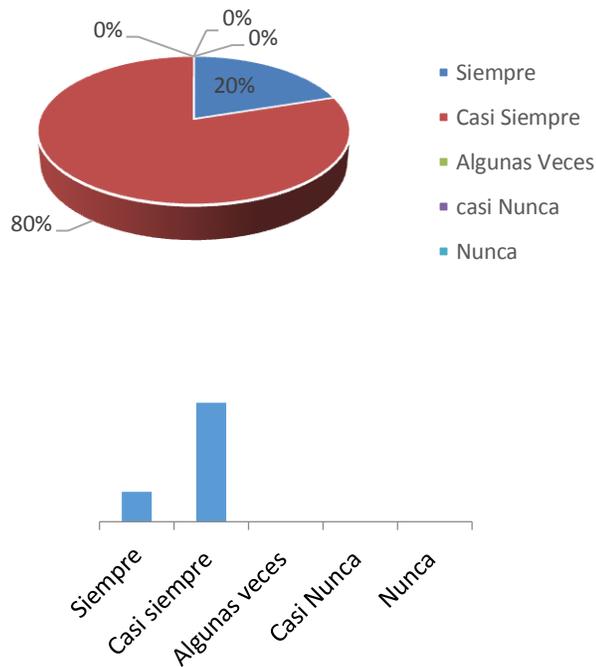


**Gráfico 1: Historial de la empresa**

**Análisis e Interpretación:** El sesenta (60%) por ciento de los encuestados respondió que casi siempre se revisa el historial de los clientes, en el análisis de crédito aplicado al microcrédito y el cuarenta (40%) refirió que siempre lo hace. Los resultados arrojan que la agencia cumple con este aspecto siendo que es muy importante para el banco incluir el señalado historial, ya que reconoce que una organización o cliente en general, con mucho tiempo en el ramo de negocios en el cual se desarrolla, podrá responder ante de situaciones difíciles, lo que le permite

saber si el cliente tiene las condiciones necesarias para superar las próximas que se les presenten.

**Ítem 3:** Toma en cuenta la gestión del proceso financiero del microcrédito, la incidencia de los factores externos en los clientes solicitantes.

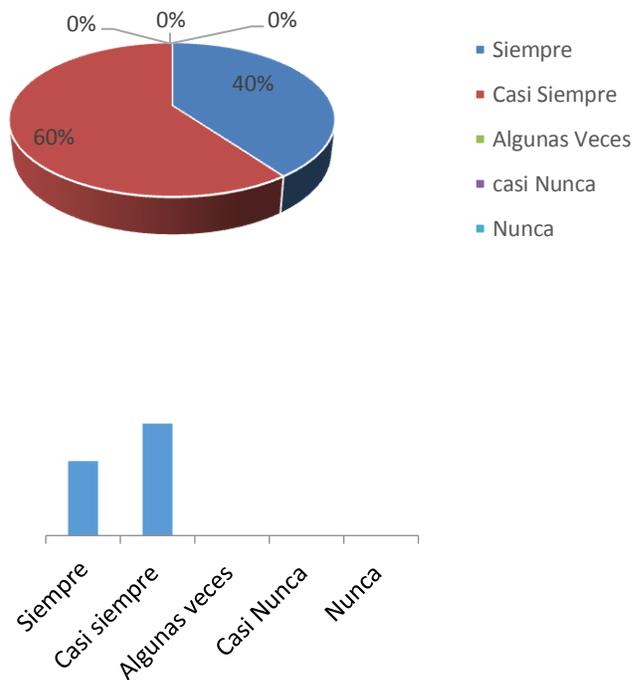


**Gráfico 2: Factores externos**

**Análisis e Interpretación:** El ochenta (80%) por ciento de los encuestados opinó que casi siempre toma en cuenta la gestión del proceso financiero del microcrédito, la incidencia de los factores externos en los clientes solicitantes, en tanto, que el veinte (20%) por ciento restante refirió que lo realiza siempre. Los resultados indican que la agencia cumple con la evaluación de estos factores ya que son importantes para el banco pues considera la dependencia respecto a las políticas económicas, tanto de la empresa como de sus distribuidores y proveedores, mercado

internacional, tendencia de la industria. De hecho se trata de factores con alta incidencia en los resultados futuros que pueda generar el cliente solicitante.

**Ítem 6:** Revisa en la gestión del proceso financiero del microcrédito el ciclo productivo de los clientes solicitantes.

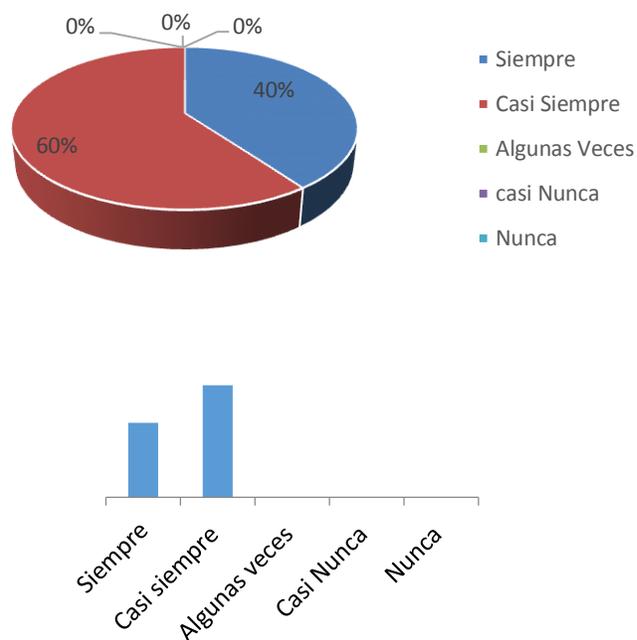


**Gráfico 3: Ciclo productivo**

**Análisis e Interpretación:** Sesenta (60%) puntos porcentuales de los encuestados señaló que casi siempre revisa en la gestión del proceso financiero del microcrédito el ciclo productivo de los clientes solicitantes; en tanto, que cuarenta (40%) puntos porcentuales restante, contestó que siempre lo hace. Los resultados expresan que la agencia si está considerando el análisis del ciclo productivo indicando que para el banco es importante conocer dicho ciclo ya que tendrá conocimiento acerca del tipo de negocio las políticas de plazos que fija y condiciones

de la organización interna, su capacidad de proceso productivo, y su nivel tecnológico, permitiendo así conocer la capacidad de generación de producción, lo organizado que está el cliente, para generar los ingresos por ventas, con los cuales cubrirá el financiamiento que otorgue la institución bancaria.

**Ítem 7:** Toma en cuenta en la gestión del proceso financiero del microcrédito la administración llevada a cabo por los clientes solicitantes.

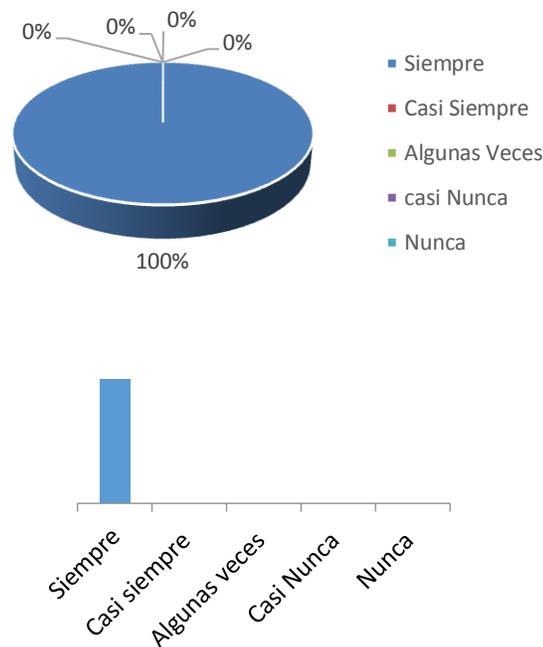


**Gráfico 4: Administración**

**Análisis e Interpretación:** El setenta (60%) por ciento de los encuestados afirmó que casi siempre toma en cuenta la gestión del proceso financiero del microcrédito la administración llevada a cabo por los clientes solicitantes; en tanto, que el cuarenta (40%) por ciento restante refiere que lo realiza siempre. Los resultados indican que la agencia está cumpliendo con dicha evaluación, ya que para el banco es importante considerar en el análisis como aspecto para otorgar crédito la

administración que lleva el cliente, ya que una administración eficiente y dinámica será determinante para el logro de los objetivos y la toma de decisiones que incidirá en la respuesta que dará ante la institución financiera.

**Ítem 8:** Efectúa en la gestión del proceso financiero del microcrédito, la revisión del estado de situación financiera emitido por los clientes solicitantes.

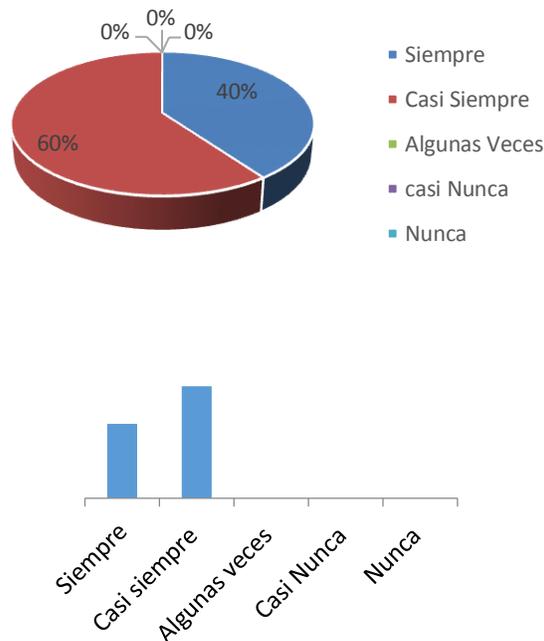


**Gráfico 5: Situación financiera (balance general)**

**Análisis e Interpretación:** El cien por ciento (100%) de los encuestados expresó que siempre efectúa en la gestión del proceso financiero del microcrédito, la revisión del estado de situación financiera emitido por los clientes solicitantes. Los resultados demuestran que la agencia cumple con la evaluación del estado financiero siendo que para el banco es importante, ya que se estudia a los estados financieros de

varios años y la información adicional que se solicite al cliente, para conocer de la manera más precisa y exacta la situación patrimonial del solicitante del microcrédito.

**Ítem 9:** Incluye en la gestión del proceso financiero del microcrédito la revisión del estado de resultados de los clientes solicitantes.

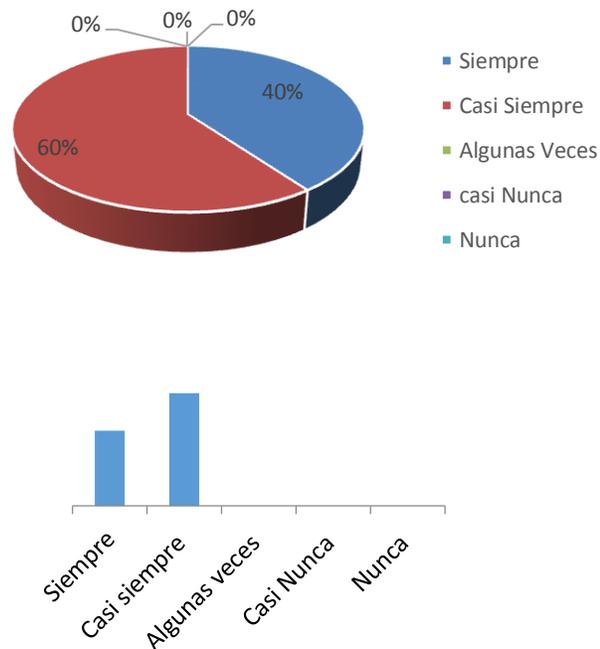


**Gráfico 6: Estado de resultados**

**Análisis e Interpretación:** El sesenta (60%) de los encuestados indica que casi siempre incluye en la gestión del proceso financiero del microcrédito la revisión del Estado de Resultados de los clientes solicitantes en tanto, que el cuarenta (40%) por ciento restante refiere que lo realiza siempre. Los resultados arrojan que la agencia considera la evaluación del Estado de Resultado considerando que para el banco es importante, esto debido a que el referido estado financiero es el que brinda

información a la institución bancaria acerca de la generación de utilidades y su magnitud.

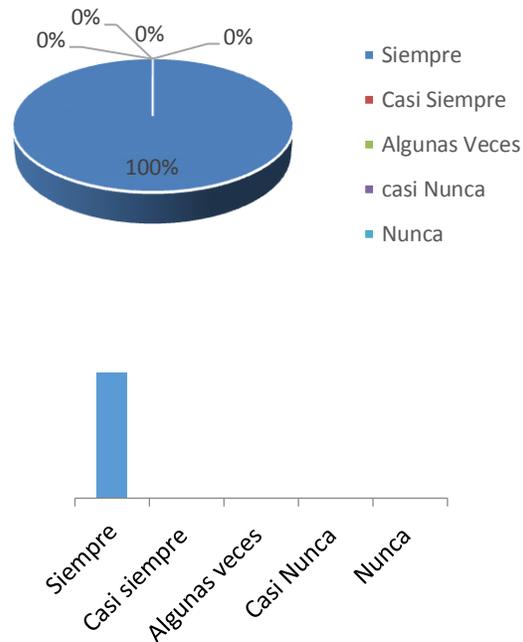
**Ítem 11:** En la gestión del proceso financiero del microcrédito se calcula el índice de solvencia de los clientes solicitantes.



**Gráfico 7: Índice de solvencia**

**Análisis e Interpretación:** Sesenta (60%) puntos porcentuales de los encuestados manifestó que en la gestión del proceso financiero del microcrédito casi siempre calcula el índice de solvencia de los clientes solicitantes; en tanto, que cuarenta (40%) puntos porcentuales respondió que lo hace siempre. Los resultados indican que la agencia sí considera el análisis del índice de solvencia, el cual es importante para el banco ya que el mismo representa el grado de suficiencia del capital del trabajo, lo que implica la posibilidad de pago de los compromisos que tiene a corto plazo el cliente.

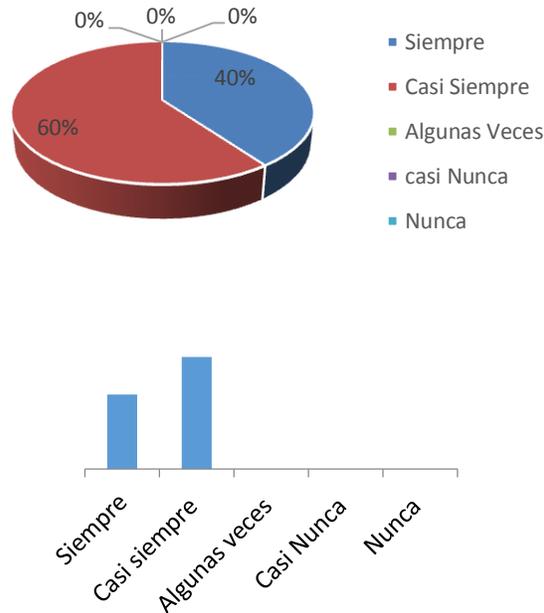
**Ítem 18:** Revisa en la gestión del proceso financiero del microcrédito, la voluntad moral existente en los clientes solicitantes.



**Gráfico 8: Voluntad moral de solicitantes**

**Análisis e Interpretación:** El cien (100%) por ciento de los encuestados expresó que siempre revisa en la gestión del proceso financiero del microcrédito, la voluntad moral existente en los clientes solicitantes. Los resultados indican que la agencia evalúa la voluntad moral del solicitante, considerado como política crediticia para el banco ya que representa la solvencia moral y la honestidad del cliente; por lo que da cuenta de la buena voluntad de pagar, demostrada en oportunidades anteriores a la solicitud crediticia presentada, lo que se evidencia al revisar el record crediticio asumido con anterioridad por el cliente.

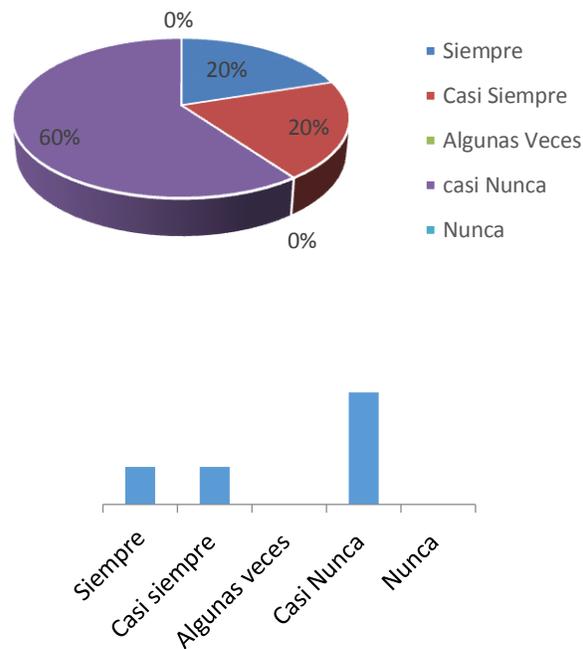
**Ítem 19:** En la gestión del proceso financiero del microcrédito se procura la flexibilización de los trámites crediticios a realizar por los clientes solicitantes



**Gráfico 9: Flexibilización de trámites**

**Análisis e Interpretación:** Sesenta (60%) puntos porcentuales de los encuestados refirió que casi siempre en la gestión del proceso financiero del microcrédito se procura la flexibilización de los trámites crediticios a realizar por los clientes solicitantes y cuarenta (40%) puntos porcentuales respondió que lo hace siempre. Los resultados indican que la agencia cumple con este aspecto, lo cual es de suma importancia por ser un aspecto que se encuentra normado en el decreto con rango, valor y fuerza de ley de creación, estímulo, promoción y desarrollo del sistema microfinanciero (2001) que establece en su artículo 15 que los créditos otorgados a los clientes del sector microfinanciero, se fundamentan en “la flexibilización de los requisitos y facilitación en los trámites administrativos”; aspecto que es acatado en la mayoría de los créditos revisados en la banca privada.

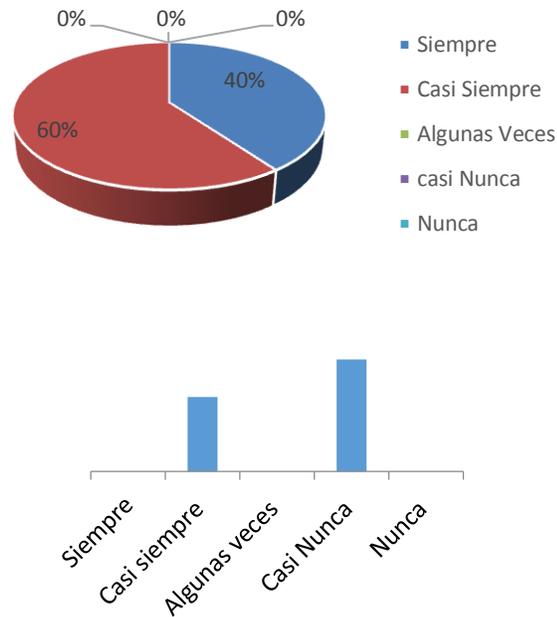
**Ítem 22:** En la gestión del proceso financiero del microcrédito se comprueba la información sobre los inventarios, suministrada por los clientes solicitantes.



**Gráfico 10: Inventarios**

**Análisis e Interpretación:** Sesenta (60%) puntos porcentuales de los encuestados señaló que casi nunca en la gestión del proceso financiero del microcrédito se comprueba la información sobre los inventarios, suministrada por los clientes solicitantes; en tanto, que veinte (20%) puntos porcentuales, expresó que lo hace casi siempre y el veinte (20%) puntos porcentuales restantes, indicó que siempre lo hace. Los resultados indican que la agencia incumple con el proceso de análisis de los inventarios, lo cual es un aspecto negativo del referido análisis, porque incrementa el riesgo de morosidad y de incumplimientos por parte de los solicitantes del microcrédito ya que no se verifica directamente en sede, la veracidad de los inventarios informados en el estado de situación financiera y la calidad de los mismos, en cuanto a su posibilidad de conversión en efectivo.

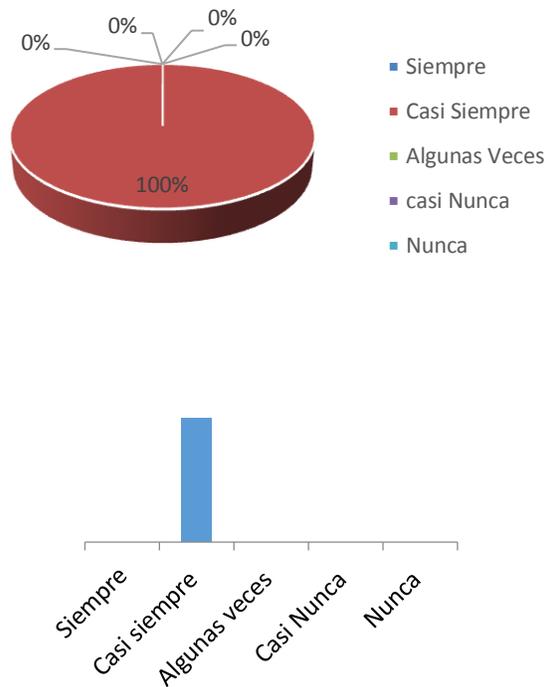
**Ítem 23:** En la gestión del proceso financiero del microcrédito se verifica la información acerca de los activos fijos suministrada por los clientes solicitantes.



**Gráfico 11: Activos fijos**

**Análisis e Interpretación:** Sesenta (60%) puntos porcentuales de los encuestados expresó que casi nunca, en la gestión del proceso financiero del microcrédito se verifica la información acerca de los activos fijos suministrada por los clientes solicitantes, y un cuarenta (40%) puntos porcentuales refirió que casi siempre lo hace. Los resultados arrojan que la agencia en la mayoría de los casos incumple con la evaluación y revisión de los activos fijos, ello, implica otro aspecto negativo ya que se requiere conocer la calidad de los activos y veracidad de la información, que acerca de los mismos suministra el estado de situación financiera consignado por el cliente, a los fines de reducir el riesgo crediticio de morosidad y de retraso en los pagos.

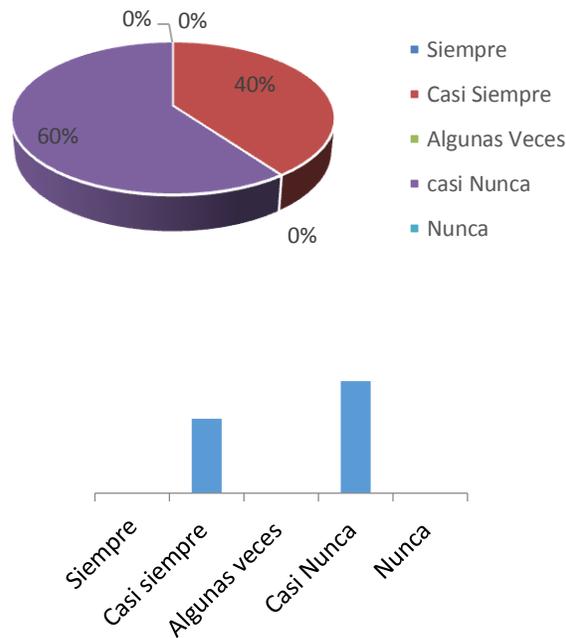
**Ítem 25:** En la gestión del proceso financiero del microcrédito se verifica las garantías otorgadas por los clientes solicitantes.



**Gráfico 12: Garantías**

**Análisis e Interpretación:** El cien (100%) por ciento de los encuestados expresó que casi siempre en la gestión del proceso financiero del microcrédito se verifica las garantías otorgadas por los clientes solicitantes. Los resultados arrojan que la agencia cumple con el proceso de evaluación de las garantías indicadas por el solicitante dado que la misma es un referente de una base de certeza de cobro del crédito, en aquellos casos en los que al cliente se le dificulte el pago.

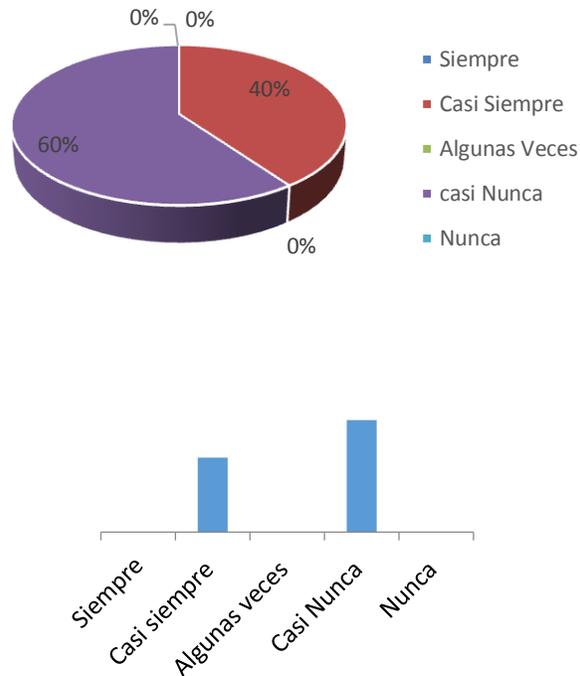
**Ítem 28:** En la gestión del proceso financiero del microcrédito se efectúa la revisión de las políticas de crédito a los clientes, establecidas por los solicitantes.



**Gráfico 13: Políticas de créditos**

**Análisis e Interpretación:** Sesenta (60%) puntos porcentuales de los encuestados refirió que casi nunca en la gestión del proceso financiero del microcrédito se efectúa la revisión de las políticas de crédito a los clientes, establecidas por los solicitantes; en tanto, cuarenta (40%) puntos porcentuales de ellos señaló que lo hace casi siempre. Los resultados indican que la agencia incumple en la mayoría de los casos con el proceso de evaluación de la políticas de crédito que son otorgadas por los solicitantes a sus clientes, siendo un aspecto negativo del señalado análisis, ya que el control que aplique el solicitante a los clientes a los que les otorga crédito, garantiza en gran medida el retorno oportuno e ingreso de efectivo

**Ítem 29:** En la gestión del proceso financiero del microcrédito se revisa la mezcla de créditos que tienen los clientes solicitantes, para la determinación del riesgo implicado en su otorgamiento.

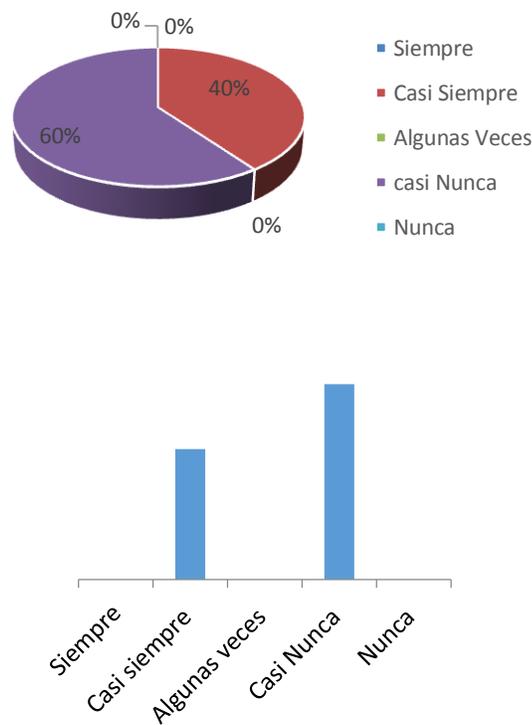


**Gráfico 14: Mezcla de créditos**

**Análisis e Interpretación:** Sesenta (60%) puntos porcentuales de los encuestados refirió que casi nunca en la gestión del proceso financiero del microcrédito se revisa la mezcla de créditos que tienen los clientes solicitantes, para la determinación del riesgo implicado en su otorgamiento; en tanto, cuarenta (40%) puntos porcentuales de ellos señaló que casi siempre lo hace. Los resultados arrojan que la agencia incumple en la mayoría de los casos con la evaluación de la mezcla de créditos que tiene el solicitante siendo un aspecto negativo ya que la revisión del mismo ya que se requiere efectuar un análisis de la composición de las obligaciones

bancarias, de largo y corto plazo, considerando la concentración de obligaciones en el pasivo circulante y a largo plazo y así determinar de mejor manera en conjunto con los otros factores, la condición y capacidad que tiene el solicitante de responder ante sus compromisos.

**Ítem 30:** En la gestión del proceso financiero del microcrédito, la institución financiera considera la concentración geográfica crediticia global que va acumulando el Banco, al momento de estudiar el otorgamiento de crédito a los clientes solicitantes.



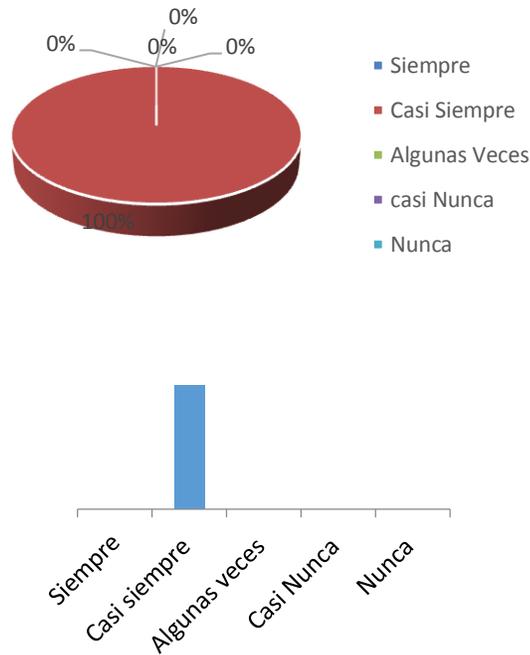
**Gráfico 15: Concentración geográfica crediticia global**

**Análisis e Interpretación:** Sesenta (60%) puntos porcentuales de los encuestados refirió que casi nunca en la gestión del proceso financiero del

microcrédito, la institución financiera considera la concentración geográfica crediticia global que va acumulando el Banco, al momento de estudiar el otorgamiento de crédito a los clientes solicitantes; en tanto, que cuarenta (40%) puntos porcentuales de los consultados señaló que lo realiza casi siempre. Los resultados indican que la agencia no cumple en la mayoría de los casos con la revisión de la Concentración geográfica crediticia global el cual, se trata de un aspecto importante a considerar ya que el riesgo crediticio en cuanto a la posibilidad de recuperación del crédito es más alto en ciertas regiones del país, por lo que se hace indispensable la verificación de la gaveta de créditos otorgadas por regiones dadas sus condiciones económicas particulares, esto en función de garantizar una adecuada rentabilidad del microcrédito en la banca privada venezolana.

**Agencia 2:**

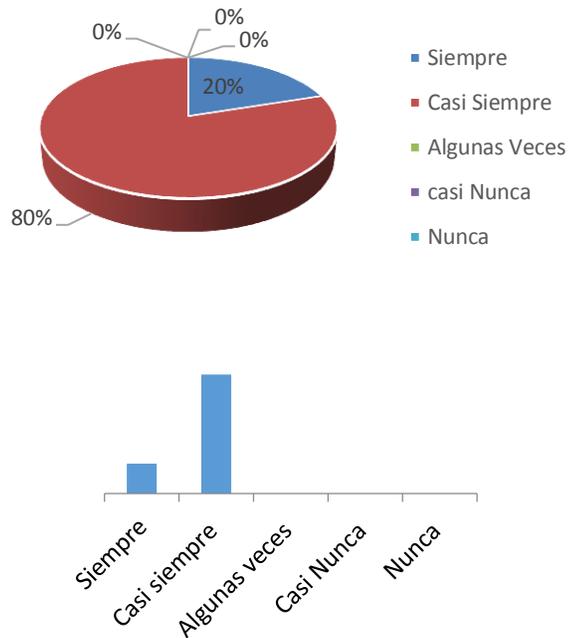
**Ítem 1:** Revisa el historial del cliente en la gestión del proceso financiero del microcrédito en la banca privada venezolana.



**Gráfico 1: Historial de la empresa**

**Análisis e Interpretación:** El cien (100%) por ciento de los encuestados respondió que siempre revisa el historial de los clientes, en el análisis de crédito aplicado al microcrédito. Los resultados arrojan que la agencia cumple con este aspecto siendo que es muy importante para el banco incluir el señalado historial, ya que reconoce que una organización o cliente en general, con mucho tiempo en el ramo de negocios en el cual se desarrolla, podrá responder ante de situaciones difíciles, lo que le permite saber si el cliente tiene las condiciones necesarias para superar las próximas que se les presenten.

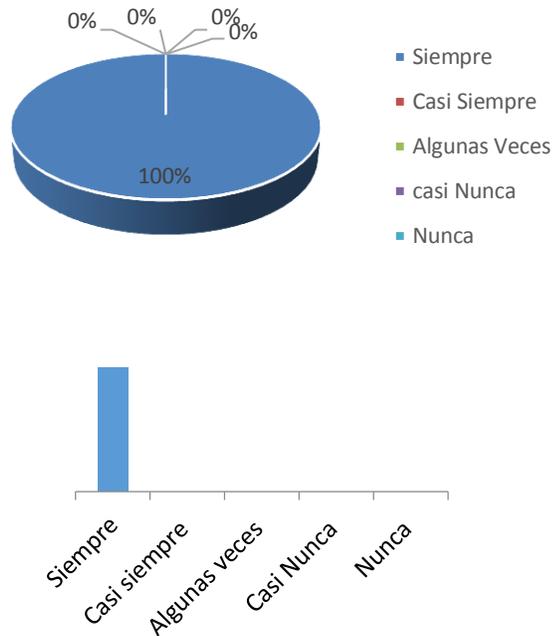
**Ítem 3:** Toma en cuenta la gestión del proceso financiero del microcrédito, la incidencia de los factores externos en los clientes solicitantes.



**Gráfico 2: Factores externos**

**Análisis e Interpretación:** El Ochenta (80%) por ciento de los encuestados opinó que casi siempre toma en cuenta la gestión del proceso financiero del microcrédito, la incidencia de los factores externos en los clientes solicitantes, en tanto, que el veinte (20%) por ciento restante refirió que lo realiza siempre. Los resultados indican que la agencia cumple con la evaluación de estos factores ya que son importantes para el banco pues considera la dependencia respecto a las políticas económicas, tanto de la empresa como de sus distribuidores y proveedores, mercado internacional, tendencia de la industria. De hecho se trata de factores con alta incidencia en los resultados futuros que pueda generar el cliente solicitante.

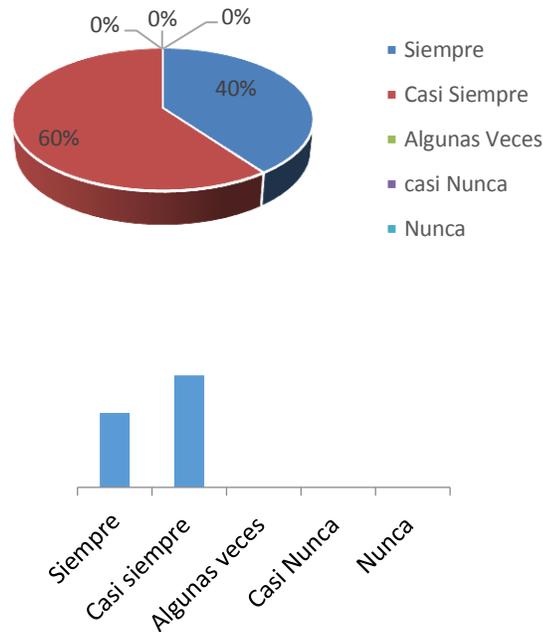
**Ítem 6:** Revisa en la gestión del proceso financiero del microcrédito el ciclo productivo de los clientes solicitantes.



**Gráfico 3: Ciclo productivo**

**Análisis e Interpretación:** Cien (100%) puntos porcentuales de los encuestados señaló que siempre revisa en la gestión del proceso financiero del microcrédito el ciclo productivo de los clientes solicitantes. Los resultados expresan que la agencia si está considerando el análisis del ciclo productivo indicando que para el banco es importante conocer dicho ciclo ya que tendrá conocimiento acerca del tipo de negocio las políticas de plazos que fija y condiciones de la organización interna, su capacidad de proceso productivo, y su nivel tecnológico, permitiendo así conocer la capacidad de generación de producción, lo organizado que está el cliente, para generar los ingresos por ventas, con los cuales cubrirá el financiamiento que otorgue la institución bancaria.

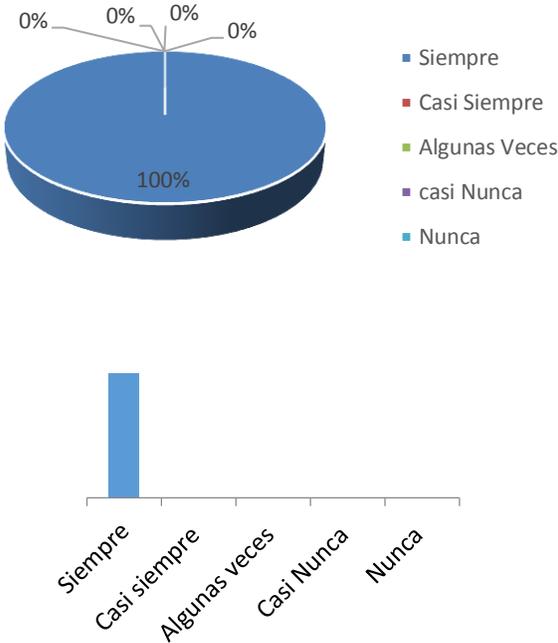
**Ítem 7:** Toma en cuenta en la gestión del proceso financiero del microcrédito la administración llevada a cabo por los clientes solicitantes.



**Gráfico 4: Administración**

**Análisis e Interpretación:** El sesenta (60%) por ciento de los encuestados afirmó que casi siempre toma en cuenta la gestión del proceso financiero del microcrédito la administración llevada a cabo por los clientes solicitantes; en tanto, que el cuarenta (40%) por ciento restante refiere que lo realiza siempre. Los resultados indican que la agencia está cumpliendo con dicha evaluación, ya que para el banco es importante considerar en el análisis como aspecto para otorgar crédito la administración que lleva el cliente, ya que una administración eficiente y dinámica será determinante para el logro de los objetivos y la toma de decisiones que incidirá en la respuesta que dará ante la institución financiera.

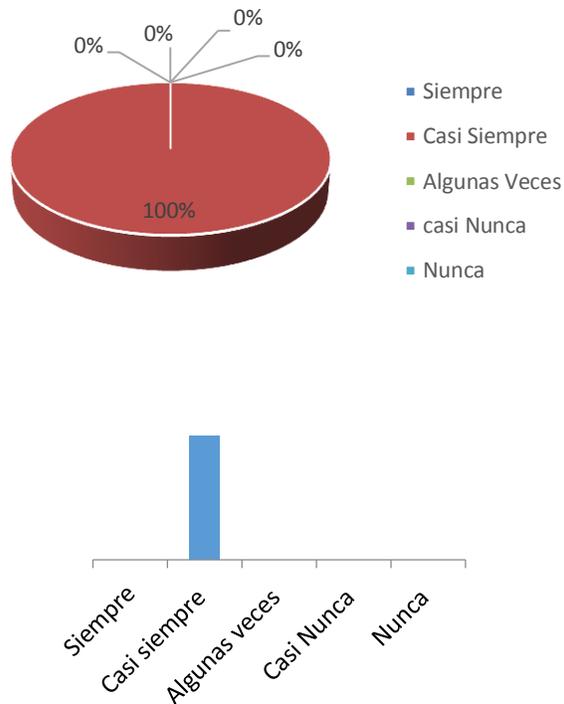
**Ítem 8:** Efectúa en la gestión del proceso financiero del microcrédito, la revisión del estado de situación financiera emitido por los clientes solicitantes.



**Gráfico 5: Situación financiera (balance general)**

**Análisis e Interpretación:** El cien por ciento (100%) de los encuestados expresó que siempre efectúa en la gestión del proceso financiero del microcrédito, la revisión del estado de situación financiera emitido por los clientes solicitantes. Los resultados demuestran que la agencia cumple con la evaluación del estado financiero siendo que para el banco es importante, ya que se estudia a los estados financieros de varios años y la información adicional que se solicite al cliente, para conocer de la manera más precisa y exacta la situación patrimonial del solicitante del microcrédito.

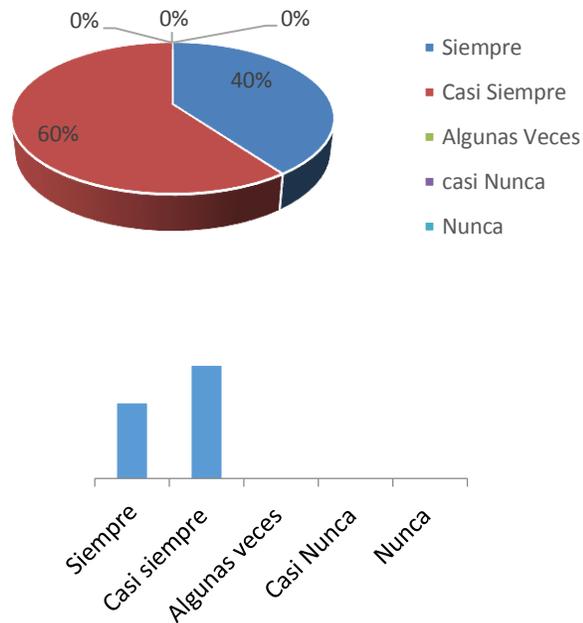
**Ítem 9:** Incluye en la gestión del proceso financiero del microcrédito la revisión del estado de resultados de los clientes solicitantes.



**Gráfico 6: Estado de resultados**

**Análisis e Interpretación:** El cien por ciento (100%) de los encuestados indica que casi siempre incluye en la gestión del proceso financiero del microcrédito la revisión del Estado de Resultados de los clientes solicitantes. Los resultados arrojan que la agencia considera en la mayoría de los casos la evaluación del Estado de Resultado considerando que para el banco es importante, esto debido a que el referido estado financiero es el que brinda información a la institución bancaria acerca de la generación de utilidades y su magnitud.

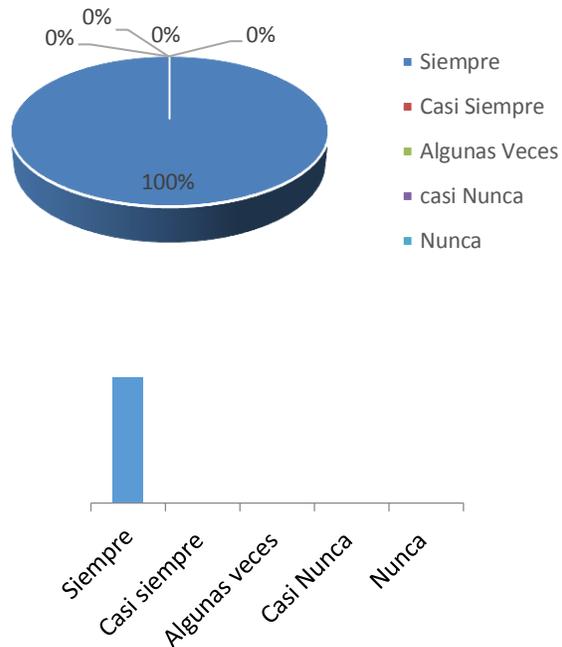
**Ítem 11:** En la gestión del proceso financiero del microcrédito se calcula el índice de solvencia de los clientes solicitantes.



**Gráfico 7: Índice de solvencia**

**Análisis e Interpretación:** Sesenta (60%) puntos porcentuales de los encuestados manifestó que en la gestión del proceso financiero del microcrédito casi siempre calcula el índice de solvencia de los clientes solicitantes; en tanto, que cuarenta (40%) puntos porcentuales respondió que lo hace siempre. Los resultados indican que la agencia sí considera el análisis del índice de solvencia, el cual es importante para el banco ya que el mismo representa el grado de suficiencia del capital del trabajo, lo que implica la posibilidad de pago de los compromisos que tiene a corto plazo el cliente.

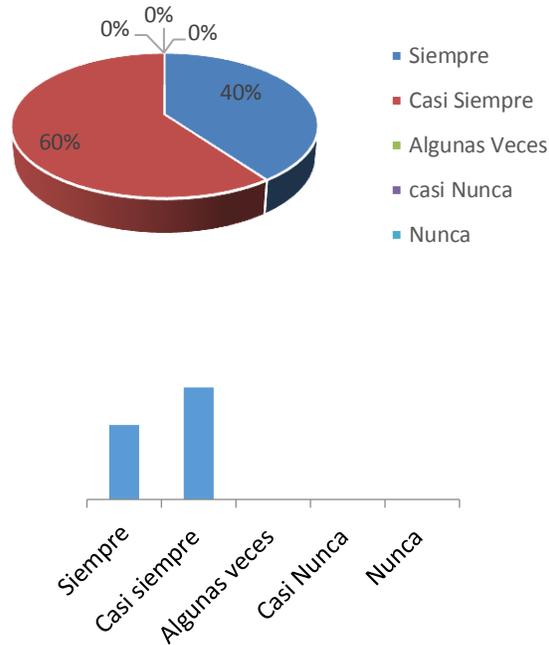
**Ítem 18:** Revisa en la gestión del proceso financiero del microcrédito, la voluntad moral existente en los clientes solicitantes.



**Gráfico 8: Voluntad moral de solicitantes**

**Análisis e Interpretación:** El cien (100%) por ciento de los encuestados expresó que siempre revisa en la gestión del proceso financiero del microcrédito, la voluntad moral existente en los clientes solicitantes. Los resultados indican que la agencia evalúa la voluntad moral del solicitante, considerado como política crediticia para el banco ya que representa la solvencia moral y la honestidad del cliente; por lo que da cuenta de la buena voluntad de pagar, demostrada en oportunidades anteriores a la solicitud crediticia presentada, lo que se evidencia al revisar el record crediticio asumido con anterioridad por el cliente.

**Ítem 19:** En la gestión del proceso financiero del microcrédito se procura la flexibilización de los trámites crediticios a realizar por los clientes solicitantes.

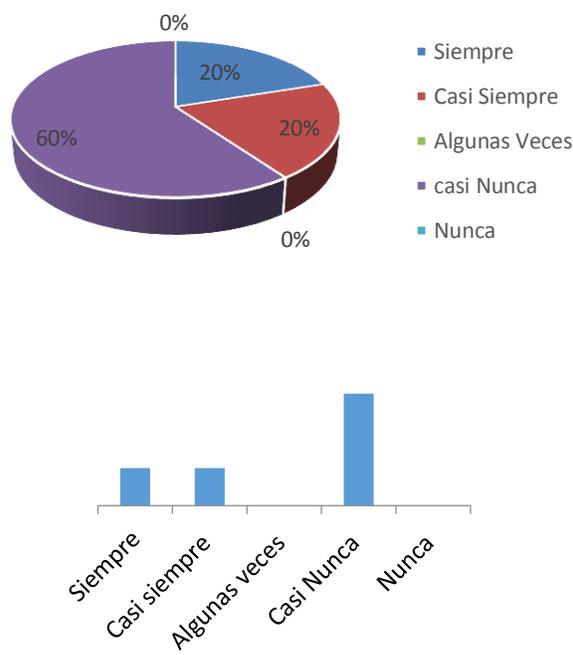


**Gráfico 9: Flexibilización de trámites**

**Análisis e Interpretación:** Sesenta (60%) puntos porcentuales de los encuestados refirió que casi siempre en la gestión del proceso financiero del microcrédito se procura la flexibilización de los trámites crediticios a realizar por los clientes solicitantes y cuarenta (40%) puntos porcentuales respondió que lo hace siempre. Los resultados indican que la agencia cumple con este aspecto, lo cual es de suma importancia por ser un aspecto que se encuentra normado en el decreto con rango, valor y fuerza de ley de creación, estímulo, promoción y desarrollo del sistema microfinanciero (2001) que establece en su artículo 15 que los créditos otorgados a los clientes del sector microfinanciero, se fundamentan en “la flexibilización de los

requisitos y facilitación en los trámites administrativos”; aspecto que es acatado en la mayoría de los créditos revisados en la banca privada.

**Ítem 22:** En la gestión del proceso financiero del microcrédito se comprueba la información sobre los inventarios, suministrada por los clientes solicitantes.

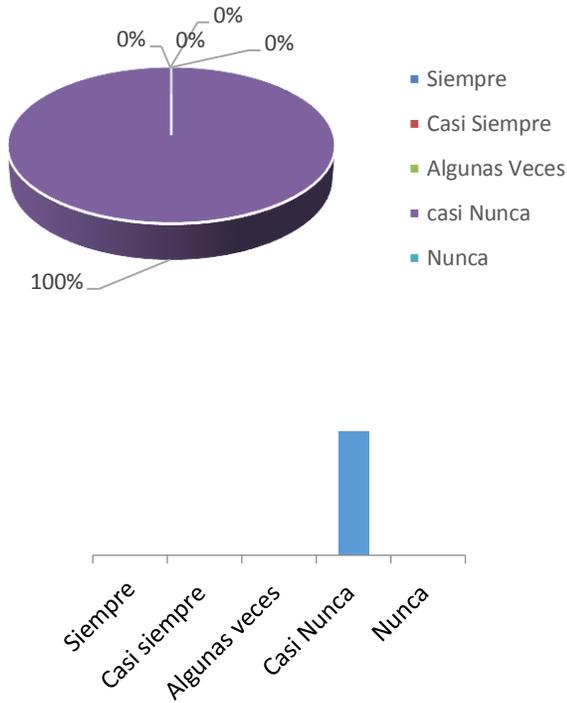


**Gráfico 10: Inventarios**

**Análisis e Interpretación:** Sesenta (60%) puntos porcentuales de los encuestados señaló que casi nunca en la gestión del proceso financiero del microcrédito se comprueba la información sobre los inventarios, suministrada por los clientes solicitantes; en tanto, que veinte (20%) puntos porcentuales, expresó que lo hace casi siempre y el veinte (20%) por ciento restantes indicó que lo hace siempre. Los resultados indican que la agencia incumple con el proceso de análisis de los inventarios, lo cual es un aspecto negativo del referido análisis, porque incrementa el

riesgo de morosidad y de incumplimientos por parte de los solicitantes del microcrédito ya que no se verifica directamente en sede, la veracidad de los inventarios informados en el estado de situación financiera y la calidad de los mismos, en cuanto a su posibilidad de conversión en efectivo

**Ítem 23:** En la gestión del proceso financiero del microcrédito se verifica la información acerca de los activos fijos suministrada por los clientes solicitantes.

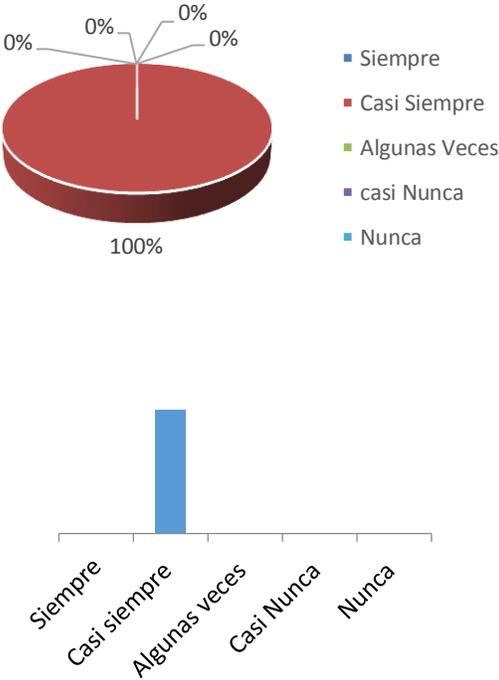


**Gráfico 11: Activos fijos**

**Análisis e Interpretación:** El cien (100%) puntos porcentuales de los encuestados expresó que casi nunca, en la gestión del proceso financiero del microcrédito se verifica la información acerca de los activos fijos suministrada por los clientes solicitantes. Los resultados arrojan que la agencia en la mayoría de los

casos incumple con la evaluación y revisión de los activos fijos, ello, implica otro aspecto negativo ya que se requiere conocer la calidad de los activos y veracidad de la información, que acerca de los mismos suministra el estado de situación financiera consignado por el cliente, a los fines de reducir el riesgo crediticio de morosidad y de retraso en los pagos

**Ítem 25:** En la gestión del proceso financiero del microcrédito se verifica las garantías otorgadas por los clientes solicitantes.

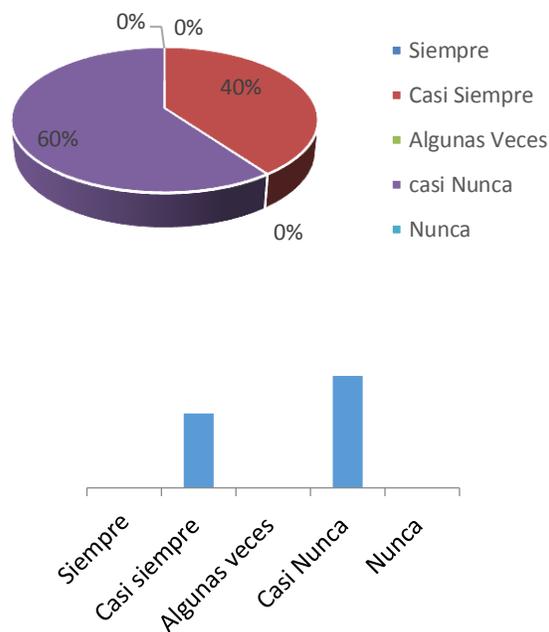


**Gráfico 12: Garantías**

**Análisis e Interpretación:** El cien (100%) por ciento de los encuestados expresó que siempre en la gestión del proceso financiero del microcrédito se verifica

las garantías otorgadas por los clientes solicitantes. Los resultados arrojan que la agencia cumple con el proceso de evaluación de las garantías indicadas por el solicitante dado que la misma es un referente de una base de certeza de cobro del crédito, en aquellos casos en los que al cliente se le dificulte el pago.

**Ítem 28:** En la gestión del proceso financiero del microcrédito se efectúa la revisión de las políticas de crédito a los clientes, establecidas por los solicitantes.

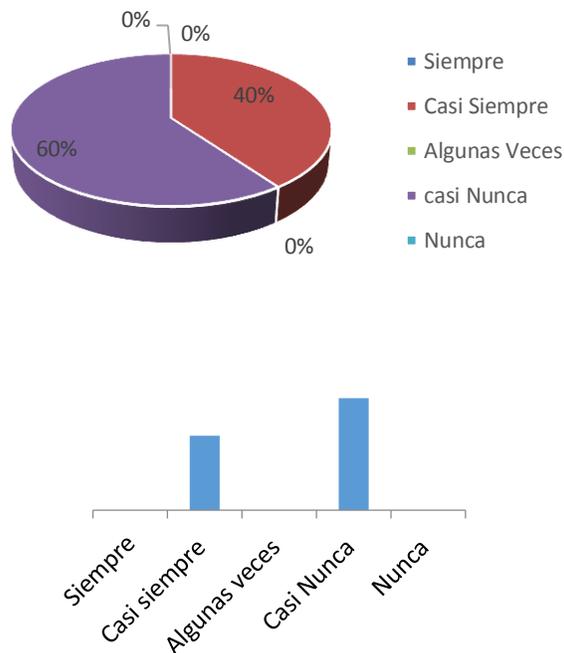


**Gráfico 13: Políticas de créditos**

**Análisis e Interpretación:** Sesenta (60%) puntos porcentuales de los encuestados refirió que casi nunca en la gestión del proceso financiero del microcrédito se efectúa la revisión de las políticas de crédito a los clientes, establecidas por los solicitantes; en tanto, cuarenta (40%) puntos porcentuales de ellos señaló que lo hace casi siempre. Los resultados indican que la agencia incumple en la mayoría de los casos con el proceso de evaluación de la políticas de crédito que son otorgadas por los solicitantes a sus clientes, siendo un aspecto negativo del

señalado análisis, ya que el control que aplique el solicitante a los clientes a los que les otorga crédito, garantiza en gran medida el retorno oportuno e ingreso de efectivo.

**Ítem 29:** En la gestión del proceso financiero del microcrédito se revisa la mezcla de créditos que tienen los clientes solicitantes, para la determinación del riesgo implicado en su otorgamiento.

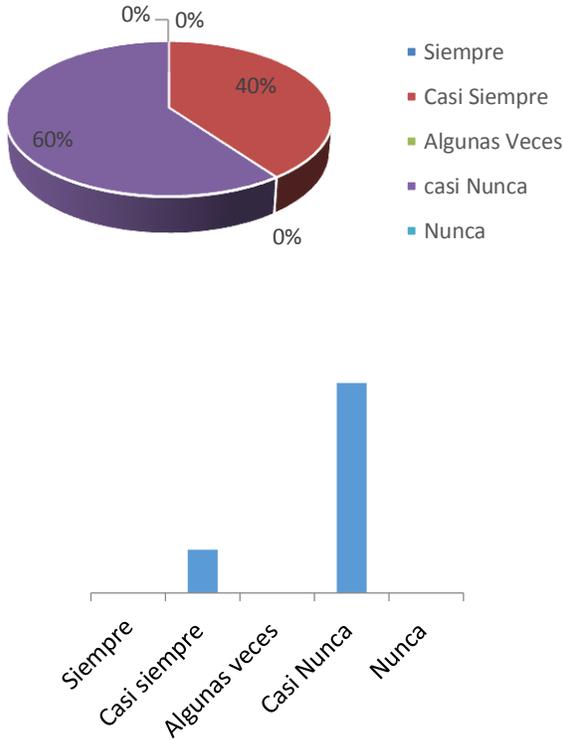


**Gráfico 14: Mezcla de créditos**

**Análisis e Interpretación:** Sesenta (60%) puntos porcentuales de los encuestados refirió que casi nunca en la gestión del proceso financiero del microcrédito se revisa la mezcla de créditos que tienen los clientes solicitantes, para la determinación del riesgo implicado en su otorgamiento; en tanto, cuarenta (40%) puntos porcentuales de ellos señaló que casi siempre lo hace. Los resultados arrojan que la agencia incumple en la mayoría de los casos con la evaluación de la mezcla de

créditos que tiene el solicitante siendo un aspecto negativo ya que la revisión del mismo ya que se requiere efectuar un análisis de la composición de las obligaciones bancarias, de largo y corto plazo, considerando la concentración de obligaciones en el pasivo circulante y a largo plazo y así determinar de mejor manera en conjunto con los otros factores, la condición y capacidad que tiene el solicitante de responder ante sus compromisos.

**Ítem 30:** En la gestión del proceso financiero del microcrédito, la institución financiera considera la concentración geográfica crediticia global que va acumulando el Banco, al momento de estudiar el otorgamiento de crédito a los clientes solicitantes.



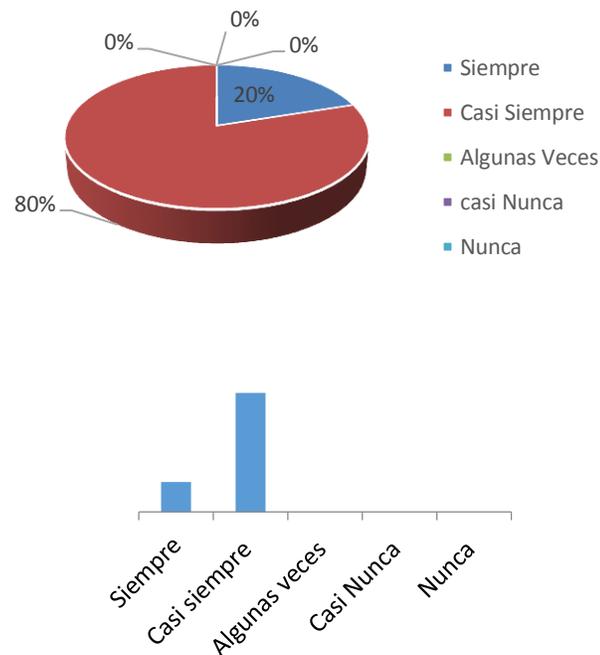
**Gráfico 15: Concentración geográfica crediticia global**

**Análisis e Interpretación:** Sesenta (60%) puntos porcentuales de los encuestados refirió que casi nunca en la gestión del proceso financiero del microcrédito, la institución financiera considera la concentración geográfica crediticia global que va acumulando el Banco, al momento de estudiar el otorgamiento de crédito a los clientes solicitantes; en tanto, que cuarenta (40%) puntos porcentuales de los consultados señaló que lo realiza casi siempre. Los resultados indican que la agencia no cumple en la mayoría de los casos con la revisión de la Concentración geográfica crediticia global el cual, se trata de un aspecto importante a considerar ya que el riesgo crediticio en cuanto a la posibilidad de recuperación del crédito es más alto en ciertas regiones del país, por lo que se hace indispensable la verificación de la gaveta de créditos otorgadas por regiones dadas sus condiciones económicas particulares, esto en función de garantizar una adecuada rentabilidad del microcrédito en la banca privada venezolana.

**Banco C:**

**Agencia 1**

**Ítem 1:** Revisa el historial del cliente en la gestión del proceso financiero del microcrédito en la banca privada venezolana.

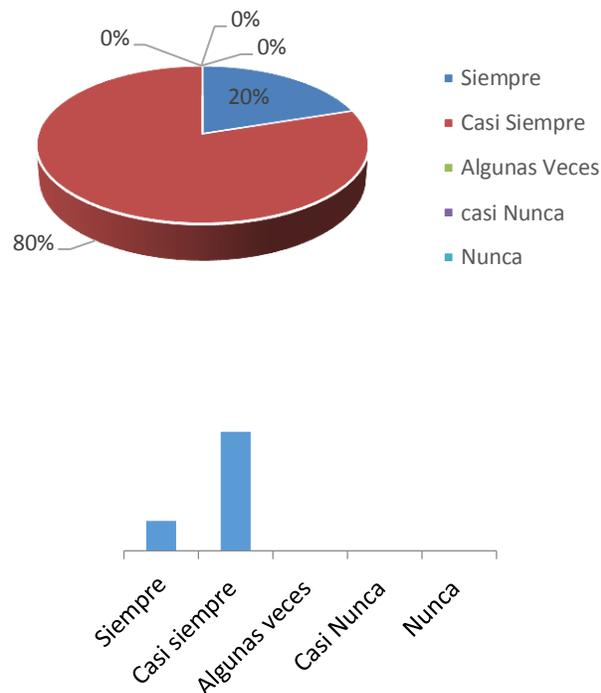


**Gráfico 1: Historial de la empresa**

**Análisis e Interpretación:** El ochenta (80%) por ciento de los encuestados respondió que casi siempre revisa el historial de los clientes, en el análisis de crédito aplicado al microcrédito; en tanto, que veinte (20%) puntos porcentuales de los consultados señaló que lo realiza siempre. Los resultados arrojan que la agencia cumple en la mayoría de los casos con este aspecto siendo que es muy importante para el banco incluir el señalado historial, ya que reconoce que una organización o cliente en general, con mucho tiempo en el ramo de negocios en el cual se desarrolla,

podrá responder ante de situaciones difíciles, lo que le permite saber si el cliente tiene las condiciones necesarias para superar las próximas que se les presenten.

**Ítem 3:** Toma en cuenta la gestión del proceso financiero del microcrédito, la incidencia de los factores externos en los clientes solicitantes.

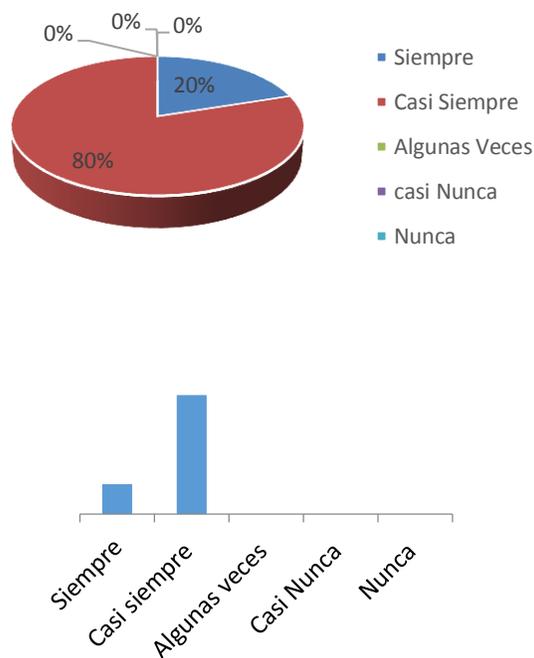


**Gráfico 2: Factores externos**

**Análisis e Interpretación:** El ochenta (80%) por ciento de los encuestados opinó que casi siempre toma en cuenta la gestión del proceso financiero del microcrédito, la incidencia de los factores externos en los clientes solicitantes, en tanto, que el veinticinco (20%) por ciento restante refirió que lo realiza siempre. Los resultados indican que la agencia en la mayoría de los casos, cumple con la evaluación de estos factores ya que son importantes para el banco pues considera la dependencia respecto a las políticas económicas, tanto de la empresa como de sus

distribuidores y proveedores, mercado internacional, tendencia de la industria. De hecho se trata de factores con alta incidencia en los resultados futuros que pueda generar el cliente solicitante.

**Ítem 6:** Revisa en la gestión del proceso financiero del microcrédito el ciclo productivo de los clientes solicitantes.

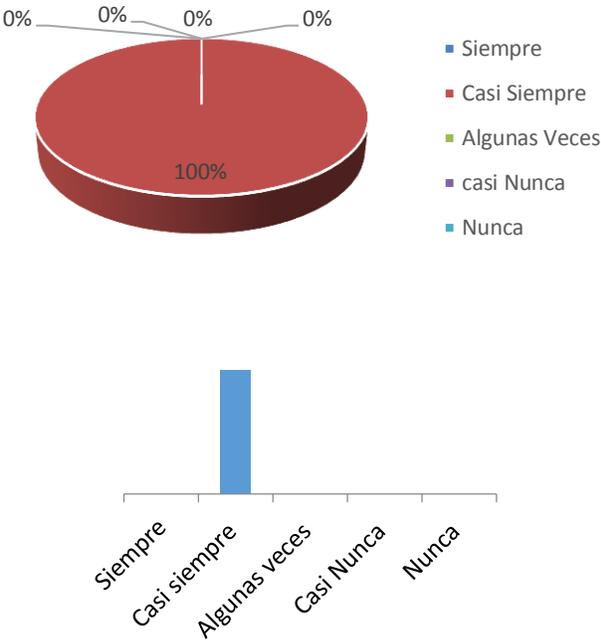


**Gráfico 3: Ciclo productivo**

**Análisis e Interpretación:** Ochenta (80%) puntos porcentuales de los encuestados señaló que casi siempre revisa en la gestión del proceso financiero del microcrédito el ciclo productivo de los clientes solicitantes; en tanto, que veinte (20%) puntos porcentuales restante, contestó que siempre lo hace. Los resultados expresan que la agencia si está considerando el análisis del ciclo productivo

indicando que para el banco es importante conocer dicho ciclo ya que tendrá conocimiento acerca del tipo de negocio las políticas de plazos que fija y condiciones de la organización interna, su capacidad de proceso productivo, y su nivel tecnológico, permitiendo así conocer la capacidad de generación de producción, lo organizado que está el cliente, para generar los ingresos por ventas, con los cuales cubrirá el financiamiento que otorgue la institución bancaria.

**Ítem 7:** Toma en cuenta en la gestión del proceso financiero del microcrédito la administración llevada a cabo por los clientes solicitantes.

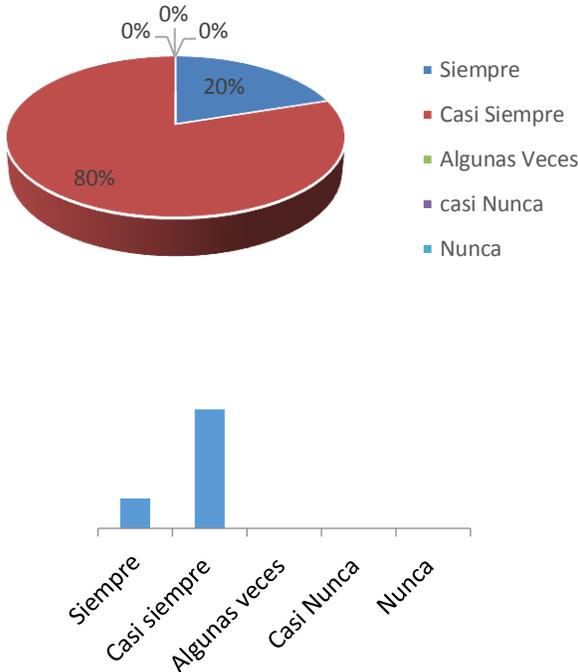


**Gráfico 4: Administración**

**Análisis e Interpretación:** El cien (100%) por ciento de los encuestados afirmó que siempre toma en cuenta la gestión del proceso financiero del microcrédito la administración llevada a cabo por los clientes solicitantes. Los resultados indican

que la agencia está cumpliendo con dicha evaluación, ya que para el banco es importante considerar en el análisis como aspecto para otorgar crédito la administración que lleva el cliente, ya que una administración eficiente y dinámica será determinante para el logro de los objetivos y la toma de decisiones que incidirá en la respuesta que dará ante la institución financiera.

**Ítem 8:** Efectúa en la gestión del proceso financiero del microcrédito, la revisión del estado de situación financiera emitido por los clientes solicitantes.

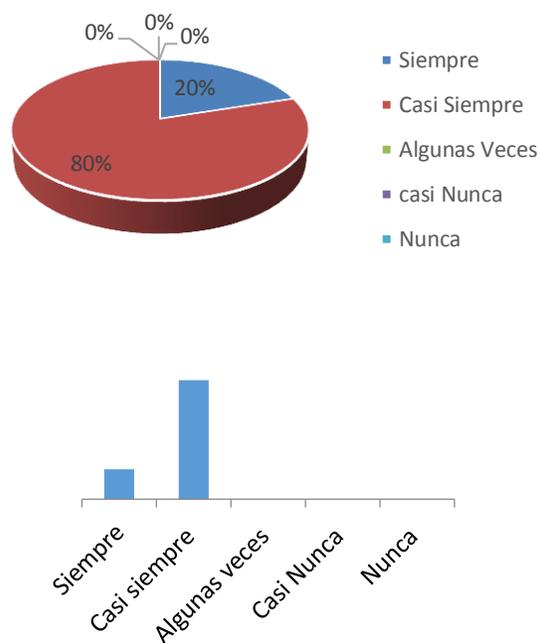


**Gráfico 5: Situación financiera (balance general)**

**Análisis e Interpretación:** El ochenta (80%) de los encuestados expresó que casi siempre efectúa en la gestión del proceso financiero del microcrédito, la revisión del estado de situación financiera emitido por los clientes solicitantes; en tanto, que veinte (20%) puntos porcentuales restante, contestó que siempre lo hace. Los

resultados demuestran que la agencia cumple con la evaluación del estado financiero siendo que para el banco es importante, ya que se estudia a los estados financieros de varios años y la información adicional que se solicite al cliente, para conocer de la manera más precisa y exacta la situación patrimonial del solicitante del microcrédito.

**Ítem 9:** Incluye en la gestión del proceso financiero del microcrédito la revisión del estado de resultados de los clientes solicitantes.

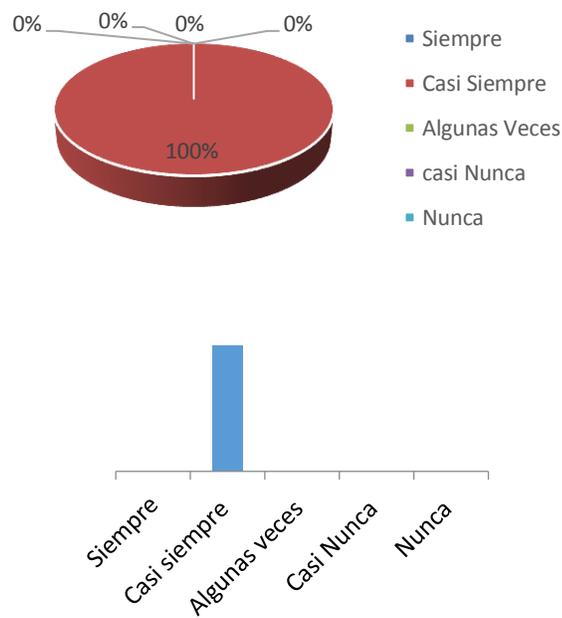


**Gráfico 6: Estado de resultados**

**Análisis e Interpretación:** El ochenta por ciento (80%) de los encuestados indica que casi siempre incluye en la gestión del proceso financiero del microcrédito la revisión del Estado de Resultados de los clientes solicitantes; en tanto, que veinte (20%) puntos porcentuales restante, contestó que siempre lo hace. Los resultados arrojan que la agencia considera la evaluación del Estado de Resultado considerando que para el banco es importante, esto debido a que el referido estado financiero es el

que brinda información a la institución bancaria acerca de la generación de utilidades y su magnitud.

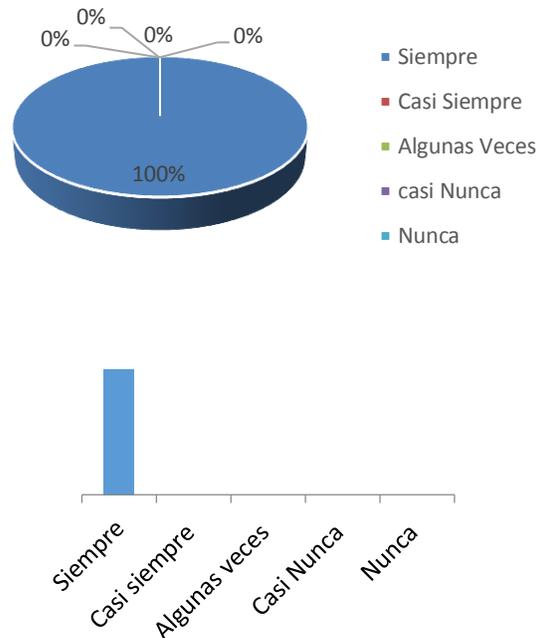
**Ítem 11:** En la gestión del proceso financiero del microcrédito se calcula el índice de solvencia de los clientes solicitantes.



**Gráfico 7: Índice de solvencia**

**Análisis e Interpretación:** Cien (100%) puntos porcentuales de los encuestados manifestó que en la gestión del proceso financiero del microcrédito casi siempre calcula el índice de solvencia de los clientes solicitantes. Los resultados indican que la agencia sí considera en la mayoría de los casos el análisis del índice de solvencia, el cual es importante para el banco ya que el mismo representa el grado de suficiencia del capital del trabajo, lo que implica la posibilidad de pago de los compromisos que tiene a corto plazo el cliente.

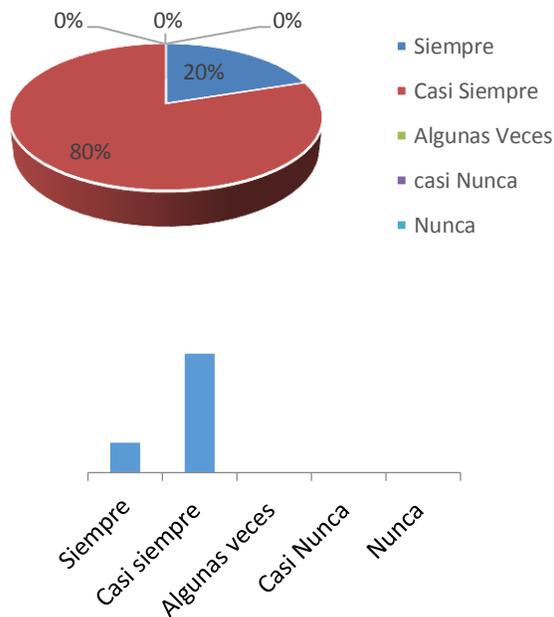
**Ítem 18:** Revisa en la gestión del proceso financiero del microcrédito, la voluntad moral existente en los clientes solicitantes.



**Gráfico 8: Voluntad moral de solicitantes**

**Análisis e Interpretación:** El cien (100%) por ciento de los encuestados expresó que siempre revisa en la gestión del proceso financiero del microcrédito, la voluntad moral existente en los clientes solicitantes. Los resultados indican que la agencia evalúa la voluntad moral del solicitante, considerado como política crediticia para el banco ya que representa la solvencia moral y la honestidad del cliente; por lo que da cuenta de la buena voluntad de pagar, demostrada en oportunidades anteriores a la solicitud crediticia presentada, lo que se evidencia al revisar el record crediticio asumido con anterioridad por el cliente.

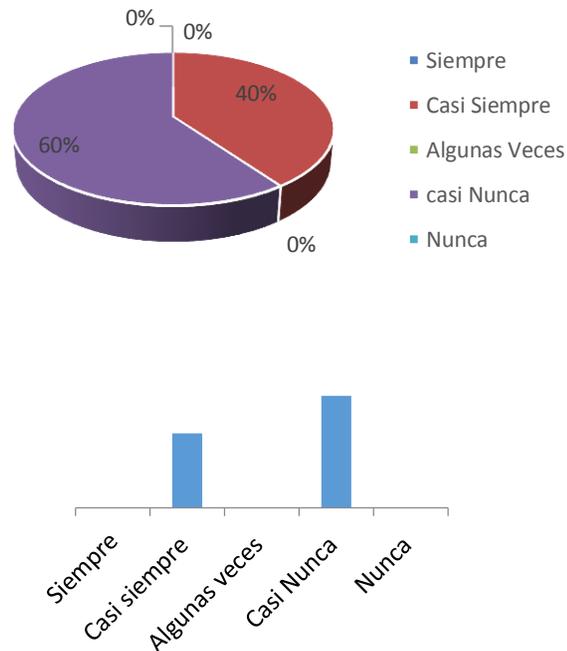
**Ítem 19:** En la gestión del proceso financiero del microcrédito se procura la flexibilización de los trámites crediticios a realizar por los clientes solicitantes.



**Gráfico 9: Flexibilización de trámites**

**Análisis e Interpretación:** Ochenta (80%) puntos porcentuales de los encuestados refirió que casi siempre en la gestión del proceso financiero del microcrédito se procura la flexibilización de los trámites crediticios a realizar por los clientes solicitantes y veinte (20%) puntos porcentuales respondió que lo hace siempre. Los resultados indican que la agencia cumple con este aspecto, lo cual es de suma importancia por ser un aspecto que se encuentra normado en el decreto con rango, valor y fuerza de ley de creación, estímulo, promoción y desarrollo del sistema microfinanciero (2001) que establece en su artículo 15 que los créditos otorgados a los clientes del sector microfinanciero, se fundamentan en “la flexibilización de los requisitos y facilitación en los trámites administrativos”; aspecto que es acatado en la mayoría de los créditos revisados en la banca privada

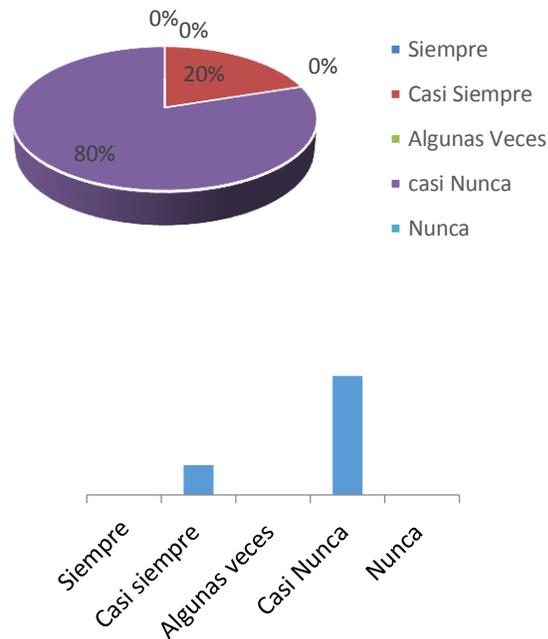
**Ítem 22:** En la gestión del proceso financiero del microcrédito se comprueba la información sobre los inventarios, suministrada por los clientes solicitantes.



**Gráfico 10: Inventarios**

**Análisis e Interpretación:** Sesenta (60%) puntos porcentuales de los encuestados señaló que casi nunca en la gestión del proceso financiero del microcrédito se comprueba la información sobre los inventarios, suministrada por los clientes solicitantes; en tanto, que cuarenta (40%) puntos porcentuales, expresó que lo hace casi siempre. Los resultados indican que la agencia incumple con el proceso de análisis de los inventarios, lo cual es un aspecto negativo del referido análisis, porque incrementa el riesgo de morosidad y de incumplimientos por parte de los solicitantes del microcrédito ya que no se verifica directamente en sede, la veracidad de los inventarios informados en el estado de situación financiera y la calidad de los mismos, en cuanto a su posibilidad de conversión en efectivo.

**Ítem 23:** En la gestión del proceso financiero del microcrédito se verifica la información acerca de los activos fijos suministrada por los clientes solicitantes.

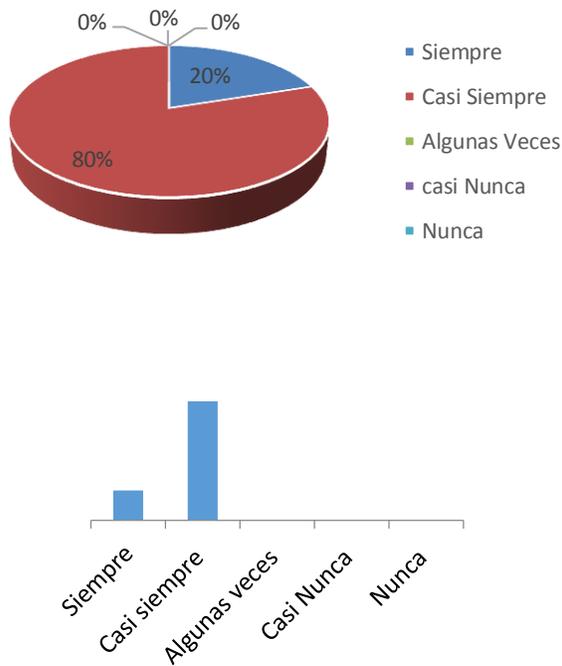


**Gráfico 11: Activos fijos**

**Análisis e Interpretación:** Ochenta (80%) puntos porcentuales de los encuestados expresó que casi nunca, en la gestión del proceso financiero del microcrédito se verifica la información acerca de los activos fijos suministrada por los clientes solicitantes, y veinte (20%) puntos porcentuales refirió que casi siempre lo hace. Los resultados arrojan que la agencia en la mayoría de los casos incumple con la evaluación y revisión de los activos fijos, ello, implica otro aspecto negativo ya que se requiere conocer la calidad de los activos y veracidad de la información, que acerca de los mismos suministra el estado de situación financiera consignado por el

cliente, a los fines de reducir el riesgo crediticio de morosidad y de retraso en los pagos.

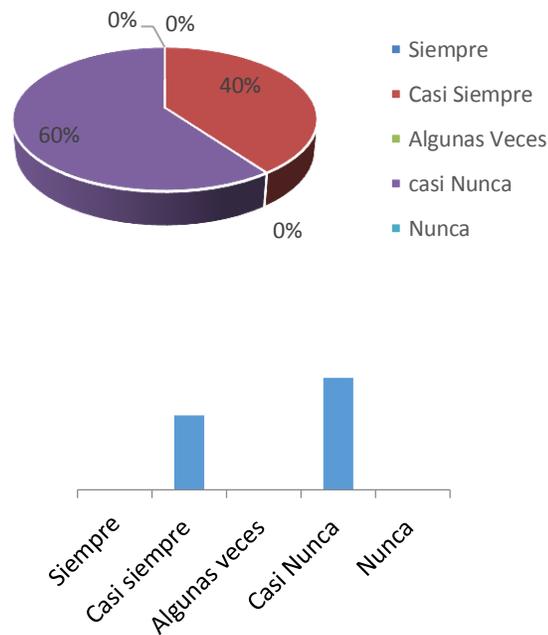
**Ítem 25:** En la gestión del proceso financiero del microcrédito se verifica las garantías otorgadas por los clientes solicitantes.



**Gráfico 12: Garantías**

**Análisis e Interpretación:** El ochenta (80%) por ciento de los encuestados expresó que casi siempre en la gestión del proceso financiero del microcrédito se verifica las garantías otorgadas por los clientes solicitantes, en tanto que el veinte (20%) por ciento restante contestó que siempre lo hace. Los resultados arrojan que la agencia cumple con el proceso de evaluación de las garantías indicadas por el solicitante dado que la misma es un referente de una base de certeza de cobro del crédito, en aquellos casos en los que al cliente se le dificulte el pago.

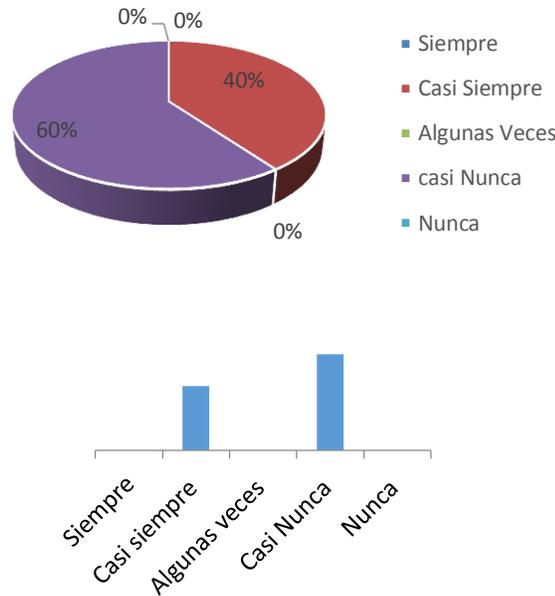
**Ítem 28:** En la gestión del proceso financiero del microcrédito se efectúa la revisión de las políticas de crédito a los clientes, establecidas por los solicitantes.



**Gráfico 13: Políticas de créditos**

**Análisis e Interpretación:** Sesenta (60%) puntos porcentuales de los encuestados refirió que casi nunca en la gestión del proceso financiero del microcrédito se efectúa la revisión de las políticas de crédito a los clientes, establecidas por los solicitantes; en tanto, cuarenta (40%) puntos porcentuales de ellos señaló que lo hace casi siempre. Los resultados indican que la agencia incumple en la mayoría de los casos con el proceso de evaluación de la políticas de crédito que son otorgadas por los solicitantes a sus clientes, siendo un aspecto negativo del señalado análisis, ya que el control que aplique el solicitante a los clientes a los que les otorga crédito, garantiza en gran medida el retorno oportuno e ingreso de efectivo.

**Ítem 29:** En la gestión del proceso financiero del microcrédito se revisa la mezcla de créditos que tienen los clientes solicitantes, para la determinación del riesgo implicado en su otorgamiento.

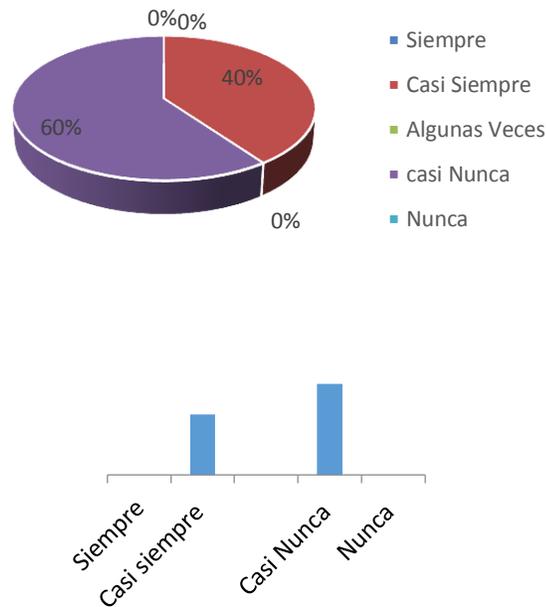


**Gráfico 14: Mezcla de créditos**

**Análisis e Interpretación:** Sesenta (60%) puntos porcentuales de los encuestados refirió que casi nunca en la gestión del proceso financiero del microcrédito se revisa la mezcla de créditos que tienen los clientes solicitantes, para la determinación del riesgo implicado en su otorgamiento; en tanto, cuarenta (40%) puntos porcentuales de ellos señaló que casi siempre lo hace. Los resultados arrojan que la agencia incumple en la mayoría de los casos con la evaluación de la mezcla de créditos que tiene el solicitante siendo un aspecto negativo ya que la revisión del mismo ya que se requiere efectuar un análisis de la composición de las obligaciones bancarias, de largo y corto plazo, considerando la concentración de obligaciones en el pasivo circulante y a largo plazo y así determinar de mejor manera en conjunto con

los otros factores, la condición y capacidad que tiene el solicitante de responder ante sus compromisos.

**Ítem 30:** En la gestión del proceso financiero del microcrédito, la institución financiera considera la concentración geográfica crediticia global que va acumulando el Banco, al momento de estudiar el otorgamiento de crédito a los clientes solicitantes.



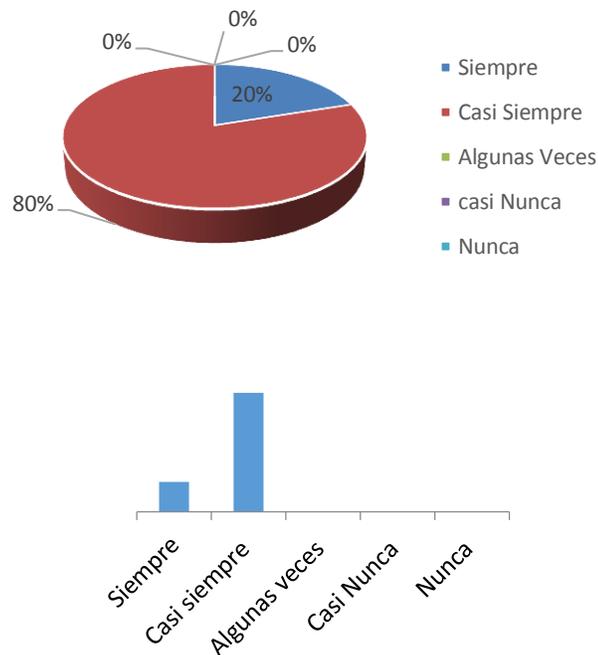
**Gráfico 15: Concentración geográfica crediticia global**

**Análisis e Interpretación:** Sesenta (60%) puntos porcentuales de los encuestados refirió que casi nunca en la gestión del proceso financiero del microcrédito, la institución financiera considera la concentración geográfica crediticia global que va acumulando el Banco, al momento de estudiar el otorgamiento de crédito a los clientes solicitantes; en tanto, que cuarenta (40%) puntos porcentuales de los

consultados señaló que lo realiza casi siempre. Los resultados indican que la agencia no cumple en la mayoría de los casos con la revisión de la Concentración geográfica crediticia global el cual, se trata de un aspecto importante a considerar ya que el riesgo crediticio en cuanto a la posibilidad de recuperación del crédito es más alto en ciertas regiones del país, por lo que se hace indispensable la verificación de la gaveta de créditos otorgadas por regiones dadas sus condiciones económicas particulares, esto en función de garantizar una adecuada rentabilidad del microcrédito en la banca privada venezolana.

## Agencia 2

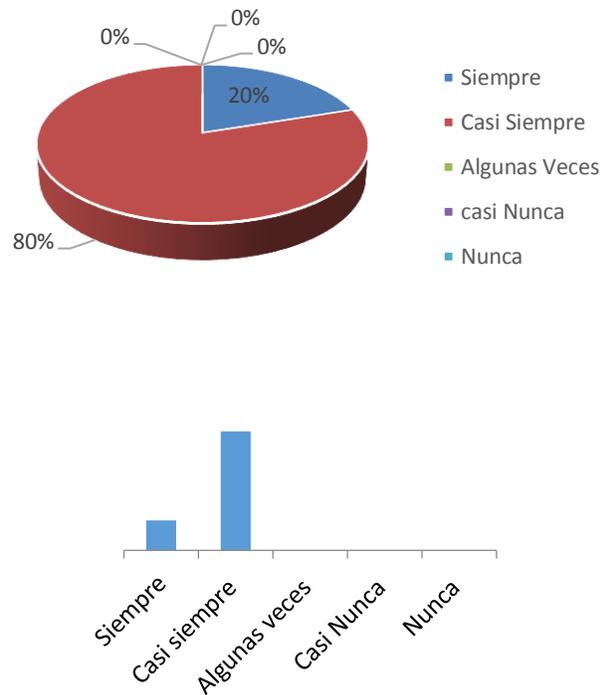
**Ítem 1:** Revisa el historial del cliente en la gestión del proceso financiero del microcrédito en la banca privada venezolana.



**Gráfico 1: Historial de la empresa**

**Análisis e Interpretación:** El ochenta (80%) por ciento de los encuestados respondió que casi siempre revisa el historial de los clientes, en el análisis de crédito aplicado al microcrédito en tanto, que cuarenta (40%) puntos porcentuales de los consultados señaló que lo realiza siempre. Los resultados arrojan que la agencia cumple con este aspecto siendo que es muy importante para el banco incluir el señalado historial, ya que reconoce que una organización o cliente en general, con mucho tiempo en el ramo de negocios en el cual se desarrolla, podrá responder ante de situaciones difíciles, lo que le permite saber si el cliente tiene las condiciones necesarias para superar las próximas que se les presenten.

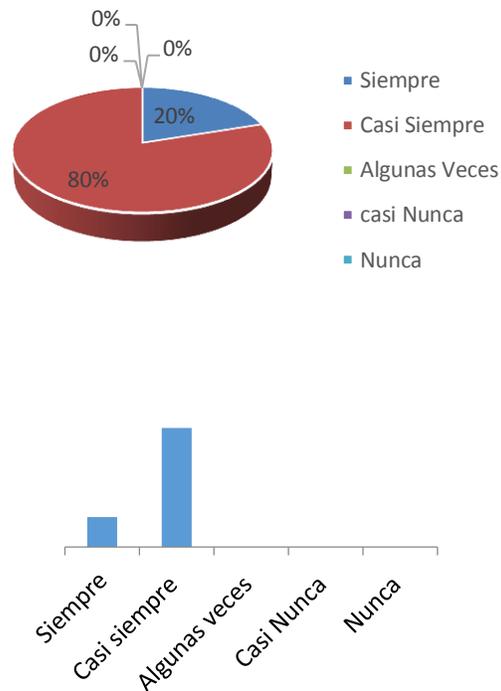
**Ítem 3:** Toma en cuenta la gestión del proceso financiero del microcrédito, la incidencia de los factores externos en los clientes solicitantes.



**Gráfico 2: Factores externos**

**Análisis e Interpretación:** El ochenta (80%) por ciento de los encuestados opinó que casi siempre toma en cuenta la gestión del proceso financiero del microcrédito, la incidencia de los factores externos en los clientes solicitantes, en tanto, que el veinte (20%) por ciento restante refirió que lo realiza siempre. Los resultados indican que la agencia cumple con la evaluación de estos factores ya que son importantes para el banco pues considera la dependencia respecto a las políticas económicas, tanto de la empresa como de sus distribuidores y proveedores, mercado internacional, tendencia de la industria. De hecho se trata de factores con alta incidencia en los resultados futuros que pueda generar el cliente solicitante.

**Ítem 6:** Revisa en la gestión del proceso financiero del microcrédito el ciclo productivo de los clientes solicitantes.

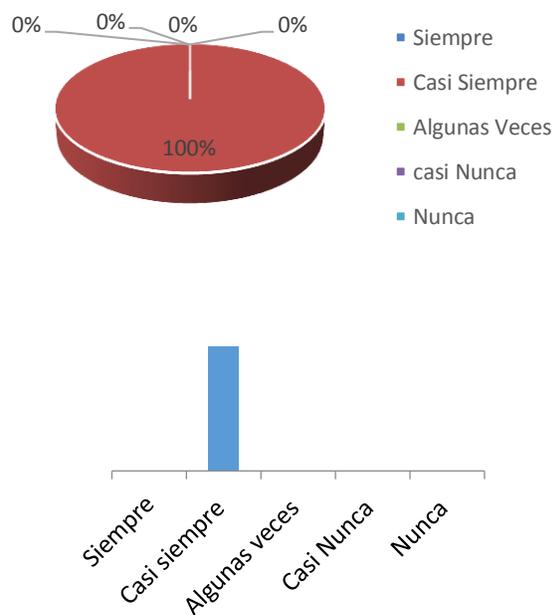


**Gráfico 3: Ciclo productivo**

**Análisis e Interpretación:** Ochenta (80%) puntos porcentuales de los encuestados señaló que casi siempre revisa en la gestión del proceso financiero del microcrédito el ciclo productivo de los clientes solicitantes; en tanto, que veinte (20%) puntos porcentuales, contestó que siempre lo hace. Los resultados expresan que la agencia si está considerando el análisis del ciclo productivo indicando que para el banco es importante conocer dicho ciclo ya que tendrá conocimiento acerca del tipo de negocio las políticas de plazos que fija y condiciones de la organización interna, su capacidad de proceso productivo, y su nivel tecnológico, permitiendo así conocer la capacidad de generación de producción, lo organizado que está el cliente,

para generar los ingresos por ventas, con los cuales cubrirá el financiamiento que otorgue la institución bancaria.

**Ítem 7:** Toma en cuenta en la gestión del proceso financiero del microcrédito la administración llevada a cabo por los clientes solicitantes.



**Gráfico 4: Administración**

**Análisis e Interpretación:** El cien (100%) por ciento de los encuestados afirmó que casi siempre toma en cuenta la gestión del proceso financiero del microcrédito la administración llevada a cabo por los clientes solicitantes. Los resultados indican que la agencia está cumpliendo con dicha evaluación, ya que para el banco es importante considerar en el análisis como aspecto para otorgar crédito la administración que lleva el cliente, ya que una administración eficiente y dinámica será determinante para el logro de los objetivos y la toma de decisiones que incidirá en la respuesta que dará ante la institución financiera.

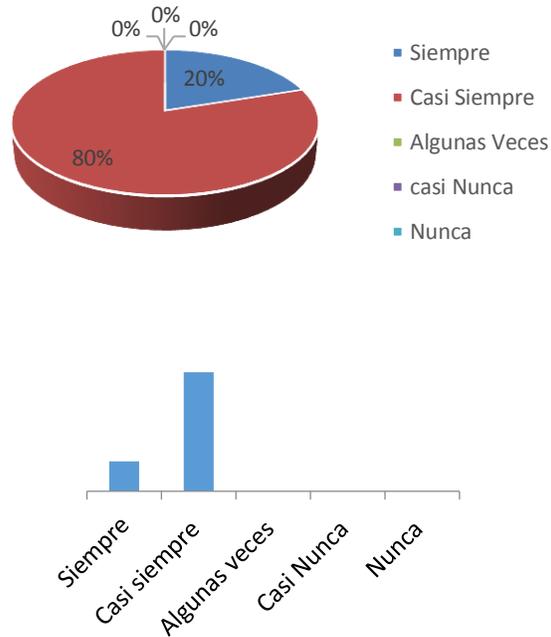
**Ítem 8:** Efectúa en la gestión del proceso financiero del microcrédito, la revisión del estado de situación financiera emitido por los clientes solicitantes.



**Gráfico 5: Situación financiera (balance general)**

**Análisis e Interpretación:** El ochenta (80%) de los encuestados expresó que siempre efectúa en la gestión del proceso financiero del microcrédito, la revisión del estado de situación financiera emitido por los clientes solicitantes; en tanto, que veinte (20%) puntos porcentuales, contestó que siempre lo hace. Los resultados demuestran que la agencia cumple con la evaluación del estado financiero siendo que para el banco es importante, ya que se estudia a los estados financieros de varios años y la información adicional que se solicite al cliente, para conocer de la manera más precisa y exacta la situación patrimonial del solicitante del microcrédito.

**Ítem 9:** Incluye en la gestión del proceso financiero del microcrédito la revisión del estado de resultados de los clientes solicitantes.



**Gráfico 6: Estado de resultados**

**Análisis e Interpretación:** El ochenta (80%) de los encuestados indica que casi siempre incluye en la gestión del proceso financiero del microcrédito la revisión del Estado de Resultados de los clientes solicitantes; en tanto, que veinte (20%) puntos porcentuales, contestó que siempre lo hace. Los resultados arrojan que la agencia considera en la mayoría de los casos la evaluación del Estado de Resultado considerando que para el banco es importante, esto debido a que el referido estado financiero es el que brinda información a la institución bancaria acerca de la generación de utilidades y su magnitud.

**Ítem 11:** En la gestión del proceso financiero del microcrédito se calcula el índice de solvencia de los clientes solicitantes.

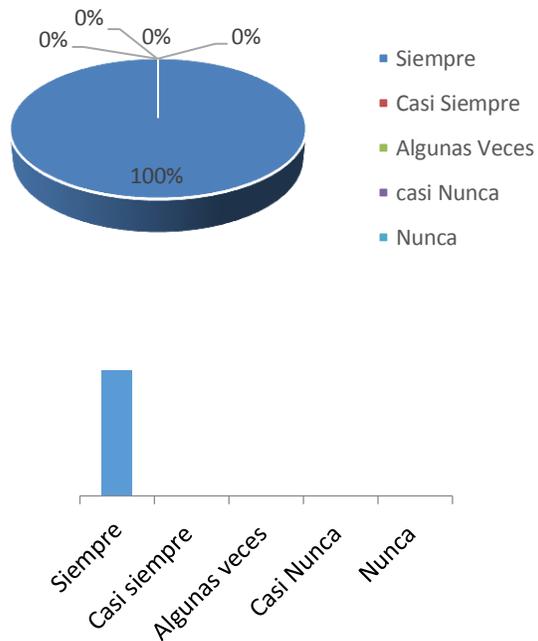


**Gráfico 7: Índice de solvencia**

**Análisis e Interpretación:** Cien (100%) puntos porcentuales de los encuestados manifestó que en la gestión del proceso financiero del microcrédito siempre calcula el índice de solvencia de los clientes solicitantes.

Los resultados indican que la agencia sí considera el análisis del índice de solvencia, el cual es importante para el banco ya que el mismo representa el grado de suficiencia del capital del trabajo, lo que implica la posibilidad de pago de los compromisos que tiene a corto plazo el cliente.

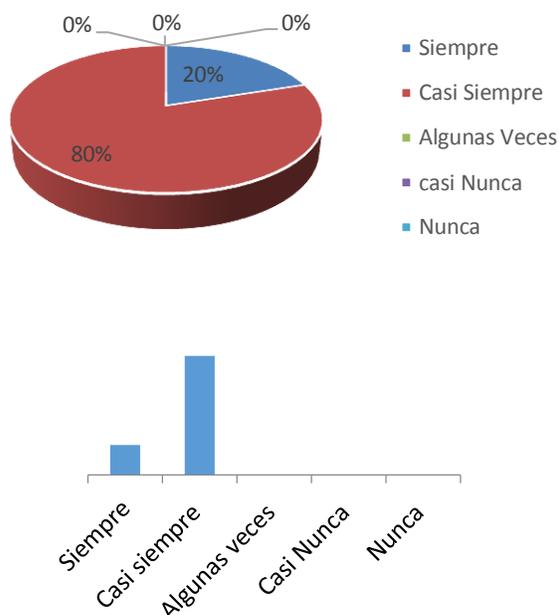
**Ítem 18:** Revisa en la gestión del proceso financiero del microcrédito, la voluntad moral existente en los clientes solicitantes.



**Gráfico 8: Voluntad moral de solicitantes**

**Análisis e Interpretación:** El cien (100%) por ciento de los encuestados expresó que siempre revisa en la gestión del proceso financiero del microcrédito, la voluntad moral existente en los clientes solicitantes. Los resultados indican que la agencia evalúa la voluntad moral del solicitante, considerado como política crediticia para el banco ya que representa la solvencia moral y la honestidad del cliente; por lo que da cuenta de la buena voluntad de pagar, demostrada en oportunidades anteriores a la solicitud crediticia presentada, lo que se evidencia al revisar el record crediticio asumido con anterioridad por el cliente.

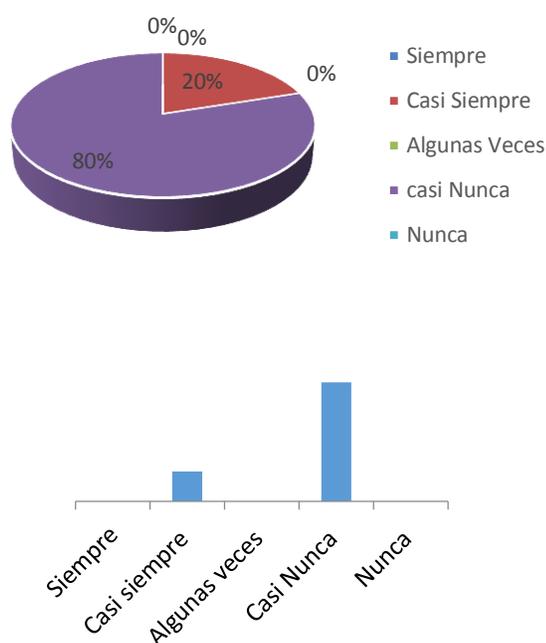
**Ítem 19:** En la gestión del proceso financiero del microcrédito se procura la flexibilización de los trámites crediticios a realizar por los clientes solicitantes.



**Gráfico 9: Flexibilización de trámites**

**Análisis e Interpretación:** Ochenta (80%) puntos porcentuales de los encuestados refirió que casi siempre en la gestión del proceso financiero del microcrédito se procura la flexibilización de los trámites crediticios a realizar por los clientes solicitantes y veinte (20%) puntos porcentuales respondió que lo hace siempre. Los resultados indican que la agencia cumple en la mayoría de los casos con este aspecto, lo cual es de suma importancia por ser un aspecto que se encuentra normado en el decreto con rango, valor y fuerza de ley de creación, estímulo, promoción y desarrollo del sistema microfinanciero (2001) que establece en su artículo 15 que los créditos otorgados a los clientes del sector microfinanciero, se fundamentan en “la flexibilización de los requisitos y facilitación en los trámites administrativos”; aspecto que es acatado en la mayoría de los créditos revisados en la banca privada

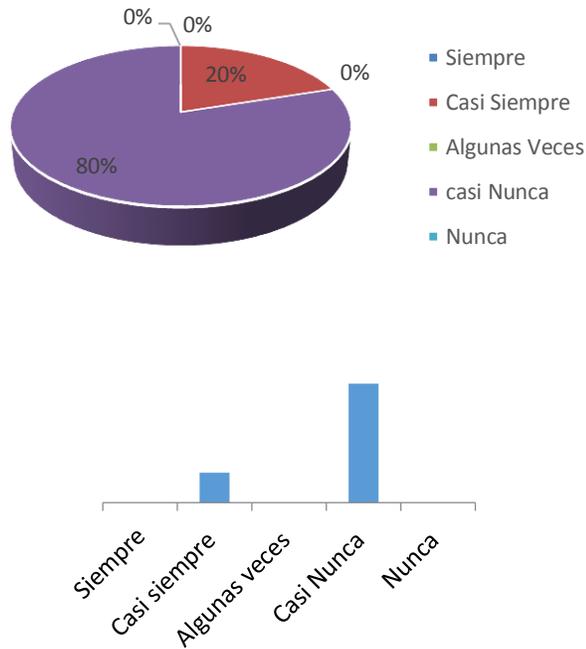
**Ítem 22:** En la gestión del proceso financiero del microcrédito se comprueba la información sobre los inventarios, suministrada por los clientes solicitantes.



**Gráfico 10: Inventarios**

**Análisis e Interpretación:** Ochenta (80%) puntos porcentuales de los encuestados señaló que casi nunca en la gestión del proceso financiero del microcrédito se comprueba la información sobre los inventarios, suministrada por los clientes solicitantes; en tanto, que veinte (20%) puntos porcentuales, expresó que lo hace casi siempre. Los resultados indican que la agencia incumple con el proceso de análisis de los inventarios, lo cual es un aspecto negativo del referido análisis, porque incrementa el riesgo de morosidad y de incumplimientos por parte de los solicitantes del microcrédito ya que no se verifica directamente en sede, la veracidad de los inventarios informados en el estado de situación financiera y la calidad de los mismos, en cuanto a su posibilidad de conversión en efectivo.

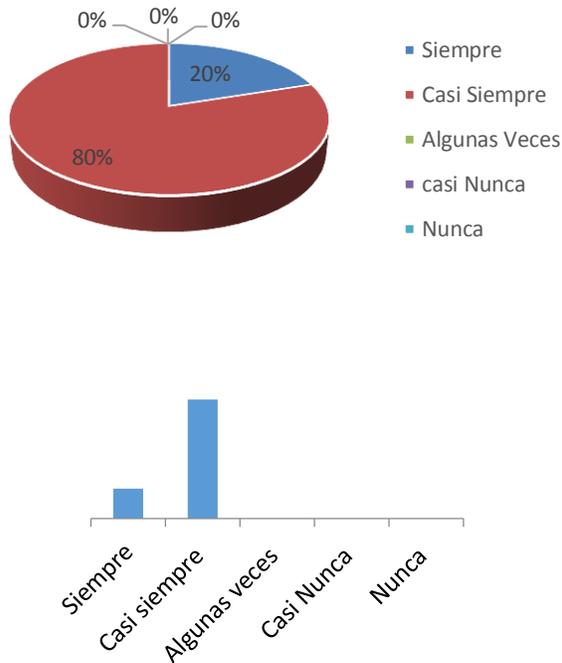
**Ítem 23:** En la gestión del proceso financiero del microcrédito se verifica la información acerca de los activos fijos suministrada por los clientes solicitantes.



**Gráfico 11: Activos fijos**

**Análisis e Interpretación:** Ochenta (80%) puntos porcentuales de los encuestados expresó que casi nunca, en la gestión del proceso financiero del microcrédito se verifica la información acerca de los activos fijos suministrada por los clientes solicitantes, y un veinte (20%) puntos porcentuales refirió que casi siempre lo hace. Los resultados arrojan que la agencia en la mayoría de los casos incumple con la evaluación y revisión de los activos fijos, ello, implica otro aspecto negativo ya que se requiere conocer la calidad de los activos y veracidad de la información, que acerca de los mismos suministra el estado de situación financiera consignado por el cliente, a los fines de reducir el riesgo crediticio de morosidad y de retraso en los pagos.

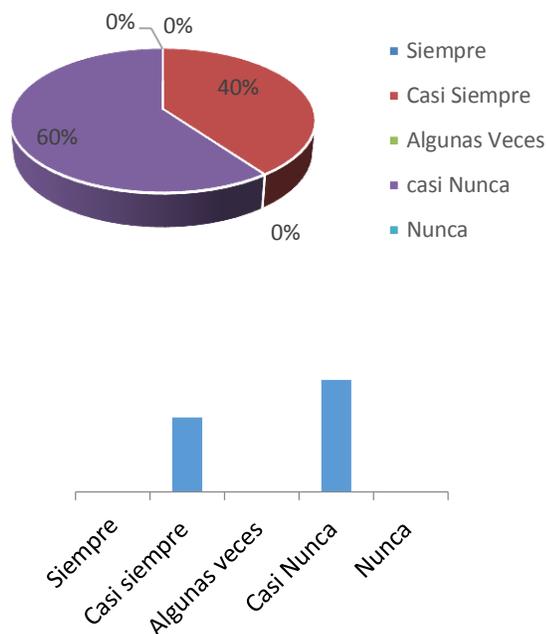
**Ítem 25:** En la gestión del proceso financiero del microcrédito se verifica las garantías otorgadas por los clientes solicitantes.



**Gráfico 12: Garantías**

**Análisis e Interpretación:** El ochenta (80%) por ciento de los encuestados expresó que casi siempre en la gestión del proceso financiero del microcrédito se verifica las garantías otorgadas por los clientes solicitantes, en tanto que el veinte (20%) por ciento restante contestó que casi siempre lo hace. Los resultados arrojan que la agencia cumple con el proceso de evaluación de las garantías indicadas por el solicitante dado que la misma es un referente de una base de certeza de cobro del crédito, en aquellos casos en los que al cliente se le dificulte el pago.

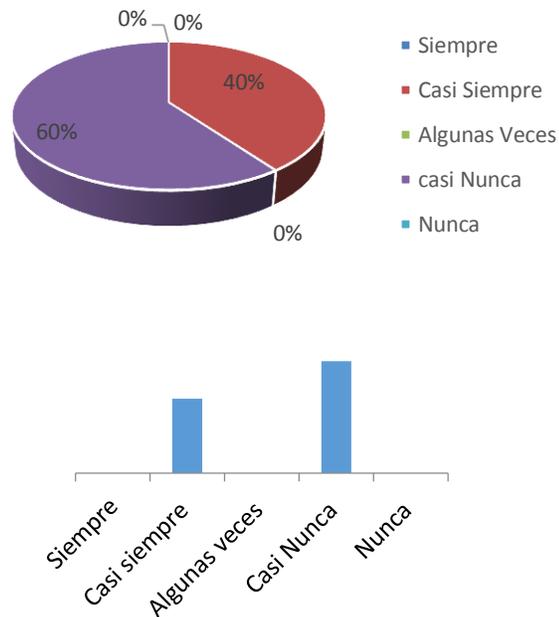
**Ítem 28:** En la gestión del proceso financiero del microcrédito se efectúa la revisión de las políticas de crédito a los clientes, establecidas por los solicitantes.



**Gráfico 13: Políticas de créditos**

**Análisis e Interpretación:** Sesenta (60%) puntos porcentuales de los encuestados refirió que casi nunca en la gestión del proceso financiero del microcrédito se efectúa la revisión de las políticas de crédito a los clientes, establecidas por los solicitantes; en tanto, cuarenta (40%) puntos porcentuales de ellos señaló que lo hace casi siempre. Los resultados indican que la agencia incumple en la mayoría de los casos con el proceso de evaluación de las políticas de crédito que son otorgadas por los solicitantes a sus clientes, siendo un aspecto negativo del señalado análisis, ya que el control que aplique el solicitante a los clientes a los que les otorga crédito, garantiza en gran medida el retorno oportuno e ingreso de efectivo.

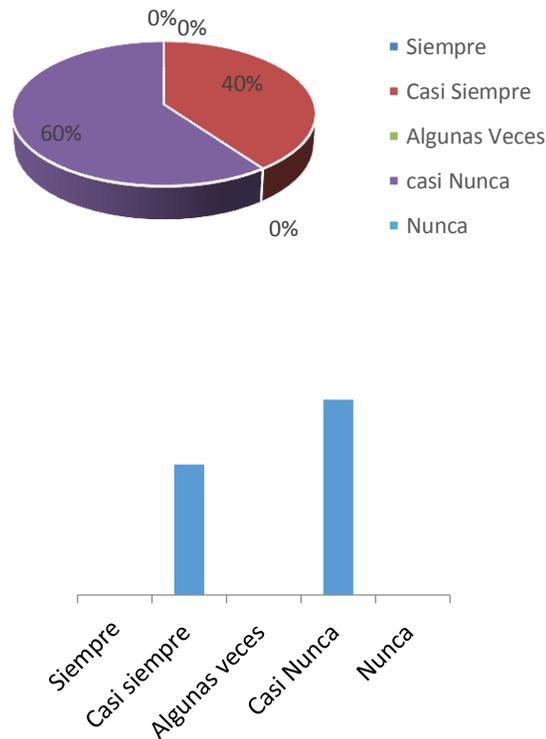
**Ítem 29:** En la gestión del proceso financiero del microcrédito se revisa la mezcla de créditos que tienen los clientes solicitantes, para la determinación del riesgo implicado en su otorgamiento.



**Gráfico 14: Mezcla de créditos**

**Análisis e Interpretación:** Sesenta (60%) puntos porcentuales de los encuestados refirió que casi nunca en la gestión del proceso financiero del microcrédito se revisa la mezcla de créditos que tienen los clientes solicitantes, para la determinación del riesgo implicado en su otorgamiento; en tanto, cuarenta (40%) puntos porcentuales de ellos señaló que casi siempre lo hace. Los resultados arrojan que la agencia incumple en la mayoría de los casos con la evaluación de la mezcla de créditos que tiene el solicitante siendo un aspecto negativo ya que la revisión del mismo ya que se requiere efectuar un análisis de la composición de las obligaciones bancarias, de largo y corto plazo, considerando la concentración de obligaciones en el pasivo circulante y a largo plazo y así determinar de mejor manera en conjunto con los otros factores, la condición y capacidad que tiene el solicitante de responder ante sus compromisos.

**Ítem 30:** En la gestión del proceso financiero del microcrédito, la institución financiera considera la concentración geográfica crediticia global que va acumulando el Banco, al momento de estudiar el otorgamiento de crédito a los clientes solicitantes.



**Gráfico 15: Concentración geográfica crediticia global**

**Análisis e Interpretación:** Sesenta (60g%) puntos porcentuales de los encuestados refirió que casi nunca en la gestión del proceso financiero del microcrédito, la institución financiera considera la concentración geográfica crediticia global que va acumulando el Banco, al momento de estudiar el otorgamiento de crédito a los clientes solicitantes; en tanto, que cuarenta (40%) puntos porcentuales de los consultados señaló que lo realiza casi siempre. Los resultados indican que la agencia

no cumple en la mayoría de los casos con la revisión de la Concentración geográfica crediticia global el cual, se trata de un aspecto importante a considerar ya que el riesgo crediticio en cuanto a la posibilidad de recuperación del crédito es más alto en ciertas regiones del país, por lo que se hace indispensable la verificación de la gaveta de créditos otorgadas por regiones dadas sus condiciones económicas particulares, esto en función de garantizar una adecuada rentabilidad del microcrédito en la banca privada venezolana.

Cuadro 4 Triangulación de fuentes

Banco A		Banco B		Banco C		Teoría	Investigador
Ag. 1	Ag. 2	Ag. 1	Ag. 2	Ag.1	Ag. 2		
Considerando las respuestas obtenidas por los encuestados que forman parte de la muestra y que laboran en la agencia 1 del banco A, se tiene que como tendencia favorable a la opción del casi siempre con un 67% seguido de la opción Siempre con un 33%, en los siguientes	Considerando las respuestas obtenidas por los encuestados que forman parte de la muestra y que laboran en la agencia 2 del banco A, se tiene que como tendencia favorable a la opción del casi siempre con un 67% seguido de	Considerando las respuestas obtenidas por los encuestados que forman parte de la muestra y que laboran en la agencia 1 del banco B, se tiene que como tendencia favorable a la opción del casi siempre con un 60% seguido de la opción Siempre con un 40%, en los siguientes	Considerando las respuestas obtenidas por los encuestados que forman parte de la muestra y que laboran en la agencia 2 del banco B, se tiene que como tendencia favorable a la opción del casi siempre con un 100% en los siguientes aspectos: Se revisa el historial del cliente, lo cual	Considerando las respuestas obtenidas por los encuestados que forman parte de la muestra y que laboran en la agencia 1 del banco C, se tiene que como tendencia favorable a la opción del casi siempre con un 80% seguido de la opción Siempre con un 20%, en los siguientes	Considerando las respuestas obtenidas por los encuestados que forman parte de la muestra y que laboran en la agencia 2 del banco C, se tiene que como tendencia favorable a la opción del casi siempre con un 80% seguido de la opción Siempre con un 20%, en los siguientes	La teoría del circuito monetario o del dinero endógeno, en una economía monetaria de carácter capitalista, implica una oferta de dinero que está determinada por la demanda, según la cual el sistema económico en su conjunto,	En los resultados obtenidos de forma particular por agencia de cada uno de los bancos evaluados se obtuvo que el comportamiento es similar en cuanto a la revisión del historial crediticio del cliente solicitando, evidenciándose que las agencias del banco C son en las que menos se

Banco A		Banco B		Banco C		Teoría	Investigador
Ag. 1	Ag. 2	Ag. 1	Ag. 2	Ag.1	Ag. 2		
<p>aspectos:</p> <p>Se revisa el historial del cliente, lo cual es un punto positivo efectuar ese análisis ya que un cliente que tenga muchos años en el ramo del negocio en el cual actúa, tiende a sobreponerse de situaciones difíciles, constituyéndose así en experiencias que le son útiles</p>	<p>de la opción Siempre con un 33%, en los siguientes aspectos:</p> <p>Se revisa el historial del cliente, lo cual es un punto positivo efectuar ese análisis ya que un cliente que tenga muchos años en el ramo del negocio en el cual actúa, tiende a sobreponerse de situaciones difíciles, así en experiencias que le son útiles para superar las próximas que se les presenten.</p>	<p>aspectos: Se revisa el historial del cliente, lo cual es un punto positivo efectuar ese análisis ya que un cliente que tenga muchos años en el ramo del negocio en el cual actúa, tiende a sobreponerse de situaciones difíciles, constituyéndose así en experiencias que le son útiles para superar las próximas que se les presenten.</p>	<p>es un punto positivo efectuar ese análisis ya que un cliente que tenga muchos años en el ramo del negocio en el cual actúa, tiende a sobreponerse de situaciones difíciles, constituyéndose así en experiencias que le son útiles para superar las próximas que se les presenten.</p> <p>Se realiza la verificación de las garantías</p>	<p>aspectos: Se revisa el historial del cliente, lo cual es un punto positivo efectuar ese análisis ya que un cliente que tenga muchos años en el ramo del negocio en el cual actúa, tiende a sobreponerse de situaciones difíciles, constituyéndose así en experiencias que le son útiles para superar las próximas que se les presenten.</p>	<p>aspectos: Se revisa el historial del cliente, lo cual es un punto positivo efectuar ese análisis ya que un cliente que tenga muchos años en el ramo del negocio en el cual actúa, tiende a sobreponerse de situaciones difíciles, constituyéndose así en experiencias que le son útiles para superar las próximas que se les presenten.</p>	<p>necesita del crédito para reproducirse y crecer. Así, si se compara el ahorro total con las necesidades de crédito de una economía, se puede comprobar fácilmente que el segundo es mucho mayor que el primero.</p> <p>Debe referirse, que las necesidades de recursos para la reproducción del</p>	<p>considera la revisión del mismo. En el caso, de si son considerados los factores externos las agencias del banco B y C reportan que lo hacen con menos frecuencia. En la revisión del ciclo productivo son las agencias del banco B quienes consideran en la mayoría de las veces este aspecto en la gestión del proceso financiero</p>

Banco A		Banco B		Banco C		Teoría	Investigador
Ag. 1	Ag. 2	Ag. 1	Ag. 2	Ag.1	Ag. 2		
<p>para superar las próximas que se les presenten.</p> <p>Se revisa el ciclo productivo del cliente lo que les permite conocer la capacidad de generación de producción y lo organizado que está el cliente para ello.</p> <p>Se procura la flexibilización de los trámites esto dando cumplimiento el</p>	<p>de situaciones difíciles, constituyéndose así en experiencias que le son útiles para superar las próximas que se les presenten.</p> <p>Se revisa el ciclo productivo del cliente lo que les permite conocer la capacidad de generación de producción y lo organizado que está el cliente para ello.</p>	<p>Se revisa el ciclo productivo del cliente lo que les permite conocer la capacidad de generación de producción y lo organizado que está el cliente para ello.</p> <p>Se toma en cuenta la administración llevada a cabo por los clientes solicitantes, siendo este aspecto de suma importancia ya que se menciona que una administración</p>	<p>otorgadas, siendo esta referente de una base de certeza de cobro del crédito, en aquellos casos en los que al cliente se le dificulte el pago.</p> <p>La revisión del estado de resultados, siendo el referido estado financiero el que brinda información a la institución bancaria acerca de la generación de utilidades y su magnitud, cuyo</p>	<p>Se toma en cuenta los factores externos, ya que estos son factores con alta incidencia en los resultados futuro que pueda generar el cliente, debido a que se trata de factores que dependerán de las políticas económicas de la empresa, de sus clientes y proveedores.</p> <p>Se revisa el ciclo productivo del cliente lo que les permite conocer</p>	<p>Se toma en cuenta los factores externos, ya que estos son factores con alta incidencia en los resultados futuro que pueda generar el cliente, debido a que se trata de factores que dependerán de las políticas económicas de la empresa, de sus clientes y proveedores.</p> <p>Se revisa el ciclo productivo del cliente lo que les permite conocer</p>	<p>sistema se satisfacen con el crédito que inyectan los bancos al sistema económico.</p> <p>Particularmente, cuando un banco otorga un préstamo a una empresa, ésta puede pagar sueldos y salarios contra su saldo en la cuenta que le abrió el banco.</p> <p>Ese proceso de creación</p>	<p>del microcrédito en la banca privada venezolana. La administración llevada a cabo por el cliente solicitante es un aspecto tomado en cuenta por los encuestados siendo las agencias del banco B quienes lo consideran en mayor parte para la evaluación. La información suministrada por el cliente</p>

Banco A		Banco B		Banco C		Teoría	Investigador
Ag. 1	Ag. 2	Ag. 1	Ag. 2	Ag.1	Ag. 2		
decreto con rango, valor y fuerza de ley de creación, estímulo, promoción y desarrollo del sistema microfinanciero (2001) en su artículo 15. De igual Forma se obtuvo como tendencia favorable a la opción del siempre con un 100%, en los siguientes aspectos:	Se procura la flexibilización de los trámites esto dando cumplimiento el decreto con rango, valor y fuerza de ley de creación, estímulo, promoción y desarrollo del sistema microfinanciero (2001) en su artículo 15. De igual Forma se obtuvo como	eficiente y dinámica será determinante para el logro de los objetivos. La revisión del estado de resultados, siendo el referido estado financiero el que brinda información a la institución bancaria acerca de la generación de utilidades y su magnitud, cuyo resultante incidirá directamente en el capital que poseen los	resultante incidirá directamente en el capital que poseen los clientes para el desarrollo de sus operaciones. De igual Forma se obtuvo como tendencia favorable a la opción del casi siempre con un 80%, seguido de la opción del siempre con un 20% en el siguiente aspecto: Se toma en cuenta los factores externos, ya que	la capacidad de generación de producción y lo organizado que está el cliente para ello. Se revisa la información del estado de situación financiera, siendo este de gran importancia debido a que se estudia a los estados financieros de varios años y la información adicional que se solicite al cliente,	la capacidad de generación de producción y lo organizado que está el cliente para ello. Se revisa la información del estado de situación financiera, siendo este de gran importancia debido a que se estudia a los estados financieros de varios años y la información adicional que se solicite al cliente,	monetaria corre en paralelo con la creación de ingreso. La oferta monetaria crece y se contrae, en función de las necesidades de producción y en relación a las expectativas de la demanda agregada. Argumenta la teoría del circuito monetario que la competencia inter-capitalista,	solicitante en el edo. De situación financiera y el edo. De resultado es tomado en cuenta de forma similar por las agencias de los bancos evaluados, sin embargo el banco B es el que indicó hacerlo con una mayor frecuencia. Para el caso del cálculo del índice de solvencia, las agencias reportan resultados favorables

Banco A		Banco B		Banco C		Teoría	Investigador
Ag. 1	Ag. 2	Ag. 1	Ag. 2	Ag.1	Ag. 2		
Se toma en cuenta los factores externos, ya que estos son factores con alta incidencia en los resultados futuro que pueda generar el cliente, debido a que se trata de factores que dependerán de las políticas económicas de la empresa, de sus clientes y proveedores Se revisa la información del estado de	tendencia favorable a la opción del siempre con un 100%, en los siguientes aspectos: Se toma en cuenta los factores externos, ya que estos son factores con alta incidencia en los resultados futuro que pueda generar el cliente, debido a que se trata de factores que dependerán de las políticas económicas de la	clientes para el desarrollo de sus operaciones. Se realiza el cálculo del índice de solvencia, esto permitiendo conocer la proporcional que tiene la empresa de cancelar sus deudas a corto plazo con sus activos circulantes. Se revisa la voluntad moral existente en los clientes solicitantes lo que da cuenta de la	estos son factores con alta incidencia en los resultados futuro que pueda generar el cliente, debido a que se trata de factores que dependerán de las políticas económicas de la empresa, de sus clientes y proveedores. Se obtuvo como tendencia favorable a la opción del siempre con un 100%, en el siguiente aspecto:	para conocer de la manera más precisa y exacta la situación patrimonial del solicitante del microcrédito. La revisión del estado de resultados, siendo el referido estado financiero el que brinda información a la institución bancaria acerca de la generación de utilidades y su magnitud, cuyo resultante incidirá directamente en el	para conocer de la manera más precisa y exacta la situación patrimonial del solicitante del microcrédito. La revisión del estado de resultados, siendo el referido estado financiero el que brinda información a la institución bancaria acerca de la generación de utilidades y su magnitud, cuyo resultante incidirá directamente en el	obliga a las empresas a crecer porque en caso de que no lo hagan, éstas desaparecen. Es así como, las empresas u organizaciones utilizan el crédito que les proporciona el sistema bancario, para seguir sus planes de expansión, otorgando los bancos el crédito cuando consideran que los proyectos son	dándoles importancia a dicho aspecto, pero las agencias del banco A arrojan mayores resultados en cuanto a la consideración de este aspecto. La voluntad moral de pagar es evaluada por las agencias de forma similar, consideran la importancia que este aspecto tiene en la gestión del proceso financiero del microcrédito.

Banco A		Banco B		Banco C		Teoría	Investigador
Ag. 1	Ag. 2	Ag. 1	Ag. 2	Ag.1	Ag. 2		
situación financiera, siendo este de gran importancia debido a que se estudia a los estados financieros de varios años y la información adicional que se solicite al cliente, para conocer de la manera más precisa y exacta la situación patrimonial del solicitante del microcrédito.	empresa, de sus clientes y proveedores Se revisa la información del estado de situación financiera, siendo este de gran importancia debido a que se estudia a los estados financieros de varios años y la información adicional que se solicite al cliente, para conocer de la	buena voluntad de pagar. Se procura la flexibilización de los trámites esto dando cumplimiento el decreto con rango, valor y fuerza de ley de creación, estímulo, promoción y desarrollo del sistema microfinanciero (2001) en su artículo 15. De igual Forma se obtuvo como	Se revisa el ciclo productivo del cliente lo que les permite conocer la capacidad de generación de producción y lo organizado que está el cliente para ello. Se revisa la información del estado de situación financiera, siendo este de gran importancia debido a que se estudia a los estados	capital que poseen los clientes para el desarrollo de sus operaciones. Se procura la flexibilización de los trámites esto dando cumplimiento el decreto con rango, valor y fuerza de ley de creación, estímulo, promoción y desarrollo del sistema microfinanciero (2001) en su	capital que poseen los clientes para el desarrollo de sus operaciones. Se procura la flexibilización de los trámites esto dando cumplimiento el decreto con rango, valor y fuerza de ley de creación, estímulo, promoción y desarrollo del sistema microfinanciero (2001) en su	rentables y cuando el deudor ofrece garantías suficientes. Esas expectativas cambian a lo largo del tiempo y con las diferentes fases de los ciclos económicos. Se considera relevante acotar, que cuando la economía se encuentra en la fase ascendente de un ciclo, los bancos tienen	La flexibilización es de igual forma considerada pero es un aspecto a mejorar, ya que no siempre en todos los casos es tomada en cuenta, y se debe recordar que este es un aspecto normado por un decreto. La información de los inventarios en las agencias de los bancos evaluados, es un aspecto que no se está llevando a cabo,

Banco A		Banco B		Banco C		Teoría	Investigador
Ag. 1	Ag. 2	Ag. 1	Ag. 2	Ag.1	Ag. 2		
<p>Así mismo se obtuvo como tendencia favorable a la opción del casi siempre con un 50% seguido de la opción del siempre con el otro 50%, en el siguiente aspecto:</p> <p>Se toma en cuenta la administración llevada a cabo por los clientes solicitantes, siendo este aspecto de suma importancia ya que se menciona</p>	<p>manera más precisa y exacta la situación patrimonial del solicitante del microcrédito.</p> <p>Así mismo se obtuvo como tendencia favorable a la opción del casi siempre con un 50% seguido de la opción del siempre con el otro 50%, en el siguiente aspecto:</p> <p>Se toma en cuenta la administración</p>	<p>tendencia favorable a la opción del casi siempre con un 80%, seguido de la opción del siempre con un 20% en el siguiente aspecto:</p> <p>Se toma en cuenta los factores externos, ya que estos son factores con alta incidencia en los resultados futuro que pueda generar el cliente, debido a que se trata de</p>	<p>financieros de varios años y la información adicional que se solicite al cliente, para conocer de la manera más precisa y exacta la situación patrimonial del solicitante del microcrédito</p> <p>Se obtuvo como tendencia favorable a la opción del casi siempre con un 60%, seguido de la opción del</p>	<p>artículo 15.</p> <p>Se realiza la verificación de las garantías otorgadas, siendo esta referente de una base de certeza de cobro del crédito, en aquellos casos en los que al cliente se le dificulte el pago.</p> <p>De igual Forma se obtuvo como tendencia favorable a la opción del casi siempre con un 100%, en los</p>	<p>artículo 15.</p> <p>Se realiza la verificación de las garantías otorgadas, siendo esta referente de una base de certeza de cobro del crédito, en aquellos casos en los que al cliente se le dificulte el pago.</p> <p>De igual Forma se obtuvo como tendencia favorable a la opción del casi siempre con un 100%, en los siguientes</p>	<p>más inclinación para otorgar préstamos, pero cuando está en la fase descendente del ciclo, los bancos comparten las expectativas negativas sobre el futuro de la economía, dejan de proporcionar crédito.</p> <p>Ledezma (2010, p. 7) expresa que al efectuar ese análisis se debe considerar “los</p>	<p>según los resultados obtenidos, siendo el banco con las respuestas más desfavorables las agencias del banco C. La misma situación ocurre con la evaluación de los Activos fijos que reporta el cliente en su edo, de situación financiera, el banco C es quien menos realiza la gestión. Para el caso de la</p>

Banco A		Banco B		Banco C		Teoría	Investigador
Ag. 1	Ag. 2	Ag. 1	Ag. 2	Ag.1	Ag. 2		
<p>que una administración eficiente y dinámica será determinante para el logro de los objetivos. Se obtuvo como tendencia favorable a la opción del siempre con un 67% seguido de la opción del casi siempre con el otro 33%, en el siguiente aspecto: La revisión del estado de resultados siendo</p>	<p>llevada a cabo por los clientes solicitantes, siendo este aspecto de suma importancia ya que se menciona que una administración eficiente y dinámica será determinante para el logro de los objetivos. Se obtuvo como tendencia favorable a la opción del siempre con un 67% seguido de</p>	<p>factores que dependerán de las políticas económicas de la empresa, de sus clientes y proveedores. Se obtuvo como tendencia favorable a la opción del siempre con un 100%, en el siguiente aspecto: Se revisa la información del estado de situación financiera, siendo este de gran importancia</p>	<p>siempre con un 40% en los siguientes aspectos: Se toma en cuenta la administración llevada a cabo por los clientes solicitantes, siendo este aspecto de suma importancia ya que se menciona que una administración eficiente y dinámica será determinante para el logro de los objetivos. Se realiza el</p>	<p>siguientes aspectos: Se toma en cuenta la administración llevada a cabo por los clientes solicitantes, siendo este aspecto de suma importancia ya que se menciona una administración eficiente y dinámica será determinante para el logro de los objetivos. Se realiza el cálculo del índice de solvencia, esto</p>	<p>aspectos: Se toma en cuenta la administración llevada a cabo por los clientes solicitantes, siendo este aspecto de suma importancia ya que se menciona una administración eficiente y dinámica será determinante para el logro de los objetivos. Se realiza el cálculo del índice de solvencia, esto</p>	<p>hechos más significativos de su historia y el tipo de sociedad” Ledezma (2010, p. 8) señala que estos factores son importantes dada la “dependencia respecto a las políticas económicas, tanto de la empresa como de sus distribuidores y proveedores, mercado internacional,</p>	<p>verificación de las garantías se tiene que son resultados favorables ya que las agencias evaluadas consideran este aspecto en la revisión, lo cual da sustento a la futura cobrabilidad del crédito otorgado al cliente postulante. Las políticas de crédito establecidas por los solicitantes a sus clientes es un</p>

Banco A		Banco B		Banco C		Teoría	Investigador
Ag. 1	Ag. 2	Ag. 1	Ag. 2	Ag.1	Ag. 2		
<p>el referido estado financiero el que brinda información a la institución bancaria acerca de la generación de utilidades y su magnitud, cuyo resultante incidirá directamente en el capital que poseen los clientes para el desarrollo de sus operaciones. Se obtuvo como tendencia favorable a la opción del</p>	<p>la opción del casi siempre con el otro 33%, en el siguiente aspecto: La revisión del estado de resultados siendo el referido estado financiero el que brinda información a la institución bancaria acerca de la generación de utilidades y su magnitud, cuyo resultante incidirá directamente en el capital que poseen los</p>	<p>debido a que se estudia a los estados financieros de varios años y la información adicional que se solicite al cliente, para conocer de la manera más precisa y exacta la situación patrimonial del solicitante del microcrédito. Se obtuvo como tendencia favorable a la opción del casi siempre con un 100%, en el</p>	<p>cálculo del índice de solvencia, esto permitiendo conocer la capacidad proporcional que tiene la empresa de cancelar sus deudas a corto plazo con sus activos circulantes. Se revisa la voluntad moral existente en los clientes solicitantes lo que da cuenta de la buena voluntad de pagar. Se procura la</p>	<p>permitiendo conocer la capacidad proporcional que tiene la empresa de cancelar sus deudas a corto plazo con sus activos circulantes. Se revisa la voluntad moral existente en los clientes solicitantes lo que da cuenta de la buena voluntad de pagar. Se obtuvo como tendencia desfavorable a la</p>	<p>conocer la capacidad proporcional que tiene la empresa de cancelar sus deudas a corto plazo con sus activos circulantes. Se revisa la voluntad moral existente en los clientes solicitantes lo que da cuenta de la buena voluntad de pagar. Se obtuvo como tendencia desfavorable a la</p>	<p>tendencia de la industria” Ledezma (2010, p. 8) expresa que ”ese ciclo dependerá del tipo de negocios que fija plazos y condiciones de la organización interna, de su capacidad de proceso productivo, de su nivel tecnológico” Ledezma (2010, p. 9) expone que “una</p>	<p>aspecto importante puesto que de la obtención de los ingresos que tenga, va a depender la posibilidad consecutiva de responder con el compromiso adquirido con la institución financiera, sin embargo es un punto que no está siendo evaluado de forma favorable por los encuestados de las</p>

Banco A		Banco B		Banco C		Teoría	Investigador
Ag. 1	Ag. 2	Ag. 1	Ag. 2	Ag.1	Ag. 2		
<p>siempre con un 83% seguido de la opción del casi siempre con el otro 17%, en los siguientes aspectos:</p> <p>Se realiza el cálculo del índice de solvencia, esto permitiendo conocer la capacidad proporcional que tiene la empresa de cancelar sus deudas a corto plazo con sus activos circulantes.</p>	<p>clientes para el desarrollo de sus operaciones.</p> <p>Se obtuvo como tendencia favorable a la opción del casi siempre con un 83% seguido de la opción del casi siempre con el otro 17%, en los siguientes aspectos:</p> <p>Se realiza el cálculo del índice de solvencia, esto permitiendo conocer la capacidad</p>	<p>siguiente aspecto:</p> <p>Se realiza la verificación de las garantías otorgadas, siendo esta referente de una base de certeza de cobro del crédito, en aquellos casos en los que al cliente se le dificulte el pago.</p> <p>Se obtuvo como tendencia desfavorable a la opción del casi nunca con un 60% seguido de la opción del casi siempre con el</p>	<p>flexibilización de los trámites esto dando cumplimiento el decreto con rango, valor y fuerza de ley de creación, estímulo, promoción y desarrollo del sistema microfinanciero (2001) en su artículo 15.</p> <p>Se obtuvo como tendencia desfavorable a la opción del casi nunca con un 100% en el</p>	<p>opción del casi nunca con un 60% seguido de la opción del casi siempre con el otro 40%, en los siguientes aspectos:</p> <p>Revisión de la información de los inventarios informados en el estado de situación financiera y la calidad de los mismos, en cuanto a su posibilidad de conversión en efectivo, lo cual</p>	<p>nunca con un 60% seguido de la opción del casi siempre con el otro 40%, en los siguientes aspectos:</p> <p>Revisión de la información de los inventarios informados en el estado de situación financiera y la calidad de los mismos, en cuanto a su posibilidad de conversión en efectivo, lo cual es un aspecto</p>	<p>administración eficiente y dinámica será determinante para el logro de los objetivos</p> <p>Torres (2010, p. 55) refiere que uno de los factores del análisis de crédito es el “capital que corresponde al conjunto de relaciones patrimoniales del solicitante”</p> <p>Torres (2010, p.</p>	<p>agencias.</p> <p>Tampoco es considerado de forma regular y con la importancia que amerita, la mezcla de créditos que tienen los clientes lo cual ayuda a determinar el riesgo de incobrabilidad del crédito siendo las agencias del banco A, quienes reportan los resultados menos favorables. Y por último se obtuvo</p>

Banco A		Banco B		Banco C		Teoría	Investigador
Ag. 1	Ag. 2	Ag. 1	Ag. 2	Ag.1	Ag. 2		
<p>Se revisa la voluntad moral en los clientes solicitantes lo que da cuenta de la buena voluntad de pagar. Se obtuvo como tendencia favorable a la opción del casi siempre con un 100%, en el siguiente aspecto:</p> <p>Se realiza la verificación de las garantías otorgadas, siendo esta referente de una base de</p>	<p>proporcional que tiene la empresa de cancelar sus deudas a corto plazo con sus activos</p> <p>Se obtuvo como tendencia favorable a la opción del casi siempre con un 100%, en el siguiente aspecto:</p> <p>Se realiza la verificación de las</p>	<p>otro 40%, en los siguientes aspectos: En la verificación de la información de los activos fijo, ello implica otro aspecto negativo del análisis de crédito aplicado al microcrédito en la banca privada, por cuanto se requiere conocer la calidad de los activos y veracidad de la información, que acerca de los mismos suministra el</p>	<p>siguiente aspecto:</p> <p>En la verificación de la información de los activos fijo, ello implica otro aspecto negativo del análisis de crédito aplicado al microcrédito en la banca privada, por cuanto se requiere conocer la calidad de los activos y veracidad de la información, que acerca de los mismos suministra el estado de situación</p>	<p>es un aspecto negativo del referido análisis, porque incrementa el riesgo de morosidad y de incumplimientos por parte de los solicitantes del microcrédito.</p> <p>Revisión de las políticas de crédito a los clientes, establecidas por los solicitantes, por ende, es un aspecto negativo del señalado análisis, ya que el</p>	<p>negativo del referido análisis, porque incrementa el riesgo de morosidad y de incumplimientos por parte de los solicitantes del microcrédito</p> <p>Revisión de las políticas de crédito a los clientes, establecidas por los solicitantes, por ende, es un aspecto negativo del señalado análisis, ya que el</p>	<p>55) refiere que uno de los factores del análisis de crédito es el “capital que corresponde al conjunto de relaciones patrimoniales del solicitante”</p> <p>Torres (2009, p. 64) expresa que el índice de solvencia “es el grado de suficiencia del capital del trabajo. Expresa</p>	<p>que los bancos evaluados a través de las agencias objeto a estudios reportan tomar en cuenta en pocas en ocasiones la concentración geográfica que va acumulando el banco lo que ayuda a determinar qué zonas son más susceptibles a posibles incobrabilidades de los créditos otorgados, de este aspecto se obtuvo</p>

Banco A		Banco B		Banco C		Teoría	Investigador
Ag. 1	Ag. 2	Ag. 1	Ag. 2	Ag.1	Ag. 2		
<p>certeza de cobro del crédito, en aquellos casos en los que al cliente se le dificulte el pago.</p> <p>Se obtuvo como tendencia desfavorable a la opción del casi nunca con un 67% seguido de la opción del casi siempre con el otro 33%, en los siguientes aspectos:</p> <p>Revisión de la información de los inventarios</p>	<p>garantías otorgadas, siendo esta referente de una base de certeza de cobro del crédito, en aquellos casos en los que al cliente se le dificulte el pago.</p> <p>Se obtuvo como tendencia desfavorable a la opción del casi nunca con un 67% seguido de la opción del casi siempre con el otro 33%, en los siguientes</p>	<p>estado de situación financiera consignado por el cliente, a los fines de reducir el riesgo crediticio de morosidad y de retraso en los pagos. Revisión de las políticas de crédito a los clientes, establecidas por los solicitantes, por ende, es un aspecto negativo del señalado análisis, ya que el control que</p>	<p>financiera consignado por el cliente, a los fines de reducir el riesgo crediticio de morosidad y de retraso en los pagos.</p> <p>Se obtuvo como tendencia desfavorable a la opción del casi nunca con un 60% seguido de la opción del casi siempre con el 40%, en los siguientes aspectos:</p> <p>Revisión de las</p>	<p>control que aplique el solicitante a los clientes a los que les otorga crédito, garantiza en gran medida la cobranza oportuna e ingreso efectivo al negocio, brindándole liquidez para atender a los diferentes compromisos que adquiera, entre ellos los pagos por créditos recibidos</p>	<p>control que aplique el solicitante a los clientes a los que les otorga crédito, garantiza en gran medida la cobranza oportuna e ingreso efectivo al negocio, brindándole liquidez para atender a los diferentes compromisos que adquiera, entre ellos los pagos por créditos recibidos</p>	<p>la capacidad proporcional que tiene la empresa de cancelar sus deudas a corto plazo con sus activos circulantes”</p> <p>Decreto con rango, valor y fuerza de ley de creación, estímulo, promoción y desarrollo del sistema microfinanciero (2001) establece en su artículo 15</p>	<p>que el banco A arroja los resultados menos satisfactorios.</p>

Banco A		Banco B		Banco C		Teoría	Investigador
Ag. 1	Ag. 2	Ag. 1	Ag. 2	Ag. 1	Ag. 2		
informados en el estado de situación financiera y la calidad de los mismos, en cuanto a su posibilidad de conversión en efectivo, lo cual es un aspecto negativo del referido análisis, porque incrementa el riesgo de morosidad y de incumplimientos por parte de los solicitantes del	aspectos: Revisión de la información de los inventarios informados en el estado de situación financiera y la calidad de los mismos, en cuanto a su posibilidad de conversión en efectivo, lo cual es un aspecto negativo del referido análisis, porque incrementa el	aplique el solicitante a los clientes a los que les otorga crédito, garantiza en gran medida la cobranza oportuna e ingreso de efectivo al negocio, brindándole liquidez para atender a los diferentes compromisos que adquiera, entre ellos los pagos por créditos recibidos.	políticas de crédito a los clientes, establecidas por los solicitantes, por ende, es un aspecto negativo del señalado análisis, ya que el control que aplique el solicitante a los clientes a los que les otorga crédito, garantiza en gran medida la cobranza oportuna e ingreso de efectivo al negocio	Revisión de la mezcla de créditos que tienen los clientes solicitantes, para la determinación del riesgo implicado en su otorgamiento, siendo un punto importante ya que se requiere efectuar un análisis de la composición de las obligaciones bancarias, de largo y corto plazo, considerando la concentración de	Revisión de la mezcla de créditos que tienen los clientes solicitantes, para la determinación del riesgo implicado en su otorgamiento, siendo un punto importante ya que se requiere efectuar un análisis de la composición de las obligaciones bancarias, de largo y corto plazo, considerando la concentración de	que los créditos otorgados a los clientes del sector microfinanciero se fundamentan en “la flexibilización de los requisitos y facilitación en los trámites administrativos” Torres (2010, p.55) “la garantía puede ser real, con hipoteca sobre un inmueble y prendaria, si es sobre un bien mueble. También,	

Banco A		Banco B		Banco C		Teoría	Investigador
Ag. 1	Ag. 2	Ag. 1	Ag. 2	Ag. 1	Ag. 2		
microcrédito. Revisión de las políticas de crédito a los clientes establecidas por los solicitantes, por ende, es un aspecto negativo del señalado análisis, ya que el control que aplique el solicitante a los clientes a los que les otorga crédito, garantiza en gran medida la cobranza oportuna e	riesgo de morosidad y de incumplimientos por parte de los solicitantes del microcrédito. Revisión de las políticas de crédito a los clientes establecidas por los solicitantes, por ende, es un aspecto negativo del señalado análisis, ya que el control que aplique el	Revisión de la mezcla de créditos que tienen los clientes solicitantes, para la determinación del riesgo implicado en su otorgamiento, siendo un punto importante ya que se requiere efectuar un análisis de la composición de las obligaciones bancarias, de largo y corto plazo, considerando la concentración de	brindándole liquidez para atender a los diferentes compromisos que adquiere, entre ellos los pagos por créditos recibidos  Revisión de la mezcla de créditos que tienen los clientes solicitantes, para la determinación del riesgo implicado en su otorgamiento, siendo un punto importante ya que	obligaciones en el pasivo circulante y a largo plazo. La consideración de la concentración crediticia global que va acumulando el Banco, al momento de estudiar el otorgamiento de crédito a los clientes solicitantes, se trata de un aspecto importante a considerar en función de	obligaciones en el pasivo circulante y a largo plazo. La consideración de la concentración crediticia global que va acumulando el Banco, al momento de estudiar el otorgamiento de crédito a los clientes solicitantes, se trata de un aspecto importante a considerar en función de	puede ser una garantía personal o quirografaria” Amat (2008, p. 16) considera que en el análisis de las cuentas por cobrar, como parte del aplicado al microcrédito, se debe incluir la revisión de “las políticas de crédito que se refiere a la forma de seleccionar a sus clientes, criterio de evaluación” Ledezma (2010,	

Banco A		Banco B		Banco C		Teoría	Investigador
Ag. 1	Ag. 2	Ag. 1	Ag. 2	Ag. 1	Ag. 2		
<p>ingreso de efectivo al negocio, brindándole liquidez para atender a los diferentes compromisos que adquiriera, entre ellos los pagos por créditos recibidos.</p> <p>Revisión de la mezcla de créditos que tienen los clientes solicitantes, para la determinación del riesgo implicado en su</p>	<p>solicitante a los clientes a los que les otorga crédito, garantiza en gran medida la cobranza oportuna e ingreso de efectivo al negocio, brindándole liquidez para atender a los diferentes compromisos que adquiriera, entre ellos los pagos por créditos recibidos.</p> <p>Revisión de la</p>	<p>obligaciones en el pasivo circulante y a largo plazo.</p> <p>La consideración de la concentración crediticia global que va acumulando el Banco, al momento de estudiar el otorgamiento de crédito a los clientes solicitantes, se trata de un aspecto importante a considerar en</p>	<p>se requiere efectuar un análisis de la composición de las obligaciones bancarias, de largo y corto plazo, considerando la concentración de obligaciones en el pasivo circulante y a largo plazo.</p> <p>La consideración de la concentración crediticia global que va acumulando el Banco, al</p>	<p>garantizar una adecuada rentabilidad del microcrédito en la banca privada, ya que el riesgo crediticio es más alto en ciertas regiones del país, dadas sus condiciones económicas particulares.</p> <p>Y por último, Se obtuvo como tendencia desfavorable a la opción del casi nunca con un 80% seguido de la opción del casi</p>	<p>garantizar una adecuada rentabilidad del microcrédito en la banca privada, ya que el riesgo crediticio es más alto en ciertas regiones del país, dadas sus condiciones económicas particulares.</p> <p>Y por último, Se obtuvo como tendencia desfavorable a la opción del casi nunca con un 80% seguido de la opción del casi</p>	<p>p. 13) considera que en la gestión del microcrédito se requiere efectuar “un análisis de la composición de las obligaciones bancarias, de largo y corto plazo, considerando la concentración de obligaciones en el pasivo circulante y a largo plazo”</p>	

Banco A		Banco B		Banco C		Teoría	Investigador
Ag. 1	Ag. 2	Ag. 1	Ag. 2	Ag. 1	Ag. 2		
<p>otorgamiento, siendo un punto importante ya que se requiere efectuar un análisis de la composición de las obligaciones bancarias, de largo y corto plazo, considerando la concentración de obligaciones en el pasivo circulante y a largo plazo. Y por último, Se obtuvo como tendencia desfavorable a la</p>	<p>mezcla de créditos que tienen los clientes solicitantes, para la determinación del riesgo implicado en su otorgamiento, siendo un punto importante ya que se requiere efectuar un análisis de la composición de las obligaciones bancarias, de largo y corto plazo, considerando la concentración de</p>	<p>función de garantizar una adecuada rentabilidad del microcrédito en la banca privada, ya que el riesgo crediticio es más alto en ciertas regiones del país, dadas sus condiciones económicas particulares. Y por último se obtuvo como tendencia desfavorable a la opción del casi nunca con un 60% seguido de</p>	<p>momento de estudiar el otorgamiento de crédito a los clientes solicitantes, se trata de un aspecto importante a considerar en función de garantizar una adecuada rentabilidad del microcrédito en la banca privada, ya que el riesgo crediticio es más alto en ciertas regiones del país, dadas sus</p>	<p>siempre con el otro 20%, en los siguientes aspectos: En la verificación de la información de los activos fijo, ello implica otro aspecto negativo del análisis de crédito aplicado al microcrédito en la banca privada, por cuanto se requiere conocer la calidad de los activos y veracidad de la información, que acerca de los mismos</p>	<p>siempre con el otro 20%, en los siguientes aspectos: En la verificación de la información de los activos fijo, ello implica otro aspecto negativo del análisis de crédito aplicado al microcrédito en la banca privada, por cuanto se requiere conocer la calidad de los activos y veracidad de la información, que acerca de los mismos</p>		

Banco A		Banco B		Banco C		Teoría	Investigador
Ag. 1	Ag. 2	Ag. 1	Ag. 2	Ag. 1	Ag. 2		
<p>opción del casi nunca con un 83% seguido de la opción del casi siempre con el otro 17%, en los siguientes aspectos: En la verificación de la información de los activos fijo, ello implica otro aspecto negativo del análisis de crédito aplicado al microcrédito en la banca privada, por cuanto se</p>	<p>obligaciones en el pasivo circulante y a largo plazo. Y por último, Se obtuvo como tendencia desfavorable a la opción del casi nunca con un 83% seguido de la opción del casi siempre con el otro 17%, en los siguientes aspectos En la verificación de la información</p>	<p>la opción del siempre con el 20% y la opción del casi siempre con el 20% restante, en los siguientes aspectos: Revisión de la información de los inventarios informados en el estado de situación financiera y la calidad de los mismos, en cuanto a su posibilidad de conversión en efectivo, lo cual</p>	<p>condiciones económicas particulares. Y por último se obtuvo como tendencia desfavorable a la opción del casi nunca con un 60% seguido de la opción del siempre con el 20% y la opción del casi siempre con el 20% restante, en los siguientes aspectos: Revisión de la información de</p>	<p>suministra el estado de situación financiera consignado por el cliente, a los fines de reducir el riesgo crediticio de morosidad y de retraso en los pagos.</p>	<p>suministra el estado de situación financiera consignado por el cliente, a los fines de reducir el riesgo crediticio de morosidad y de retraso en los pagos.</p>		

Banco A		Banco B		Banco C		Teoría	Investigador
Ag. 1	Ag. 2	Ag. 1	Ag. 2	Ag. 1	Ag. 2		
<p>requiere conocer la calidad de los activos y veracidad de la información, que acerca de los mismos suministra el estado de situación financiera a los fines de reducir el riesgo crediticio de morosidad y de retraso en los pagos.</p> <p>La consideración de la concentración crediticia global</p>	<p>de los activos fijo, ello implica otro aspecto negativo del análisis de crédito aplicado al microcrédito la banca privada, por cuanto se requiere conocer la calidad de los activos y veracidad de la información, que acerca de los mismos suministra el estado de situación financiera a los fines de reducir el</p>	<p>es un aspecto negativo del referido análisis, porque incrementa el riesgo de morosidad y de incumplimientos por parte de los solicitantes del microcrédito.</p>	<p>los inventarios informados en el estado de situación financiera y la calidad de los mismos, en cuanto a su posibilidad de conversión en efectivo, lo cual es un aspecto negativo del referido análisis, porque incrementa el riesgo de morosidad y de incumplimientos por parte de los solicitantes del</p>				

Banco A		Banco B		Banco C		Teoría	Investigador
Ag. 1	Ag. 2	Ag. 2		Ag. 1	Ag. 2		
que va acumulando el Banco, al momento de estudiar el otorgamiento de crédito a los clientes solicitantes, se trata de un aspecto importante a considerar en función de garantizar una adecuada rentabilidad del microcrédito en la banca privada, ya que el riesgo crediticio es más alto en ciertas regiones del país, dadas sus condiciones económicas particulares.	riesgo crediticio de morosidad y de retraso en los pagos. La consideración de la concentración crediticia global crediticia global que va acumulando el Banco, al momento de estudiar el otorgamiento de crédito a los clientes solicitantes, se trata de un aspecto importante a		microcrédito.				

Banco A		Banco B		Banco C		Teoría	Investigador
Ag. 1	Ag. 2	Ag. 1	Ag. 2	Ag. 1	Ag. 2		
	considerar en función de garantizar una adecuada rentabilidad del microcrédito en la banca privada, ya que el riesgo crediticio es más alto en ciertas regiones del país, dadas sus condiciones económicas particulares.						

Fuente: Morales (2017)

Una vez evaluada y analizada la gestión del proceso financiero del microcrédito en la banca privada, acompañado de la teoría donde se indica la importancia que tienen las instituciones financieras para los pequeños y medianos empresarios, a través del sistema de apalancamiento mediante el otorgamiento de crédito, se puede decir que los resultados obtenidos, luego de la evaluación arrojan de forma particular, el comportamiento que cada banco, en sus respectivas agencias tienen en el desarrollo de la gestión del proceso financiero, de ellos se puede decir que existen aspectos que de manera positiva están siendo llevados a cabos.

Para la presentación y análisis de los mismos, se toma en cuenta las respuestas dadas por los diferentes encuestados que laboran en la 2 agencias seleccionadas de cada uno de los tres bancos (A,B y C) ubicada en la ciudad de Maracay mcpo. Girardot edo. Aragua y que componen la muestra, arrojando un patrón de comportamiento similar en cuanto a las interrogantes presentadas arrojando como tendencia favorable la opción de “casi siempre” en los siguientes aspectos cualitativos y cuantitativos:

El historial crediticio del cliente solicitante, porque una organización o cliente en general, con mucho tiempo en el ramo de negocios en el cual actúa, tiende a sobreponerse de situaciones difíciles, constituyéndose así en experiencias que le son útiles para superar las próximas que se les presenten. De igual forma, se obtiene que son tomados en cuenta los factores externos, lo cual es de suma importancia dada la dependencia respecto a las políticas económicas, tanto de la empresa como de sus distribuidores y proveedores, mercado internacional, tendencia de la industria, De hecho se trata de factores con alta incidencia en los resultados futuros que pueda generar el cliente solicitante.

Se considera la revisión del ciclo de producción, permitiendo así conocer la capacidad de generación de producción y lo organizado que está el cliente para ello,

considerando que de la eficiencia del mismo depende en gran medida la posterior colocación de productos en el mercado, para generar los ingresos por ventas, con los cuales cubrir el financiamiento que otorgue la institución bancaria. La administración llevada a cabo por el cliente solicitante es tomada en cuenta debido a su importancia ya que aunque el cliente posea los mejores recursos materiales y financieros, es sobre quien recaiga la toma de decisiones, el que definitivamente dará el éxito o no a la organización; de allí, lo importante que es incluir este aspecto dentro del análisis crediticio.

Para la institución financiera es de suma importancia considerar la información suministrada por el cliente solicitante a través de su edo. de situación financiera siendo su evaluación cuantitativa, y en ella se estudia a los estados financieros de varios años y la información adicional que se solicite al cliente, para conocer de la manera más precisa y exacta la situación patrimonial del solicitante del microcrédito. Así mismo se toma en cuenta el edo. De resultado suministrado por el cliente solicitante, siendo el referido estado financiero el que brinda información a la institución bancaria acerca de la generación de utilidades y su magnitud, cuyo resultante incidirá directamente en el capital que poseen los clientes para el desarrollo de sus operaciones.

Se realiza el cálculo del índice de solvencia lo cual determina la posibilidad de pago de los compromisos que tiene a corto plazo el cliente, siendo así un indicador fundamental en la fase de evaluación del otorgamiento del microcrédito.

La Buena voluntad de pagar también es revisada en la gestión del proceso financiero del microcrédito en la banca privada venezolana que se evidencia al revisar el record crediticio asumido con anterioridad por el cliente, y si es reciente su incorporación al sector productivo en el que actúa, entonces la banca acudirá a otras instituciones financieras para obtener información al respecto.

La Flexibilización de los tramites es un aspecto que es acatado en la mayoría de los créditos revisados en la banca privada dando cumplimiento al decreto creado para el otorgamiento de microcrédito, sin embargo, en atención a los resultados, ello requiere ser mejorado, puesto que no se lleva a cabo en la totalidad de los casos.

Se lleva a cabo la verificación de las garantías otorgadas y aunque dicha garantía no compensa la desconfianza o la falta de honestidad, si es referente de una base de certeza de cobro del crédito, en aquellos casos en los que al cliente se le dificulte el pago.

De igual forma se pudo obtener, mediante las respuestas suministradas por los encuestados en las 2 agencias seleccionadas de los tres bancos (A, B y C) en estudio, que existen aspectos que no están siendo considerados en la gestión del proceso financiero del microcrédito en la banca privada dando como resultado desfavorable que la opción del “casi nunca” es la tendencia que prevalece en los siguientes aspectos cualitativos y cuantitativos:

Existencia de una porción significativa de clientes a los cuales no se les verifica directamente en su sede, la veracidad de los inventarios informados en el estado de situación financiera y la calidad de los mismos, en cuanto a su posibilidad de conversión en efectivo, lo cual es un aspecto negativo del referido análisis, porque incrementa el riesgo de morosidad y de incumplimientos por parte de los solicitantes del microcrédito.

Los activos fijos no están siendo verificados, lo cual implica otro aspecto negativo del análisis de crédito aplicado al microcrédito en la banca privada venezolana, por cuanto se requiere conocer la calidad de los activos y veracidad de la información, que acerca de los mismos suministra el estado de situación financiera

consignado por el cliente, a los fines de reducir el riesgo crediticio de morosidad y de retraso en los pagos.

No está siendo considerado siendo de suma importancia porque el control que aplique el solicitante a los clientes a los que les otorga crédito, garantiza en gran medida la cobranza oportuna e ingreso de efectivo al negocio, brindándole liquidez para atender a los diferentes compromisos que adquiriera, entre ellos los pagos por créditos recibidos.

Adicionalmente no se revisa la mezcla de créditos que tienen los clientes solicitantes, para la determinación del riesgo implicado en su otorgamiento. Por consiguiente, la banca analiza de forma global el nivel de apalancamiento sin discriminar los endeudamientos del cliente de la exigibilidad inmediata, lo que sin lugar a dudas daría una mejor noción conjuntamente con los indicadores de solvencia y liquidez de la capacidad de pago del solicitante.

Y por último no considera la concentración geográfica crediticia global el cual se trata de un aspecto importante a considerar en función de garantizar una adecuada rentabilidad del microcrédito en la banca privada venezolana, ya que el riesgo crediticio es más alto en ciertas regiones del país, dadas sus condiciones económicas particulares; es decir, que se constituye en parte de los factores externos que inciden en los resultados alcanzados con esta gaveta obligatoria.

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **Conclusiones**

#### **Conclusiones**

Después de haber realizado el análisis y la interpretación de los resultados obtenidos, mediante la aplicación del instrumento de recolección de datos, se formulan a continuación las conclusiones de la investigación, tomando en consideración los objetivos específicos definidos, a fin de dar respuesta a las interrogantes planteadas en cuanto al análisis de la gestión del proceso financiero del microcrédito en la banca privada, tomando como muestra 2 agencias de los bancos Banesco, Provincial y Mercantil, ubicadas en la ciudad de Maracay mcpo. Girardot edo. Aragua.

En referencia a los aspectos cualitativos y cuantitativos considerados en la gestión del proceso financiero del microcrédito en la banca privada se puede decir, que se efectúa la revisión del historial crediticio del cliente, de los insumos provenientes del mercado proveedor y de los productos que oferta, de las relaciones interempresas, ciclo productivo, incidencia de los factores externos, manejo de la administración, estado de Situación Financiera, estado de resultados y flujo de fondos, de los índices de solvencia, liquidez, inventario y activo fijo, apalancamiento financiero, y la valoración del riesgo implícito de los clientes solicitantes del señalado producto financiero.

Por consiguiente, la banca privada, en tales aspectos muestra resultados adecuados, en líneas generales, obteniendo así una noción del posible volumen de ventas que pretende generar el cliente solicitante, como pilar fundamental del

cumplimiento del compromiso crediticio y también del posicionamiento de la misma en el mercado que le es natural, como aspectos que permiten prever si los ingresos tendrán altas posibilidades o no de ser suficientes, para cubrir los costos del financiamiento bancario.

De igual manera se señala, que los aspectos cualitativos y cuantitativos considerados en el análisis de crédito al producto microfinanciero en la banca privada, permiten conocer la capacidad de generación de producción y lo organizado que está el cliente solicitante, para generar los ingresos por ventas, con los que se ha de cubrir el financiamiento que se otorgue; además, de valorar la administración que desempeña, dado que la toma de decisiones incide o no en el éxito del negocio.

Cabe destacar, que el estudio de los estados financieros y la información adicional que se le requiera al cliente solicitante del microcrédito, permite conocer de manera precisa y exacta la situación patrimonial de éste, brindando información a la institución bancaria acerca de la generación de utilidades y de su magnitud, cuyo resultante incidirá directamente en el capital que posee el negocio para el desarrollo de sus operaciones, a la vez que el flujo de fondos, permite a la banca privada, tener una noción de la recuperación del crédito.

Debe señalarse, que los aspectos cualitativos y cuantitativos considerados en la gestión del producto microfinanciero en la banca privada, tales como la revisión de los índices de solvencia y liquidez le permiten a la institución financiera determinar la capacidad de pago, con el flujo de fondos que genera el solicitante, y en consecuencia estipular la conveniencia o no de otorgar el producto financiero. Vale decir, que la determinación del índice de inventarios brinda información en cuanto a si son fácilmente convertibles en ventas, y además si los activos que posee la organización solicitante, se consideran buena garantía del crédito.

Adicionalmente, al contemplar entre los aspectos cualitativos y cuantitativos considerados en la gestión del microcrédito, a las obligaciones bancarias de largo y corto plazo, la institución financiera puede determinar si el cliente está altamente endeudado, ya que cuanto más lo esté, se le dificultará el cumplimiento de un eventual compromiso crediticio microfinanciero, con un mayor riesgo de retrasos o incumplimiento en los pagos. Además, la revisión de los factores internos que dependen directamente de la capacidad de los responsables de la administración del cliente solicitante, y de los factores externos del riesgo como son la inflación, devaluaciones no previstas de la moneda nacional, todo ello efectuado por la institución financiera, permite en la gestión del producto financiero microcrédito, conocer cuáles comprometen la capacidad de pago del cliente aspirante.

En cuanto al cumplimiento de los criterios de la normativa legal en la gestión del proceso financiero del microcrédito en la banca privada, se refiere que se efectúa en función del conocimiento del historial personal y moral existente en los clientes solicitantes; además, se procura la flexibilización de los trámites, pero esto último requiere ser mejorado, por cuanto no se cumple en la totalidad de los casos, asimismo, se cumple con el aumento del financiamiento otorgado en base al cumplimiento de los pagos efectuados, tal como lo exige la normativa legal vigente.

Asimismo, el análisis aplicado en la gestión proceso financiero del microcrédito se realiza en función del conocimiento de la persona y sus voluntad moral, que da cuenta de la buena voluntad de pagar, demostrada en oportunidades anteriores a la solicitud crediticia presentada, es decir, su disposición de cancelar los compromisos financieros adquiridos, lo que se puede revisar en los clientes con años de experiencia, haciendo énfasis en los registros de pago y cumplimiento de operaciones que han contraído, aunque ello se dificulta cuando el cliente es de poca trayectoria en el mundo de los negocios, implicando la necesidad de recurrir en ese caso a otras instituciones financieras para tener referencias al respecto.

También, se evidencia que se está dando cumplimiento al Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Creación, Estímulo, Promoción y Desarrollo del Sistema Microfinanciero (2001), en cuanto a la flexibilización de los requisitos, facilitación de los trámites administrativos, se toma en cuenta las potencialidades de los clientes solicitantes y se efectúa el incremento progresivo de los montos de los préstamos, en función del cumplimiento de los pagos por lo que la banca privada, en sus políticas crediticias para el microcrédito, está acatando lo contemplado en la mencionada ley, y lo hace para respaldar financieramente a pequeños negocios que contribuyen al desarrollo endógeno nacional. Sin embargo, no es tan fácil prever las potencialidades de algunos clientes de bajos recursos que recién acceden a la bancarización, existiendo siempre un riesgo implícito en el otorgamiento del crédito, con una gaveta que tiene carácter obligatorio, de acuerdo al marco legal del país.

Con respecto a los elementos de la información suministrada por los solicitantes que son objeto de comprobación en la gestión del proceso financiero del microcrédito en la banca privada se señala, que no se comprueba la información sobre los inventarios, evidenciándose que a una porción significativa de los clientes no se les verifica directamente en la empresa, la veracidad de los inventarios informados en el Balance General y la calidad para su conversión en efectivo, lo cual incrementa el riesgo de morosidad y de incumplimientos.

Asimismo, no se verifica la información acerca de los activos fijos, suministrada por los solicitantes del producto financiero microcrédito, constituyéndose en un aspecto de la gestión que debe ser mejorado, por cuanto es necesario conocer la calidad y veracidad de la información de los activos en el Balance General consignado por el cliente, para reducir el riesgo crediticio de morosidad y de retraso en los pagos. De igual forma, se realiza una revisión del endeudamiento que mantienen con otras instituciones financieras, aunque no en la

totalidad de los análisis efectuados, pero debe efectuarlo a la totalidad, a los fines de que la institución de banca privada que gestiona el microcrédito, pueda conocer el apalancamiento financiero y los tipos de endeudamiento adquiridos, pudiendo así realizar una efectiva evaluación de la capacidad de pago.

Cabe referir, que en la gestión del microcrédito se comprueban las garantías otorgadas por los clientes solicitantes; lo cual es un aspecto positivo porque aún cuando la garantía real, con hipoteca sobre un inmueble, prendaria, personal o quirografaria, no compensa de modo alguno la desconfianza o la falta de honestidad, si es un referente que brinda certeza de cobro del crédito, en aquellos casos en los que al cliente se le dificulte el pago.

Por otra parte se tiene, que las determinantes de riesgo en la gestión del producto financiero microcrédito en la banca privada, toman en consideración los factores internos de los clientes solicitantes que inciden en tal riesgo, con lo cual la institución financiera puede tener un conocimiento global de la situación organizacional, y de las posibles dificultades operacionales que dichos factores puedan generar, afectando la capacidad de pago. Adicionalmente, se revisa el volumen de créditos de los clientes a fin de obtener el nivel de apalancamiento y de su capacidad de pago, cruzando los resultados obtenidos de los índices de solvencia y liquidez, a fin de evaluar de manera global la capacidad de asumir el nuevo compromiso financiero.

Sin embargo, no se efectúa la revisión de las políticas de crédito a clientes, establecidas por los clientes solicitantes del producto financiero microcrédito, aún cuando el análisis de las cuentas por cobrar, debe incluir la revisión de las políticas crediticias referentes al modo de seleccionar los clientes y el criterio de evaluación; por ende, es un aspecto a mejorar en la gestión microcrediticia, porque es la garantía, en una alta proporción de la cobranza oportuna e ingreso de efectivo al negocio, que

genera la liquidez requerida para atender a compromisos adquiridos, tales como los pagos por créditos recibidos.

Cabe destacar, que en la gestión del producto financiero microcrédito en escasas ocasiones se revisa la mezcla de créditos que tienen los clientes solicitantes, para la determinación del riesgo implicado en su otorgamiento, aun cuando se requiere efectuar un análisis de la composición de las obligaciones bancarias, de largo y corto plazo, analizando de forma global el nivel de apalancamiento sin discriminar los endeudamientos del cliente que son de exigibilidad inmediata, lo que sin lugar a dudas daría una mejor noción, conjuntamente con los indicadores de solvencia y liquidez de la capacidad de pago.

En pocas oportunidades la banca privada considera la concentración geográfica crediticia global que va acumulando el Banco, al momento de estudiar el otorgamiento de crédito a los clientes solicitantes; por tanto, se trata de un aspecto a mejorar referido a los factores externos que incide en los resultados alcanzados con esta gaveta obligatoria, a fin de garantizar una adecuada rentabilidad del producto financiero microcrédito, porque el riesgo crediticio es más alto en ciertas regiones del país, dadas sus condiciones económicas particulares.

Finalmente, la gestión del producto financiero microcrédito en la banca privada da cuenta de algunas debilidades; tales como la escasa revisión de la información suministrada sobre inventarios y activo fijo, así como de las políticas de crédito aplicadas a los clientes en la totalidad de las solicitudes, en escasas ocasiones se revisa la mezcla de créditos que tienen los clientes solicitantes, discriminando entre los de corto y largo plazo y pocas veces se toma en consideración la concentración geográfica crediticia global que va acumulando cada institución financiera, ello aun cuando son aspectos indispensables en la gestión crediticia, a fin de determinar

adecuadamente la idoneidad del otorgamiento de los microcréditos, con el menor riesgo posible.

### **Recomendaciones**

En función de los resultados obtenidos en el presente estudio sobre la gestión del microcrédito en la banca privada venezolana, la autora formula las recomendaciones siguientes:

1. Considerar los resultados de la investigación en la toma de decisiones que se lleve a cabo para mejorar la rentabilidad generada por microcréditos.
2. Comprobar la información suministrada por los clientes solicitantes del producto microcrédito en lo atinente a los inventarios y de los activos fijos, con la finalidad de disminuir el riesgo de morosidad y de incumplimientos.
3. Revisar en la totalidad de los casos y no solamente en parte de ellos, la revisión del endeudamiento que mantienen los clientes solicitantes con otras instituciones financieras.
4. Examinar las políticas de crédito implementadas a los clientes de los solicitantes del producto financiero microcrédito.
5. Revisar la mezcla de créditos que tienen los clientes solicitantes en la totalidad de los casos de gestión de microcrédito, para la determinación del riesgo implicado en su otorgamiento, determinando la composición de las obligaciones bancarias a corto y a largo plazo.
6. Considerar en todo momento la concentración geográfica crediticia global que va acumulando en la banca privada venezolana.
7. Aplicar en la totalidad de los casos la flexibilización de los requisitos, facilitación de los trámites administrativos, y el incremento progresivo de los montos de los préstamos en función del cumplimiento de los pagos, de acuerdo a lo establecido en el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Creación, Estímulo, Promoción y Desarrollo del Sistema Microfinanciero (2001).

## REFERENCIAS

- Albornoz, A. (2012) *Gestión Crediticia y Riesgo de la Cartera de Créditos Agropecuarios en la Banca Universal*. Universidad Rafael Urdaneta. Maracaibo, estado Zulia, Venezuela.
- Alva, A. (2009) *Análisis de los Datos e Interpretación de los Resultados*. [Documento en línea]. Disponible: <http://www.cmapspublic2.ihmc.us/servlet/SBReadResourceServlet?rid...5143>. [Consulta: 2016, Junio 04]
- Álvarez, M. (2009) *Sistema de Variables*. [Documento en línea]. Disponible: <http://www.monografias.com> › Otros. [Consulta: 2016, Marzo 28]
- Amat, O. (2008) *Análisis de Estados Financieros, Fundamentos y Aplicaciones*. Ediciones Gestión 2000, SL. Madrid. España.
- Añez, M. (2009) *Aspectos Básicos del Análisis de Créditos*. [Documento en línea]. Disponible: <http://www.monografias.com> › Administracion y Finanzas › Finanzas. [Consulta: 2016, Marzo 26]
- Arias, F. (2006). *El Proyecto de Investigación. Guía para su Elaboración* (3da edición). Editorial Episteme, C.A. Caracas. Venezuela.
- Balestrini, A. (2006). *Como Elaborar el Proyecto de Investigación*. Caracas. Venezuela. Editorial Consultores Asociados.
- Banco Banesco. Página Web. [Documento en línea]. [www.banesco.com](http://www.banesco.com). [Consulta: 2016, Marzo 29]
- Banco Exterior, CA. Página Web. [Documento en línea]. [www.bancoexterior.com](http://www.bancoexterior.com). [Consulta: 2016, Marzo 29]
- Bello, G. (2007) *Operaciones Bancarias en Venezuela*. Editorial Texto, CA de la Universidad Católica Andrés Bello. Caracas. Venezuela.
- Betancur, S. (2008) *Operacionalización de Variables*. Disponible: [http://www.promocionsalud.ucaldas.edu.co/downloads/Revista%205\\_4.pdf](http://www.promocionsalud.ucaldas.edu.co/downloads/Revista%205_4.pdf) Similares. [Consulta: 2016, Marzo 28]
- Bittan, M. (2016) *Microcréditos: Crecimiento Macroeconómico y Prosperidad*. [Documento en línea] <http://www.elmundo.com.ve/Firmas/Moises->

- Bittan/Microcreditos--crecimiento-macroeconomico-y-prospe.aspx#ixzz44a10Kmcc. [Consulta: 2016, Marzo 29]
- Borda, M.; TUESCA, R. y Navarro, E. (2009) *Métodos Cuantitativos*. Universidad del Norte. Barranquilla. Colombia.
- Buela, G y Sierra, C. (2007) *Manual de Evaluación Psicológica, Fundamentos, Técnicas y Aplicaciones*. Siglo XXI Editores, SA. Madrid. España.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. (1999). Gaceta Oficial, 5453, marzo 3, 2000.
- Córdova, J. (2010) *Elaboración de los Proyectos de Investigación*. [Documento en línea]. Disponible: <http://www.emagister.com/curso-elaboracion.../bases-teoricas-legale...> – España. [Consulta: 2016, Marzo 24]
- Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Creación, Estímulo, Promoción y Desarrollo del Sistema Microfinanciero (2001). Gaceta Oficial Número 37.164 del 22 de marzo de 2001.
- Finanzas Digital (2016). *Reporte de Créditos por Destino de la Banca de Venezuela a Diciembre 2015*. <http://www.finanzasdigital.com/2016/02/reporte-de-creditos-por-destino-de-la-banca-de-venezuela-a-diciembre-2015/>
- Galán, M. (2009) *Metodología de la Investigación*. [Documento en línea]. Disponible: <http://www.manuelgalan.blogspot.com/.../el-cuestionario-en-la-investigacion.htm...> [Consulta: 2016, Junio 04]
- García, R. (2008) El Método Hipotético Deductivo. [Documento en línea] Disponible: <http://www.monografias.com> › Epistemología. [Consulta: 2016, Junio 03]
- Hernández, R; Fernández, C. y Baptista, P. (2003) *Metodología de la Investigación*. Mc Graw Hill. México.
- Hurtado, J. (2007) *Algunos Aspectos a Contemplar en el Desarrollo de los Criterios Metodológicos de la Investigación*. Disponible: <http://www.Investigacionholistica.blogspot.com/2008/04/algunos-criterios-metodologicos-de-la.html>. ...[Consulta: 2016, Junio 02]
- Hurtado, I. y Toro, J. (2007) *Paradigmas y Métodos de Investigación en Tiempos de Cambio*. Editorial CEC, SA. Venezuela.

- Juárez, M. (2007) *Trabajo Social e Investigación. Temas y Perspectivas*. Universidad Pontificia Comillas. Madrid. España.
- Ledezma, M. (2010) *Administración Financiera y Bancaria*. Disponible: <http://www.monografias.com> › Administración y Finanzas. [Consulta: 2016, Marzo 24]
- Lerma, H. (2007) *Metodología de la Investigación: Propuesta, Anteproyecto y Proyecto*. ECOE Ediciones. Bogotá. Colombia.
- Ley de Instituciones del Sector Bancario (2014). Gaceta Oficial Número 417.170 del 08 de diciembre de 2014.
- Mendoza, Y. (2014) *Lineamientos Estratégicos para el Financiamiento Externo de las Pequeñas y Medianas Empresas (PyME) del Sector Metalmeccánico, ubicadas en el Municipio Valencia del Estado Carabobo*. Universidad de Carabobo, Bárbula, estado Carabobo. Venezuela.
- Merino, T. (2007) *Unidades de Análisis*. Disponible: <http://www.escuela.med.puc.cl/recursos/recepidem/introductorios6.htm>. [Consulta: 2016, Junio 03]
- Moreno, F. (2007) *El Microcrédito y su Aporte al Desarrollo Económico Venezolano Caso BBVA Banco Provincial*. [Documento en línea]. Disponible: <http://www.biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAQ8183.pd>. [Consulta: 2016, Febrero 04]
- Nadal, A. (2013) *Teorías Monetarias Poskeynesianas, el Dinero Endógeno y su Importancia: Una Aproximación de la Escuela Francesa*. [www.sinpermiso.info/textos/dinero-endgeno-por-qu-es-importante](http://www.sinpermiso.info/textos/dinero-endgeno-por-qu-es-importante)
- Pallela, S. y Martins F. (2006) *Metodología de la Investigación Cuantitativa*. FEDUPEL. Caracas.
- Parra, R. y Toro, I. (2007) *Método y Conocimiento. Metodología de la Investigación*. Fondo Editorial Universidad Eafit. Bogotá. Colombia.
- Pérez, L. (2007) *Apuntes Sobre la Investigación Cuantitativa y Cualitativa*. Cuadernos Monográficos Candidus No. 12. Candidus Editores Educativos, CA. Carabobo. Venezuela.
- Quero, M. (2010) *Confiabilidad y Coeficiente Alfa de Cronbach*. [Documento en línea].

Disponible:<http://www.urbe.edu/publicaciones/telos/ediciones/pdf/vol.../nota-2.PDF>. ...[Consulta: 2016, Junio 04]

Rocha, A. (2012) *Estrategias de Financiamiento de las PYMES de la Industria de Alimentos, Subsector Panadero de Valledupar, Colombia*. Universidad del Zulia, Maracaibo, Venezuela.

Rodríguez, E. (2006) *Metodología de la Investigación*. Editorial Limusa. México.

Ruíz, J. (2009) *Los Microcréditos en Venezuela*. [Documento en línea]. Disponible:<http://www.soft-line.com/.../ForoBancarizacionJuanCarlosRuiz20090429.p...>[Consulta:2016, Marzo 25]

Sabino, C. (2007) *El Proceso de la Investigación*. El Cid. Bogotá, Colombia.

Schanzer, R. (2010) *El Marco Teórico de una Investigación*. [Documento en línea].Disponible:[http://www.fhumyar.unr.edu.ar/escuelas/3/.../marco\\_teorico.htm](http://www.fhumyar.unr.edu.ar/escuelas/3/.../marco_teorico.htm). [Consulta: 2016, Marzo 22]

Soto, R. (2007) *Cómo Diseñar un Cuestionario de Investigación de Mercados*. [Documento en línea]. Disponible: [www.gestiopolis.com/.../como-disenar-un-cuestionario-de-investigaci...](http://www.gestiopolis.com/.../como-disenar-un-cuestionario-de-investigaci...) [Consulta: 2016, Octubre 05]

Soto y Valente (2010) *El Riesgo Asociado a la Banca Comercial y Universal Venezolana*. [Documento en línea]. Disponible: <http://www.scielo.org.ve/scielo.php?pid=S1315-99842007000400008>. [Consulta: 2016, Marzo 20]

Tamayo y Tamayo, M. (2001) *El Proceso de Investigación Científica*. Editorial Limusa. México.

Torres, J. (2010) *Curso de Formación Bancaria Profesional*. Serie Profesional Los Libros de El Nacional. Caracas. Venezuela.

## **ANEXOS**

## **Anexo A**

### **Instrumento de Recolección de Datos**

## **Anexo B**

### **Validación del Instrumento de Recolección de Datos**

## **Anexo C**

### **Coeficiente de Confiabilidad**