



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA**



**PROPUESTA DE ESTRATEGIAS FINANCIERAS PARA MEJORAR LA
RECUPERACION DE CRÉDITOS OTORGADOS POR EL BANCO DE
LA GENTE EMPRENDEDORA C.A. (BANGENTE), EN EL ESTADO
CARABOBO**

Autores:
Aguiar, Yerry
Pinzón, Carla

Campus Bárbula, Noviembre de 2011



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA**



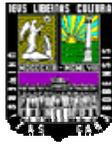
**PROPUESTA DE ESTRATEGIAS FINANCIERAS PARA MEJORAR LA
RECUPERACION DE CRÉDITOS OTORGADOS POR EL BANCO DE
LA GENTE EMPRENDEDORA C.A. (BANGENTE), EN EL ESTADO
CARABOBO**

Tutor:
Neirys Soto

Autores:
Aguiar, Yerry
Pinzón, Carla

**Trabajo de Grado presentado para optar al título
de Licenciados en Administración Comercial**

Campus Bárbula, Noviembre de 2011



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA**



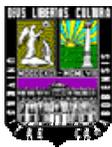
CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

**PROPUESTA DE ESTRATEGIAS FINANCIERAS PARA MEJORAR LA
RECUPERACION DE CRÉDITOS OTORGADOS POR EL BANCO DE
LA GENTE EMPRENDEDORA C.A. (BANGENTE), EN EL ESTADO
CARABOBO**

Tutor:
Neirys Soto

Aceptado en la Universidad de Carabobo
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Escuela de Administración Comercial y
Contaduría Pública.
Por. **NEIRYS SOTO**
C.I. 13.629.956

Campus Bárbula, Noviembre de 2011



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA**



ACTA DE APROBACIÓN

Nosotros miembros del Jurado designado para la evaluación del Trabajo de Grado titulado **“PROPUESTA DE ESTRATEGIAS FINANCIERAS PARA MEJORAR LA RECUPERACION DE CRÉDITOS OTORGADOS POR EL BANCO DE LA GENTE EMPRENDEDORA C.A. (BANGENTE), EN EL ESTADO CARABOBO ”**, presentado por: Aguiar, Yerry , C.I. 17.031.338 para optar al Título de Licenciado en Administración Comercial y Pinzón, Carla, C.I. 16.501.850 para optar al Título de Licenciada en Administración Comercial; estimamos que el mismo reúne los requisitos para ser considerado como: _____ a los _____ días del mes de _____ del año _____.

Coordinador

Miembro Principal

Tutor

Suplente

Campus Bárbula, Noviembre de 2011

Dedicatoria

Esta investigación se realizó con mucho esmero y dedicación quiero dedicársela a las personas que me dieron todo su apoyo de manera incondicional los que me han permitido llegar aquí y ser la persona que hoy por hoy soy, gracias por los valores y principios de honestidad, compromiso que han sembrado en mí, es por ello que dedico este trabajo de investigación a mis padres y no puedo dejar a un lado a esa persona con la cual he contado siempre como lo es mi hermana Yetsy Aguiar.

Yerry Aguiar

Dedicatoria

La presentación de este trabajo especial de grado, Marca la llegada a unas de mis metas que es la de obtener el título de Licenciada en Administración Comercial, por eso lo quiero dedicar con todo mi amor, cariño y respeto a:

Dios, por darme la Fortaleza, Salud e Inteligencia para emprender cada día, y tener el interés de conseguir los objetivos y metas propuestas.

Mi Madre, por darme la vida y el derecho de estar en este mundo y las más grandes lecciones.

Mi Esposo, por Brindarme su apoyo y comprensión durante todo este proceso. (Te amo).

Mi Hija, siendo ella mi razón de ser, y es la que me da todo el ánimo que a veces me falta y porque su sonrisa me llena el alma.

Carla Pinzón

Agradecimiento

Yo doy gracias a Dios padre todo poderoso por haberme dado mucha salud durante el desarrollo de la carrera.

Doy gracias a mi Mamá y Papá por estar allí siempre atento y brindarme su apoyo, y la fuerza de continuar adelante, durante mi formación universitaria,

Agradezco a mi hermana menor con la cual he podido contar en todo momento y quien siempre me ha tendido la mano para prestarme la ayuda cuando mas la necesito.

Doy gracias también a mi compañera y amiga Carla porque juntos pudimos conocer y aprender el uno del otro, durante aquellas jornadas de estudio que nos toco realizar.

Quiero agradecerle a la profesora Neirys Soto por su apoyo y valiosa dedicación para el desarrollo de este trabajo, a la Universidad de Carabobo por se mi escuela de formación y permitirme desarrollarme en sus aulas de manera profesional.

Gracias a BANGENTE por permitirme realizar y desarrollar el trabajo dentro de su institución.

Por ultimó agradezco a todos aquellos compañeros, amigos que fueron mi pilar de apoyo.

Yerry Aguiar...

Agradecimiento

A Dios por permitirme vivir y guiarme con su luz divina, a mis padres por darme la herramienta y el apoyo necesario, a mis hermanos por tener siempre un gesto o palabras de aliento para alcanzar la meta propuesta.

A Emilio Davalillo (Esposo), por ser una persona que a pesar de las dificultades y las diferencias busca el equilibrio y hacerme entender las cosas de la vida, que en ocasiones las hago tan complicadas.

A Emily Davalillo (hija), por su paciencia y espera en mis noches de desvelo.

A Ninfa Torres (mama), Andreina (hermana), por su apoyo brindado durante toda mi vida.

A la Universidad de Carabobo por ser nuestra Alma Mater y servir como institución generadora de conocimientos, para el éxito de nuestras vidas.

A mi compañero del alma Yerry Aguiar por compartir conmigo esta experiencia tan maravillosa como lo es el realizar el trabajo de grado.

A la profesora Neyris Soto por su constante apoyo y valiosa dedicación para el desarrollo de este trabajo de grado, a la empresa BANGENTE por permitirme efectuar y desarrollar el trabajo dentro de su institución.

A todos los que de una u otra manera hicieron posible la culminación de mi carrera, reciban mis más sinceras manifestaciones de gratitud.

Carla Pinzón....



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA**



**PROPUESTA DE ESTRATEGIAS FINANCIERAS PARA MEJORAR LA
RECUPERACION DE CRÉDITOS OTORGADOS POR EL BANCO DE LA
GENTE EMPRENDEDORA C.A. (BANGENTE), EN EL ESTADO
CARABOBO**

Una experiencia: Universidad -Empresa – Sociedad

Autoras: Aguiar, Yerry y Pinzón, Carla

Tutora: Soto, Neirys

Fecha: Noviembre, 2011

RESUMEN

La investigación nace por la necesidad que tiene la institución dado el aumento progresivo de los indicadores de morosidad en el último año, por lo cual esta investigación tiene como objetivo principal diseñar estrategias para mejorar los niveles de recuperación de créditos otorgados por el banco de la Gente Emprendedora C. A. (BANGENTE) en el Estado Carabobo, para ello se hizo necesario recurrir a elementos teóricos que apoyen y sustenten la investigación entre los cuales se tomó a Centeno (2010) la cual diseñó una investigación con respecto a los niveles de morosidad de la Fundación para la Solidaridad FUNDASOL, así mismo se consultaron otros autores los cuales nos brindaron un aporte significativo a la investigación realizada, partiendo de allí es importante resaltar la responsabilidad social que cumplen las empresas, en particular la banca de microcréditos que se encarga de otorgamiento de pequeños créditos cuya acción va destinada a prestar un servicio a las personas de zonas populares, así mismo destacamos la denominadas cooperativas cuya definición establece las sociedades que buscan satisfacer necesidades en las comunidades de tipo social y económico. Al referirnos al marco metodológico de la investigación se puede decir que es de tipo no experimental, el cual corresponde a un trabajo de campo bajo las características de proyecto factible, a partir de la información obtenida y mediante el diagnóstico, cuestionarios dicotómicos y entrevista, permitiendo conocer más de cerca la situación actual que presenta la institución financiera. En cuanto al análisis e interpretación de los datos se pudo concluir que la institución requiere control y seguimiento a las labores desempeñadas por los asesores de negocios del banco, para lo cual se hace necesario plantear estrategias financieras que permitan mejorar los niveles de recuperación de créditos otorgados.

Palabras Claves: Estrategias, Recuperación, Microcréditos

UNIVERSIDAD DE CARABOBO
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Dirección de Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública
Campus Bárbula

FORMATO DE POSTULACION TUTORIAL

Yo, Neirys Soto; titular de la Cédula de Identidad V- 13.629.956, acepto en calidad de tutor al equipo/investigador conformado por:

Nombre y Apellido	Cédula	Teléfono	e-mail	Mención	
Aguiar, Yerry	17.031.338	0412 9401874	Yerry_aguiar@corimon.com	AC	CP
Pinzón, Carla	16.501.850	0426 9462051	Caremi10@hotmail.com	AC	CP

De acuerdo a las especificaciones del Catálogo de Oferta Investigativa y para dar así cumplimiento al desarrollo del Control de Etapas del Trabajo de Grado.

Se ha seleccionado la siguiente área, línea, e interrogante.

Área: Contabilidad

Línea: Contabilidad y Proyección Financiera

Interrogante: ¿Cómo puede utilizarse la planificación estratégica para optimizar el trabajo administrativo – contable en las empresas?

Firman:

Tutor:
Nombre y Apellido: Neirys Soto
Telf.: (0414) 4041426

Estudiante/Investigador
Nombre y Apellido: Aguiar, Yerry
Telf.: (0412) 9401874

Estudiante/Investigador
Nombre y Apellido: Pinzón, Carla
Telf.: (0426) 9462051

En Valencia, a los 03 días del mes de octubre del año 2.011



CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

Asignatura: Investigación Aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables

Profesor de Investigación Aplicada: Dalia, Correa **Tutor:** Neirys Soto

Título del Proyecto: PROPUESTA DE ESTRATEGIAS FINANCIERAS PARA MEJORAR LA RECUPERACION DE CRÉDITOS OTORGADOS POR EL BANCO DE LA GENTE EMPRENDEDORA C.A. (BANGENTE), EN EL ESTADO CARABOBO

CAPÍTULO I El Problema	Sesión	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA
Planteamiento del Problema - Formulación del Problema-Objetivos de la Investigación-Justificación-Alcance y Limitaciones	1.-	14/06/2011	Orientación planteamiento del Problema, Objetivo General y Específicos sugerencias al respecto	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	2.-	21/06/2011	Revisión y Recomendación del Planteamiento del Problema, Objetivos Generales, Objetivos Específicos y Justificación	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	3.-	01/07/2011	Segunda revisión del planteamiento del Problema Objetivos Generales, Objetivos Específicos y Justificación	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
4.-			Tutor:	
			Est./Invest.	
			Est./Invest.	
			Est./Invest.	

Recomendaciones:

- 1.- Debe asistir la totalidad del Equipo/ Investigador a cada sesión.
- 2.- Debe anexar copia de este formato en su Proyecto Definitivo de Aplicada, debidamente llenado en computador y firmado por el tutor y cada integrante del equipo/investigador según hayan ocurrido los encuentros.
- 3.- Para la validación del Capítulo se requiere de tres (03) encuentros como mínimo.
- 4.- Revisar periódicamente la Fuente de Información Bibliográfica.
- 5.- Debe guardar muy bien el original de este formato, ya que forma parte de su Trabajo de Grado.



CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

Asignatura: Investigación Aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables

Profesor de Investigación Aplicada: Dalia, Correa **Tutor:** Neirys Soto

Título del Proyecto PROPUESTA DE ESTRATEGIAS FINANCIERAS PARA MEJORAR LA RECUPERACION DE CRÉDITOS OTORGADOS POR EL BANCO DE LA GENTE EMPRENDEDORA C.A. (BANGENTE), EN EL ESTADO CARABOBO

CAPÍTULO II	Sesión	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA
Marco Teórico Antecedentes de la Investigación- Bases Teóricas- Definición de términos- Marco Normativo Legal(opcional) - Sistema de Variables e Hipótesis (opcional).	1.-	07/07/2011	Presentación de las Antecedentes de la Investigación y Bases Teóricas recomendaciones y sugerencias	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	2.-	20/07/2011	Revisión de los antecedentes de la Investigación y Bases Teóricas	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	3.-	26/07/2011	Revisión de las Definición de Términos y Bases Legales a utilizar	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	4.-	31/07/2011	Revisión General Capitulo II Antecedentes de la Investigación, Bases Teóricas, Definición de Teminos, Bases Legales	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.

Recomendaciones:

- 1.- Debe asistir la totalidad del Equipo/ Investigador a cada sesión.
- 2.- Debe anexar copia de este formato en su Proyecto Definitivo de Aplicada, debidamente llenado en computador y firmado por el tutor y cada integrante del equipo/investigador según hayan ocurrido los encuentros.
- 3.- Para la validación del Capítulo se requiere de tres (03) encuentros como mínimo.
- 4.- Revisar periódicamente la Fuente de Información Bibliográfica.
- 5.- Debe guardar muy bien el original de este formato, ya que forma parte de su Trabajo de Grado.



CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

Asignatura: Investigación Aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables

Profesor de Investigación Aplicada: Dalia Correa **Tutor:** Neirys Soto

Título del Proyecto: PROPUESTA DE ESTRATEGIAS FINANCIERAS PARA MEJORAR LA RECUPERACION DE CRÉDITOS OTORGADOS POR EL BANCO DE LA GENTE EMPRENDEDORA C.A. (BANGENTE), EN EL ESTADO CARABOBO

CAPÍTULO III Marco Metodológico	Sesión	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA
Tipo de Investigación- Diseño de la Investigación- Descripción de la Metodología- Población y Muestra- Técnica e Instrumento de Recolección de Datos- Análisis de Datos- Cuadro Técnico Metodológico.	1.-	10 /08/2011	Presentación de la estructura del Capitulo III y Recomendaciones por parte del tutor	Tutor: Est./Invest. Est./Invest. Est./Invest.
	2.-	21/08/2011	Revisión Marco Metodológico Naturaleza de la Investigación, tipo de Investigación, Población, Muestra Procesamiento de Datos.	Tutor: Est./Invest. Est./Invest. Est./Invest.
	3.-	29/08/2011	Segunda Revisión del Marco Metodológico	Tutor: Est./Invest. Est./Invest. Est./Invest.
	4.-			Tutor: Est./Invest. Est./Invest. Est./Invest.

Recomendaciones:

- 1.- Debe asistir la totalidad del Equipo/ Investigador a cada sesión.
- 2.- Debe anexar copia de este formato en su Proyecto Definitivo de Aplicada, debidamente llenado en computador y firmado por el tutor y cada integrante del equipo/investigador según hayan ocurrido los encuentros.
- 3.- Para la validación del Capítulo se requiere de tres (03) encuentros como mínimo.
- 4.- Revisar periódicamente la Fuente de Información Bibliográfica.
- 5.- Debe guardar muy bien el original de este formato, ya que forma parte de su Trabajo de Grado.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
 Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
 Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública
 Oficina de Apoyo a la Investigación
CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO



Nº Expediente: 5025

Período Lectivo: 2S/2011

Asignatura: Trabajo de Grado . **Tutor:** Neirys Soto **E-mail del Tutor:** neiso05@hotmail.com

Título del Trabajo: PROPUESTA DE ESTRATEGIAS FINANCIERAS PARA MEJORAR LA RECUPERACION DE CRÉDITOS OTORGADOS POR EL BANCO DE LA GENTE EMPRENDEDORA C.A. (BANGENTE), EN EL ESTADO CARABOBO

CAPÍTULO IV Análisis e Interpretación de Resultados	Sesión	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA
Elaboración del instrumento-Validación del Instrumento-Aplicación del Instrumento-Análisis e Interpretación de Resultados	1.-	06/09/2011	Presentación de los instrumentos aplicar en la investigación, interrogantes, sugerencias.	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	2.-	07/09/2011	Aprobación del Instrumento de Investigación por parte Profesor experto	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	3.-	16/09/2011	Aplicación del Instrumento de la Investigación	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	4.-	20/09/2011	Revisión de Capitulo IV Análisis e Interpretación de los Datos Obtenidos del Instrumento de la Investigación	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.

Nota:

- 1.- Debe asistir la totalidad del Equipo/ Investigador a cada sesión.
- 2.- Anexar este formato en los cuatro ejemplares rústicos y en su Trabajo Final de Grado, debidamente llenado en computador y firmado por el tutor y cada integrante del equipo/investigador según hayan ocurrido los encuentros.
- 3.- Para la validación del Capítulo se requiere de tres (03) encuentros como mínimo.
- 4.- Revisar periódicamente la Fuente de Información Bibliográfica.
- 5.- Debe guardar muy bien el original de este formato, ya que forma parte de su Trabajo de Grado.
- 6.- El Instrumento debe ser avalado necesariamente por su Tutor. Si lo considera pertinente puede solicitar la evaluación de un experto en el área.



CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

Asignatura: Trabajo de Grado . **Tutor:** Neirys Soto **E-mail del Tutor:** neiso05@hotmail.com

Título del Trabajo: PROPUESTA DE ESTRATEGIAS FINANCIERAS PARA MEJORAR LA RECUPERACION DE CRÉDITOS OTORGADOS POR EL BANCO DE LA GENTE EMPRENDEDORA C.A. (BANGENTE), EN EL ESTADO CARABOBO

CAPÍTULO V La Propuesta	Sesión	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA
Presentación de la Propuesta- Justificación de la Propuesta- Fundamentación de la Propuesta- Factibilidad de la Propuesta- Objetivos de la Propuesta- Estructura de la Propuesta.	1.-	20/09/2011	Presentación de la Propuesta y Estructura de la Propuestas	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	2.-	11/08/2011	Corrección de la propuesta diseñada recomendación y sugerencias.	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	3.-	23/09/2011	Segunda Corrección de la Propuesta y estructura de la propuesta.	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	4.-	23/09/2011	Conclusiones y Recomendaciones a realizar a la investigación	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.

Nota:

- 1.- Debe asistir la totalidad del Equipo/ Investigador a cada sesión.
- 2.- Anexar este formato en los cuatro ejemplares rústicos y en su Trabajo Final de Grado, debidamente llenado en computador y firmado por el tutor y cada integrante del equipo/investigador según hayan ocurrido los encuentros.
- 3.- Para la validación del Capítulo se requiere de tres (03) encuentros como mínimo.
- 4.- Revisar periódicamente la Fuente de Información Bibliográfica.
- 5.- Debe guardar muy bien el original de este formato, ya que forma parte de su Trabajo de Grado.
- 6.- El Instrumento debe ser avalado necesariamente por su Tutor. Si lo considera pertinente puede solicitar la evaluación de un experto en el área.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vii
Resumen	ix
Carta de Postulación Tutorial	x
Control de Etapas del Trabajo de Grado	xi
Índice de Cuadros	24
Índice de Gráficos	26
Introducción	27
CAPITULO I	
EL PROBLEMA	
Planteamiento del Problema	29
Formulación del Problema	40
Objetivos de la Investigación	
Objetivo General	41
Objetivo Específico	41
Justificación e Importancia de la Investigación	42
CAPITULO II	
MARCO TEÓRICO O REFERENCIAL	
Antecedentes	43
Bases Teóricas	47
Definición de Términos Básicos	69
Bases Legales	71

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

Tipo de Investigación	75
Diseño de la Investigación	75
Nivel de la Investigación	75
Población	76
Muestra	77
Técnicas e Instrumentos de la Investigación	78
Validez	79
Procesamiento de Datos	80
Técnicas de Análisis de Datos	80

CAPITULO IV

ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

Presentación de los Datos	83
---------------------------	----

CAPITULO V

PROPUESTA

Presentación de la Propuesta	
Objetivos de la Propuesta	118
Fundamento de la Propuesta	119
Estructura de la Propuesta	120
Conclusiones	130
Recomendaciones	132
Referencias Documental	133
Anexos	136

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO No.	Pág.
1. Matriz DOFA	60
2. Número de Empleados BANGENTE	76
3. Número de Clientes BANGENTE	77
4. Cuadro Técnico Metodológico	82
5. Microempresario activo de BANGENTE	85
6. Relación comercial con BANGENTE	86
7. Vistas del Asesor de Negocio para Inducción	87
8. Información Actualizada por parte asesor de negocio	88
9. Servicios prestados por BANGENTE	89
10. Información sobre el trabajo del asesor BANGENTE	90
11. Evaluación del cliente BANGENTE	91
12. Notificación de Problemas Financieros	92
13. Políticas Procedimientos y Reglamentos	94
14. Normas para el registro de la recuperación de Créditos	95
15. Cumplimientos de los procedimientos establecidos	96
16. Formatos para Control de la Recuperación	97
17. Reporte de análisis de vencimiento	98
18. Créditos Otorgados de forma inmediata	99
19. Cobranzas no registradas	100
20. Conciliación de Cobranzas no registradas	101
21. Otorgamientos de nuevo créditos	102
22. Aumento de la Cartera de morosos	103
23. Tiempo de vencimiento para el Departamento de Cobranza	104
24. Diseño de estrategias financieras	105
25. Entrevista al Gerente	107

26. Reporte de clientes en Mora	111
27. Matriz Dofa del Banco de la Gente Emprendedora (BANGENTE)	113
28. Cuadro Comparativo	114
29. Seguimiento al Microcrédito	122
30. Control de Visitas al Cliente	123
31. Flujo Grama de Proceso	126
32. Formato Gestión de Cobro	127
33. Reporte de Clientes Visitados	128

ÍNDICE DE GRAFICOS

GRAFICO No.	Pág.
1. Microempresario activo de BANGENTE	85
2. Relación comercial con BANGENTE	86
3. Vistas del Asesor de Negocio para Inducción	87
4. Información Actualizada por parte asesor de negocio	88
5. Servicios prestados por BANGENTE	89
6. Información sobre el trabajo del asesor BANGENTE	90
7. Evaluación del cliente BANGENTE	91
8. Notificación de Problemas Financieros	92
9. Políticas Procedimientos y Reglamentos	94
10. Normas para el registro de la recuperación de Créditos	95
11. Cumplimientos de los procedimientos establecidos	96
12. Formatos para Control de la Recuperación	98
13. Reporte de análisis de vencimiento	99
14. Créditos Otorgados de forma inmediata	100
15. Cobranzas no registradas	101
16. Conciliación de Cobranzas no registradas	102
17. Otorgamientos de nuevo créditos	103
18. Aumento de la Cartera de morosos	104
19. Tiempo de vencimiento para el Departamento de Cobranza	105
20. Diseño de estrategias financieras	106

INTRODUCCIÓN

La presente investigación pretende establecer, por lo menos en lo fundamental y unificar en lo posible las diferentes conceptualizaciones que se tienen en el ámbito financiero, por lo tanto el objetivo principal es definir el sector financiero, las perspectivas desde las cuales estará enfocado y los criterios utilizados para definirlos y caracterizarlos.

El mundo financiero en nuestra actualidad es muy amplio como consecuencia de las grandes transformaciones sufridas producto de la globalización, es por ello que hablar del mundo financiero encierra muchos elementos en los cuales resalta la movilización de dinero como capital de trabajo para el desarrollo de las actividades económicas de las empresas. Por ello constituye un factor importante para realizar cualquier actividad de cualquier índole. A su vez se analizará lo que sucede en cuanto a los niveles de morosidad existentes en la institución financiera específicamente en el Banco de la Gente Emprendedora, C.A. (BANGENTE) del Estado Carabobo.

Es importante dejar claro que la problemática planteada en este trabajo es sólo una porción de una temática mucho más amplia, no obstante queda abierto un paréntesis para ahondar sobre el particular ya sea por otros autores o cualquier persona en futuros trabajos. En tal sentido esta investigación se estructurará de la siguiente forma:

Capítulo I Estará conformado por el Planteamiento del Problema, los Objetivos de la Investigación, Objetivo General, Objetivos Específicos y Justificación de la Investigación.

Capítulo II Constará de los Antecedentes de la Investigación, Bases Teóricas de la Investigación, Definición de Términos y Bases Legales.

Capítulo III Se establece el Marco Metodológico, lo cual comprenderá naturaleza de la investigación, tipo de Investigación, Población y Muestras Procesamiento de la Información, Validez y Confiabilidad.

Capítulo IV Abarca los Análisis e Interpretaciones de los datos obtenidos como resultados de la aplicación del instrumento de la investigación.

Capítulo V En este capítulo se presenta la propuesta planteada para dar solución al problema presente en la investigación.

Y por último tenemos Conclusión, Recomendaciones y Bibliografía empleada en la Investigación.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

1.1- Planteamiento del Problema

El mundo empresarial ha experimentado grandes cambios en los últimos años, especialmente por el fenómeno de globalización que ha impulsado la apertura mundial de los mercados. Muchas compañías han obtenido grandiosas utilidades, mediante fusiones millonarias, lo que a su vez, ha afectado radicalmente a otras empresas, en su mayoría medianas y pequeñas, así como, a miles de trabajadores que en el mundo entero han sido víctimas de la desocupación.

Asimismo, algunas empresas manufactureras en su jornada de producción han ocasionado grandes desastres bien sean medioambientales, sociales, financieros o económicos, traspasando con creces la línea de los valores éticos con el único fin de alcanzar ganancias. Estos hechos han suscitado tanto la admiración como el rechazo de parte de las comunidades del mundo, dando pie a los entes gubernamentales a ejercer su función reguladora, que consiste en crear los lineamientos o normas a seguir en este caso por el sector empresarial y que permita producir a la empresa en armonía con las comunidades.

En este contexto, podemos visualizar que las empresas tienen grandes responsabilidades, no sólo frente a los procesos de desarrollo económico, sino que también en términos sociales y del medio ambiente. En las últimas décadas, el concepto de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), se ha desarrollado como un modo de poner

freno a una actitud empresarial, que está fuera de todo valor ético, centrándose únicamente en el lucro.

En el mundo desarrollado, la discusión pública acerca de las responsabilidades empresariales, está en constante debate. Incluso se han implementado normativas legales especialmente en los temas de medio ambiente e iniciativas voluntarias, como el Pacto Global, impulsado por las Naciones Unidas.

Sin embargo, el término se utiliza desde los años sesenta, especialmente en las sociedades de cultura anglosajona, como Estados Unidos, Canadá o el Reino Unido, ha sido en la parte final del último decenio cuando las reflexiones sobre las relaciones empresa y sociedad han adquirido un nuevo punto de vista aun dentro de un ambiente intelectual dominado por el debate y la crítica. El concepto de “desarrollo sostenible” cobra una gran relevancia, especialmente en los países miembros de la Unión Europea, quienes han elaborado propuestas sobre responsabilidad social, que identifican las exigencias y requisitos de la Responsabilidad Social Empresarial, con los objetivos de desarrollo sostenible.

En la propuesta presentada por el Consejo Europeo de Gotemburgo en el año 2001, se afirma que el desarrollo sostenible ofrece a Europa la visión de una sociedad más próspera y justa y que promete un medio ambiente más limpio, seguro y sano, por lo que es necesaria una mayor relación entre los objetivos de crecimiento económico y de progreso social, con una actitud permanente de máximo respeto al medio ambiente, estas decisiones de la Unión

Europea definen un nuevo marco general de responsabilidad de las empresas ante los retos del desarrollo sostenible.

Lindbaek, personero noruego, señaló en el año 2009 en un seminario en Caracas, que:

El problema de más largo alcance y el mayor reto al cual se enfrenta la humanidad es el de reducir la pobreza sin dañar el medio en donde se produce y no se tendrá éxito en reducir la pobreza si no produce en armonía con la comunidad. Más aún no tendrá crecimiento económico sin un sector privado responsable con los trabajadores y sus familias. Para que el crecimiento económico sea sostenible en el tiempo es necesario que eche raíces en una sociedad que funcione bien. Por lo tanto, la relación entre la empresa y la sociedad tiene importancia vital.

La sociedad en su conjunto, aunque básicamente todavía está tomando conciencia de su gran importancia, especialmente por la relación que se establece entre la Responsabilidad Social Empresarial y los problemas de exclusión, pobreza e inequidad social. Para Caravedo, (1998. p16):

La responsabilidad social empresarial es un concepto que viene adquiriendo cierta fortaleza, busca integrar el sentido filosófico, la necesidad de asegurar la lealtad de la comunidad en la que se asienta la empresa, la búsqueda del incremento de la productividad del trabajo,

y el interés de obtener utilidades de manera permanente y estable en el tiempo.

Para la socióloga Méndez (2004) expresa:

En Venezuela la Responsabilidad Social Empresarial es como una práctica antigua, aunque no se conocía con ese nombre, sólo se sabía que habían empresas e instituciones que hacían obras benéficas, que colaboraban de manera voluntaria construyendo escuelas y hospitales, lo cual eran visto como un gasto y no como una inversión, sin embargo creaban el compromiso, la fidelidad y la confianza en sus clientes.

La visión de la empresa respecto a su filosofía, metas y políticas, en el marco de la sociedad ha ido transformándose en la última década. El factor fundamental para este cambio está relacionado con el mayor protagonismo de los consumidores y la fuerza trascendente que opera desde el mercado, en esta era, los productos y sus responsables, son sujetos a un control exhaustivo continuo en función de valores que van más allá de la calidad y eficiencia.

En este criterio interviene de manera sustancial un nuevo concepto que prevé y atiende no sólo las necesidades propias de un producto / servicio con más ética, el nivel de compromiso de la empresa con la sociedad que es fundamental, siendo ponderado cada vez con mayor incidencia en las expectativas de los consumidores. El nuevo concepto interpreta la estrecha relación del éxito de los

negocios con la percepción del cliente según el grado de compromiso o involucramiento social.

El Compromiso con la Comunidad se refiere a las diferentes acciones tomadas por la empresa para maximizar el impacto de sus contribuciones en dinero, tiempo, productos, servicios, influencias, administración del conocimiento y otros recursos que dirige hacia las comunidades en las cuales opera. Cuando estas iniciativas se diseñan y ejecutan en forma programada y estratégicamente, no sólo se entrega un valor agregado a los receptores, sino que además estas iniciativas refuerzan la reputación de las empresas, sus marcas y productos en las comunidades locales donde ellas tienen intereses comerciales , así como en el resto del mundo.

Los esfuerzos de las empresas están siendo motivados por los beneficios económicos que conlleva un mayor involucramiento con la sociedad. Esto incluye el incremento de las ventas, mejora en la moral de los empleados, refuerza la habilidad de competir en el mercado regional, como consecuencia de empleados calificados y el ser un "vecino predilecto" de la comunidad. Muchas empresas también reconocen la oportunidad y necesidad de destinar recursos privados hacia problemas sociales particulares, supliendo el rol del gobierno en distintas áreas.

El negocio y comunidades de la inversión han debatido por mucho tiempo si existe una conexión real entre las prácticas de negocio socialmente responsables y la actuación financiera positiva. Varios académicos han mostrado esta correlación. Un estudio, citado en *Business and Society Review* (1999), mostró que 300

corporaciones que honraban sus códigos de ética con la característica de ser expuesta a la comunidad resultaron de una performance de dos a tres veces superior respecto a aquellas que no lo habían considerado, significando sin duda un valor agregado diferencial.

En el año 2010 un estudio de la Universidad de Harvard demostró también que aquellas empresas con paquetes accionarios compartidos con sus empleados mostraron una proporción de crecimiento cuatro veces mayor, y de ocho veces el crecimiento de empleo en relación al paquete sólo para accionistas.

Es por ello, que al hablar de la banca ética, también conocida como banca social, sostenible, alternativa o responsable, es un tipo de entidad financiera que combina los beneficios sociales y medioambientales con la rentabilidad económica de las entidades financieras convencionales. La responsabilidad social de las entidades financieras enfatiza la integración del ciudadano de escasos recursos al aparato productivo.

Para la mayoría de las entidades bancarias, contribuir con el desarrollo del país no concluye en sus habituales labores financieras, la tendencia se orienta hacia la inversión de programas sociales que hoy benefician a millares de personas. Es indudable que la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), se define como la contribución activa y voluntaria de dicho sector al mejoramiento en áreas vitales para la sociedad, suelen caracterizarse por financiar proyectos con alto contenido social o medioambiental: respeto a los derechos humanos, educación, protección del medio ambiente,

energías renovables, propulsión alternativa, ocupación laboral de discapacitados, desarrollo de proyectos de viviendas.

Incluso algunos de estos bancos se han hecho populares por la concesión de microcréditos. Cada sector empresarial maneja sus propias particularidades sobre la manera de abordar la acción social. La responsabilidad de la banca necesita de la promoción de una oferta de sus servicios a un mayor número de habitantes y actividades, lo cual requiere el desarrollo de estrategias bancarias dirigidas a adaptar la oferta de productos y servicios a las necesidades de la población.

Otro de sus rasgos más importantes, es que intentan proporcionar respuestas a las personas excluidas del sistema financiero desde el punto de vista del ahorro, por una parte, y desde el punto de vista del crédito, por la otra: A los primeros, personas o instituciones que no encuentran en el mercado un producto de ahorro adecuado a sus necesidades, las finanzas sociales ofrecen productos financieros que, sin olvidar el rendimiento económico, les permiten participar en las decisiones referentes al destino de los ahorros.

El segundo grupo, excluidos financieros desde el punto de vista del crédito, está constituido por personas emprendedoras y entidades del tercer sector y la economía social que encuentran importantes dificultades para acceder al crédito convencional dados el gran número de requisitos exigidos por las instituciones. Este tipo de entidad concede préstamos o créditos a aquellas personas que tengan un proyecto empresarial viable y con contenido social, aunque no tengan garantías patrimoniales o avales.

Uno de los aspectos que impulsó este género de iniciativa en el sector bancario, fue la disposición gubernamental establecida por la Ley de Bancos y Otras Instituciones Financieras, consistente en que las instituciones del sector destinen el 3% de su gaveta crediticia a préstamos para pequeños empresarios y cooperativas, tomando en cuenta que ya algunos bancos del país habían plasmado programas con una visión afín.

Finalmente, hoy en día, existe una variedad de actividades bancarias destinadas al cuidado del medio ambiente, la conservación y difusión de la cultura, a través de aportes, fundaciones, fideicomisos, donaciones y programas de formación que muchas de las instituciones contempla en sus proyectos estratégicos, para dar paso a nuevas inversiones donde el ciudadano común y sin medios alternos pueda participar y desarrollarse económicamente. Como por ejemplo, La Fundación BOD y el Banco de Venezuela realizando actividades para la conservación del medio ambiente a través de la siembra de arboles.

En Venezuela el desarrollo económico parte de invertir y fortalecer el negocio para generar más empleo y crecimiento financiero, por lo cual se hace importante dar apoyo por parte de las instituciones financieras en aquellos sectores en los cuales se encuentran los microempresarios es decir, personas con pequeños negocios, y que a su vez no han tenido la oportunidad de obtener un crédito por las cantidad de documentos que le son solicitados en las grandes bancas comerciales, dado su tamaño y volumen es casi imposible que las personas de recursos bajos puedan optar por este tipo de instrumento financiero. Partiendo de esto se puede decir que

dada esta situación nace la banca en desarrollo la cual tiene como objetivo principal brindar apoyo a personas de los sectores populares, los cuales requieren de capital para dar continuidad y crecer como un microempresario, es aquí donde se pone en juego la responsabilidad social bajo la cual son creadas estos tipos de instituciones financieras, beneficiando a la comunidad y siendo estas retribuidas mediante la responsabilidad y compromiso de pago. Hoy en día existen instituciones financieras creadas sólo para este fin que es apoyar a los negocios en las comunidades, dentro de ellas se destaca la primera banca que con apoyo de BANCARIBE nace BANGENTE una de las instituciones pionera en otorgamiento de microcréditos y cuyo norte principal es prestar servicio en zonas populares de las principales ciudades del país.

Al referirnos al problema planteado, el Banco de la Gente Emprendedora, C.A., (BANGENTE), fue creado por iniciativa de Bancaribe y de Organizaciones No Gubernamentales como la Fundación Eugenio Mendoza, el Grupo Social CESAP y la Fundación Vivienda Popular, para convertirse en el primer banco privado venezolano totalmente dedicado a atender con servicios financieros a quienes no tienen acceso regular a la banca formal, especialmente en materia de crédito.

Todo comenzó con una visita que, a finales de 1996, realizan el Señor Armando Janssens, presidente del Grupo Social CESAP y Luisa Elena Mendoza de Pulido, presidente ejecutiva de la Fundación Eugenio Mendoza, a Edgar Alberto Dao, Presidente de Bancaribe, ya que los primeros estaban buscando fondos para financiar sus operaciones de microfinanzas, en las que tenían ya más de 10 años

de experiencia y se encontraban en la misión de interesar a varios bancos para que destinaran parte de sus carteras a estos fines.

La conclusión de la reunión, a la que se invitó a Juan Uslar Gathmann, para entonces Vicepresidente de Planificación y Mercadeo de Bancaribe, fue la idea de Edgar Alberto Dao de crear un banco especializado en esta materia y de encargar a Uslar como coordinador del proyecto. La partida de nacimiento de Bangente incluye varias fechas, entre ellas el 15 de septiembre de 1998, cuando se celebra la primera asamblea de accionistas que transforma la Arrendadora Financiera del Caribe en Banco Comercial. Luego, el 18 de diciembre del mismo año, la Superintendencia de Bancos hace publicar en Gaceta Oficial el permiso que otorga al Banco de la Gente Emprendedora de operar como Banco de Desarrollo, con un capital social de Bs. 1.200 millones.

Finalmente, la fecha que tomamos como nacimiento efectivo de la Institución es el 5 de febrero de 1999, cuando otorga el primer crédito en su oficina de Catia, a un grupo de cuatro emprendedores que adoptaron el nombre de “Los Zapateros”. Su visión es ser una Institución Financiera Privada líder en clientes del sector microfinanciero de la economía popular, en los principales centros urbanos de Venezuela, a través de la oportunidad y la calidad de sus servicios y su atención personalizada; propicia la prosperidad en sus clientes y ofrece un lugar de crecimiento para su personal competente, comprometido y competitivo para crear oportunidades de inversión.

Por su parte, su misión es ofrecer los mejores y más oportunos créditos, y otros servicios bancarios, al sector microfinanciero de la

economía popular. Bangente es un camino de prosperidad y crecimiento para nuestros clientes, empleados y accionistas, siendo sus principales valores:

Servicio: Ser generadores de oportunidad y progreso para la gente del sector microfinanciero; respondemos oportunamente a sus necesidades de forma amable, respetuosa y proactiva, superando sus expectativas de atención personalizada.

Honestidad: Brindar servicios bancarios con respeto, integridad y transparencia. Somos leales a nuestros clientes y estamos apegados a nuestros valores.

Compromiso: Asumir como propios los objetivos organizacionales y los de nuestros clientes, y respondemos a ellos con calidad.

Competitividad: Contar con el Recurso Humano, la tecnología y los procesos que nos permiten ser los mejores del mercado y tenemos la voluntad para mantenernos a la vanguardia.

Trabajo en equipo: Alcanzar los objetivos de la Organización a través de la suma de nuestros esfuerzos individuales, valorando el resultado grupal más que el personal. Empleamos la acción de trabajo en conjunto, armónico y entusiasta para conseguir los objetivos propuestos.

También se puede señalar, que desde el punto de vista operativo, utiliza el concepto de “oficinas virtuales”, que son puntos de

atención al cliente situadas en zonas populares, que cuentan con lo necesario para procesar las solicitudes de crédito, lo que permite tener una infraestructura acorde a la actividad, con la idea de minimizar los costos no relacionados con la gestión de créditos y así incrementar el alcance de sus operaciones.

Bangente hoy en día cuenta con normativas y procedimientos para el otorgamiento de microcréditos trabajando bajo el lema “Crédito sin tanto papeleo”, es decir, sólo se requiere de documentos básicos y el estudio financiero que es realizado por el asesor de negocios quien está capacitado para realizar esta labor, pero actualmente la institución afronta un problema referido al crecimiento en los niveles de morosidad los cuales pueden ser causados por los siguientes indicadores: Negocios inexistente, negocios cerrados, problemas de salud del microempresario, clientes sin capacidad de pago, disminución de las ventas, incumplimiento del proceso metodológico, aprobación indebida por parte del funcionario del banco, entre otros, siendo lo más resaltante el incumplimiento de los procesos metodológicos lo que conlleva a obtener información errada ocasionando que el departamento de cobranza no pueda realizar la gestión correspondiente por no tener información fehaciente, así como también el crecimiento en los niveles de morosidad.

Por lo ante expuesto surge la siguiente interrogante ¿Es necesario implementar acciones estratégicas en el ámbito financiero que permitan disminuir los niveles de morosidad en el Banco de la Gente Emprendedora (BANGENTE)?.

1.2.- Objetivos de la Investigación

1.2.1.- Objetivo General

Proponer estrategias financieras que permitan mejorar los niveles de recuperación de créditos otorgados por el banco de la Gente Emprendedora C. A. (BANGENTE).

1.2.2.- Objetivos Específicos

Diagnosticar el estatus de los niveles de morosidad desde el punto de vista cualitativo y cuantitativo.

Determinar a través de una matriz Dofa las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas que presenta el sistema de otorgamiento de microcrédito en Bangente.

Plantear las Estrategias Financieras para mejorar los niveles de recuperación de créditos otorgados por el banco de la Gente Emprendedora C. A. (BANGENTE)

1.3.- Justificación

En el entorno actual se exige un estilo gerencial estratégico, una gerencia cuyo objetivo principal sea la maximización en la utilización de los recursos con que cuenta, específicamente lo relacionado con el recurso Capital, dado que todas las operaciones están relacionadas con él, es por ello, que los aportes de este trabajo tienen su esencia en un sistema de otorgamiento de crédito donde los microempresarios tendrán en sus manos elementos que le ayudarán a tomar decisiones más acertadas, para escoger la estructura de financiamiento óptima.

El presente aporte busca hacerle frente a un problema generalizado como es disminuir los niveles de morosidad en el banco de la Gente Emprendedora C.A. (BANGENTE), y a su vez, cumpliendo la posibilidad de otorgar financiamiento al microempresario garantizándole una estructura de financiamiento adecuada, que le garantice el éxito de la microempresa de cumplir el objetivo al resaltar la relevancia social-económica con valor teórico práctico. Así como, contribuir con la incorporación de sus clientes al aparato productivo formal y promover la especialización de profesionales en el área de micro finanzas para atender sus necesidades.

En el mismo orden de ideas, se puede considerar un aporte como instrumento válido y confiable para los estudiantes de pregrado para futuras investigaciones relacionadas con las variables estudiadas en la Universidad de Carabobo, aportando técnicas a la Investigación Científica, las cuales son de provecho y aplicables a microempresas, demostrando su utilidad en ellas como en grandes empresas e instituciones.

CAPITULO II MARCO TEÓRICO

2.1.- Antecedentes de la Investigación

Para darle un soporte documental a esta investigación se acudió a la búsqueda de información a través de libros, trabajos de grados, revistas, páginas Web; el aporte que dan los antecedentes y las bases teóricas, son de gran utilidad ya que permiten establecer información referente al tema.

A continuación se señalan algunos antecedentes que se relacionan con el trabajo realizado:

Rodríguez Acosta (2009), presentó una investigación titulada *“Perfeccionamiento del procedimiento para el otorgamiento de crédito en moneda nacional en el Banco de Crédito y Comercio”*. El trabajo presentado fue realizado en Bancos de la Provincia de Cienfuegos (Cuba). Este surge ante la ausencia de un procedimiento eficaz basado en la planeación financiera que ayuda a tomar decisiones respecto al otorgamiento de créditos en Moneda Nacional.

El objetivo principal es conformar y aplicar dicho procedimiento para el análisis de los Estados Financieros y otros documentos de las entidades que soliciten préstamos a las instituciones bancarias con el propósito de minimizar el riesgo de recuperación que crea dicha operación, para conformar el procedimiento se emplearon técnicas de planeación y análisis conocidas así como técnicas estadísticas para la obtención probabilística del riesgo de incobrabilidad.

El aporte que arroja el trabajo de investigación es que permite conocer a las instituciones que otorgan crédito, como es su comportamiento financiero actual de la entidad solicitante y cómo se comportará en el período en el que solicita el crédito, así como la probabilidad de que la empresa incumpla su compromiso de pago.

Alejo Guzmán y Rodríguez González (2009), realizaron una investigación titulada *“Estrategias de financiamiento para la consolidación de la estructura financiera en las microempresas del municipio Barinas, Estado Barinas”*, en la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora”, para optar al título de Licenciados en Contaduría Pública. La finalidad de esta investigación es proponer Estrategias de Financiamiento para la Consolidación de la Estructura Financiera en la “Panadería y Pastelería Colón del Táchira C.A.” donde se combina capital con trabajo para producir riqueza y contribuir al crecimiento económico; al aprovechar el crédito como herramienta para superar la pobreza.

Indicando que los enfoques para determinar una estructura financiera son el enfoque compensatorio, el conservador y la alternativa entre los dos enfoques; donde los prestamistas hacen préstamos a corto plazo, solamente para permitir que una empresa financie la conformación de su inventario o cuentas por cobrar estacionarias; nunca prestan dinero a corto plazo para utilidades a largo plazo. La orientación del estudio es descriptiva, en la modalidad de campo y proyecto factible. La población es la unidad económica “Panadería y Pastelería Colón del Táchira C.A.” conformada por dos (2) propietarios y la contadora. Se utilizó un cuestionario con

veintinueve (29) ítems cerrados de respuestas, validado por cuatro expertos en contaduría pública.

En la presentación y análisis de datos se utilizó la técnica de estadística descriptiva. La modernización del activo fijo obsoleto o deteriorado, los nuevos activos y las adecuaciones necesarias de sus instalaciones, se realizan buscando la consolidación financiera que permita decir “el objetivo trazado se ha logrado”; hecho que se materializa al utilizar financiamiento a más de un año de plazo.

El aporte de la presente investigación es relacionada al contexto interno y externo de la empresa y la forma que a través de estrategias financieras se puede consolidar la estructura financiera de una entidad, donde a largo plazo lo conveniente es: Que la tasa de crecimiento del capital propio sea superior a la tasa de endeudamiento.

Uzcategui (2010), en su trabajo de grado titulado “*Planificación de la Gestión Financiera de las Microempresas de Barquisimeto Estado Lara*”, para optar por el título de Licenciado en Contaduría Pública, tiene como objetivo la Identificación de la situación financiera de estas empresas ubicadas en la Ciudad de Barquisimeto. Para la elaboración de esta investigación su base teórica estuvo conformada por textos, manuales y fuentes que guardan relación con el tema. La investigación estuvo enmarcada en la modalidad de proyecto factible apoyada en una investigación de campo y descriptiva.

La población estuvo constituida por treinta y dos (32) Microempresas de Barquisimeto Estado Lara, aplicando un

instrumento tipo cuestionario a los administradores y/o dueños de Microempresas; también se aplicó la técnica de observación directa por parte del investigador para la elaboración del análisis del entorno. Para el tratamiento de la información obtenida se analizaron e interpretaron los resultados a través de observación directa, elaboración de la matriz FODA e interpretación de los cuadros y gráficos que arrojó la aplicación del instrumento. Como conclusión se obtuvo que los administradores y/o dueños de las microempresas encuestadas carezcan de conocimientos acerca de términos financieros, su aplicación y sobre la utilización de las herramientas financieras para llevar a cabo el proceso de toma de decisiones.

Como aporte de lo antes señalado concerniente al estudio se tiene entre otros, los elementos teóricos sobre cómo abordar el problema existente de falta de estrategias de financiamiento, conocimiento y aplicación de los administradores al momento de utilizar herramientas financieras, aplicándolas para mejorar la situación financiera; así como la forma de abordar la investigación enmarcada en la modalidad de proyecto factible apoyada en una investigación de campo y descriptiva; también el tratamiento de la información obtenida analizada e interpretada a través de observación directa, elaboración de la matriz FODA e interpretación de los cuadros y gráficos que arrojó la aplicación del instrumento.

Centeno (2010) en su investigación de grado titulado , *Diseño de Estrategias Financieras que Permitan Incrementar la Recuperación de Créditos del Programa Grupos Solidarios de la Fundación para la Solidaridad "Fundasol" del Estado Carabobo. Periodo, 2008-2009.* Para optar al título de Licenciada en Administración Comercial en la

Universidad de Carabobo. El trabajo tuvo como objetivo diseñar estrategias financieras que permitan incrementar la recuperación de créditos del Programa Grupos Solidarios de la Fundación para la solidaridad "FUNDASOL" del Estado Carabobo. Período, 2008-2009. Por otro lado la investigación estuvo denominada Proyecto Factible, apoyado en una investigación descriptiva, en este caso la población que se estudio la constituyen un grupo de ocho personas (8) en total que laboran en un departamento específico dentro de la organización.

El aporte brindado por la investigación antes mencionada, se puede resaltar dado que el diseño de estrategias permiten mejorar la problemática presente en el caso estudio de la investigación, sus bases teóricas apoyan, sustentan y soportan la investigación de la propuesta de crear mecanismos financieros permitiendo así, minimizar los riesgos de pérdida y obtener una recuperación a mediano y largo plazo, así como también incentivar al crecimiento del microempresario y contribuir al desarrollo económico y social del país.

2.2.- Bases Teóricas

Para el desarrollo del objetivo de esta investigación es importante y necesario obtener un conocimiento profundo en el orden teórico; para ello, es obligatoria una detallada revisión bibliográfica que se describe a continuación.

Responsabilidad Social Corporativa (RSC)

Según Prado, (2004)

La RSC se basa en lo que las empresas pueden hacer, y no en lo que deben hacer. Se trata de oportunidades, no de obligaciones ni de nuevas reglas. En pocas palabras, se trata del modo de añadir valor a su empresa mediante un análisis más detenido de algunos de los aspectos sociales y medioambientales de las actividades empresariales.

La Responsabilidad Social Corporativa definida por prado (2004)

Es una nueva estrategia corporativa que implica el compromiso de las empresas, a través de la aplicación sistemática de recursos, para respetar y promover los derechos de las personas, el crecimiento de la sociedad y el cuidado del ambiente. Este compromiso se traduce en acciones concretas que buscan el beneficio de todos los actores involucrados en las actividades de la empresa (accionistas, trabajadores, proveedores, distribuidores y la comunidad en su conjunto), alcanzando un mejor desempeño y logrando su sostenibilidad y la de su entorno.

¿Qué es la Responsabilidad Social Corporativa? Lizcano, (2004)

Algunas definiciones de Responsabilidad Social Corporativa son: “Responsabilidad social es la forma de conducir los negocios de una empresa de tal modo que esta se convierta en corresponsable por

el desenvolvimiento social. Una empresa socialmente responsable es aquella que posee la capacidad de escuchar los intereses de las diferentes partes (accionistas, empleados, prestadores de servicios, proveedores, consumidores, comunidad, gobierno y medio ambiente) e incorporarlos en el planeamiento de sus actividades, buscando atender las demandas de todos ellos no únicamente de los accionistas o propietarios"

Según, Lord Holme y Richard Watts (2000), RSC "es el continuo compromiso de los negocios para conducirse éticamente y contribuir al desarrollo económico mientras mejoran la calidad de vida de sus empleados y familias, así como de la comunidad local y sociedad en general "(p.213).

RSC es el compromiso de una compañía de operar de manera económica y ambientalmente sostenible mientras reconoce los intereses de su público de interés. Los públicos de interés incluyen inversionistas, clientes, empleados. Socios de negocios, comunidades locales, el ambiente y la sociedad en general.

Dimensiones de la RSC

De las definiciones se desprenden principalmente 3 dimensiones del término "Responsabilidad Social Corporativa", las cuales son: la sociedad, la responsabilidad y la corporación o empresa.

1.- La sociedad. Constituye el entorno dentro del cual adquiere sentido la RSC. La sociedad democrática actual es pluralista y tienen su base en el respeto de ciertos derechos y libertades públicas, así

como en la prevención acerca de la excesiva acumulación de poder por parte de cualquier pequeño sector de la población.

2.- La responsabilidad. Un aspecto esencial de esta responsabilidad y que caracteriza la RSC es que tal responsabilidad ha de ir más allá de aquella exigida en virtud de la regulación aplicable en materia social y ambiental. Consecuentemente, la observación rigurosa de la legislación vigente es el punto de partida de la RSC. Pero en modo alguno este concepto puede utilizarse como forma de sustituir o evitar la exigencia de regulación en materia social y ambiental.

3.- Las empresas ú organizaciones.

Crédito Bancario. Credes Romero (1976; 211), Instrumentación y Análisis de Riesgo.

Es un tipo de financiamiento a corto plazo que las empresas obtienen por medio de los bancos con los cuales establecen relaciones funcionales. El Crédito bancario es una de las maneras más utilizadas por parte de las empresas hoy en día de obtener un financiamiento necesario. Casi en su totalidad son bancos comerciales que manejan las cuentas de cheques de la empresa y tienen la mayor capacidad de préstamo de acuerdo con las leyes y disposiciones bancarias vigentes en la actualidad y proporcionan la mayoría de los servicios que la empresa requiera.

Como la empresa acude con frecuencia al banco comercial en busca de recursos a corto plazo, la elección de uno en particular

merece un examen cuidadoso. La empresa debe estar segura de que el banco podrá auxiliar a la empresa a satisfacer las necesidades de efectivo a corto plazo que ésta tenga y en el momento en que se presente.

Crédito mipymes (micro, pequeñas y medianas empresas)

Los créditos a la micro, pequeña y mediana empresa (MIPYMES), son instrumentos que les son otorgados a estas compañías que los requieran, a través del Estado (por medio del Fondo Nacional Para el Desarrollo de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa, "FONAPYME") y de entidades financieras, con la finalidad de alcanzar un desarrollo más integrado, equilibrado, equitativo y eficiente de la estructura productiva y de la sociedad venezolana en general.

Decreto 6.215 publicado en la Gaceta 38999

Hoy en día las pequeñas y medianas industrias y unidades de propiedad social, son inexorablemente, fuentes de desarrollo autosustentable, que redundan en la ocupación laboral de las distintas organizaciones socio-comunales de la Nación, ya que generan constantemente nuevas inversiones, instituyéndose así en un mecanismo de energía activa y propulsora de la economía, que respalda el progreso nacional equitativo.

Es por ello que bajo esta perspectiva bajo se orientó el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley, es la social, donde el modelo productivo debe responder a las necesidades comunitarias estando

menos subordinados a la reproducción del capital y dirigido a alcanzar un crecimiento sostenido. El nuevo modelo productivo debe fundarse en referencias orientadas hacia la satisfacción de las aspiraciones comunes y la justicia social, en el marco del desarrollo sustentable, donde el núcleo del proceso productivo sea el beneficio del ser humano.

El propósito fundamental del presente Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley, está orientado a desarrollar el marco social en el diseño y ejecución efectiva de congruentes políticas públicas, sociales, económicas y culturales, tendentes a facilitar el adecuado engranaje de la población venezolana, lo cual se traduce en nuevas formas de organización económica y en la materialización de espacios de intercambio socio-productivo para la satisfacción de las necesidades colectivas, propendiendo a la mayor suma de estabilidad política, económica y social.

Así, mismo en su artículo N° 2 establece:

El presente Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley, tiene las siguientes finalidades Apoyar, fomentar, promocionar, expandir y recuperar a la pequeña y mediana industria y unidades de propiedad social, como factores fundamentales del fortalecimiento del modelo productivo del país, mediante el desarrollo de su capacidad instalada.

Otorgar asistencia técnica, capacitación integral, financiamiento y seguimiento permanente a la pequeña y mediana industria y unidades de propiedad social, desde la concepción hasta la fase de comercialización, intercambio solidario y consumidor final.

Velar por la participación e inclusión de la pequeña y mediana industria y unidades de propiedad social, en la adquisición de bienes, servicios y ejecución de obras, en iguales condiciones de calidad y de capacidad, en los procesos de selección de contratistas a ser ejecutados por el sector público, además de implementar cualquier otra acción de apoyo efectivo tendente a expandir su productividad.

Garantizar el financiamiento de la pequeña y mediana industria y unidades de propiedad social, con las entidades financieras públicas o privadas, bancarias y no bancarias, a través de convenios, líneas de crédito, contratos de provisión de fondos, fideicomisos y cualquier otro contrato, en los términos previstos en el presente Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley y sus reglamentos.

Regular las funciones de coordinación, supervisión y control del Instituto Nacional de Desarrollo de la Pequeña y Mediana Industria.

Bangente

Un grupo de financistas privados y organizaciones no gubernamentales nacionales e internacionales constituyeron la iniciativa económica y social más importante de los últimos años en Venezuela “Bangente”, el Banco de la Gente Emprendedora. La primera entidad de crédito a nivel micro en Venezuela, destinada a facilitar apoyo económico a los pequeños empresarios de las zonas populares de Caracas.

Solicitud de crédito ante Bangente

* Requisitos: Los créditos se otorgan a venezolanos y extranjeros residentes en Venezuela. Deben dedicarse a una actividad lícita, vivir de los ingresos que ésta le reporta y contar con más de un año trabajando en ella, puede ser microempresario, pequeño comerciante e incluso vendedor informal, pero debe estar dispuesto a cumplir con todos los pasos exigidos por Bangente.

* Visita Investigativa: Antes de otorgar el crédito, Bangente envía a uno de sus asesores de negocio hasta la casa del aspirante, aunque la mayoría esté situada en barrios. La investigación puede durar varios días, porque el asesor conversa con vecinos y familiares en la búsqueda de ese respaldo moral que garantice que el beneficiario cumplirá con sus pagos.

* Grupos de Cuatro: Una fórmula que ha desarrollado Bangente es la de sugerir a las personas interesadas en obtener créditos que

busquen tres personas más de conocida solvencia, que también tengan su propio negocio y necesiten un préstamo, y formen un grupo en el que se avalen mutuamente.

* Recaudos: Papeles a Presentar. Además de los papeles básicos de identificación, el solicitante no necesita presentar muchos documentos. Basta con que le muestre al asesor de negocios las facturas de lo que ha comprado para mantener su negocio o recibos de servicios públicos.

Solicitud de Créditos para el resto del Sistema Financiero:

Durante los últimos años el sistema financiero nacional privado, ha desviado su rol de intermediador, influenciado por la crisis económica del país y la posibilidad de adquirir papeles comerciales y bonos del Estado, los cuales proporcionan mayores ganancias y representan menor riesgo financiero.

En la mayoría de las instituciones financieras se observa un bajo porcentaje de créditos, concentrado en grandes industriales. Estas instituciones son muy exigentes en cuanto a documentos y garantías, por lo cual quedan fuera de su ámbito la mayoría de las empresas pequeñas, quienes no alcanzan a cubrir los recaudos exigidos y cuando los cumplen, se ven afectadas por plazos no acordes a sus necesidades y a tasas de interés muy elevadas.

Las principales debilidades del sistema actual parten de la insuficiencia de lineamientos claros, acordes a los cambios mundiales en el ámbito económico y social, lo cual limita a los organismos

encargados de respaldar técnica y financieramente a la PYME, en el establecimiento de prioridades, esquemas, productos y servicios de apoyo integral, orientados a su desarrollo estructurado. Actualmente no existe un sistema integrado de apoyo a la PYME, por lo tanto las instituciones existentes realizan esfuerzos aislados y desintegrados, lo cual incide en un elevado gasto para el Estado y para los propios organismos de financiamiento, sin tener la seguridad de que los fondos asignados se estén invirtiendo de forma eficiente.

Apalancamiento Financiero

Es el efecto que introduce el endeudamiento sobre la rentabilidad de los capitales propios. La variación resulta más que proporcional que la que se produce en la rentabilidad de las inversiones. La condición necesaria para que se produzca el apalancamiento amplificador es que la rentabilidad de las inversiones sea mayor que el tipo de interés de las deudas. (Fernandez, 1994)

Se denomina apalancamiento a la posibilidad de financiar determinadas compras de activos sin la necesidad de contar con el dinero de la operación en el momento presente. Es un indicador del nivel de endeudamiento de una organización en relación con su activo o patrimonio. Consiste en utilización de la deuda para aumentar la rentabilidad esperada del capital propio. Se mide como la relación entre deuda a largo plazo más capital propio. Se considera como una herramienta, técnica o habilidad del administrador, para utilizar el Costo por el interés Financieros para maximizar Utilidades netas por efecto de los cambios en las Utilidades de operación de una empresa.

Es decir: los intereses por préstamos actúan como una **PALANCA**, contra la cual las utilidades de operación trabajan para generar cambios significativos en las utilidades netas de una empresa. En resumen, debemos entender por Apalancamiento Financiera, la Utilización de fondos obtenidos por préstamos a un costo fijo máximo, para maximizar utilidades netas de una empresa.

Clasificación de Apalancamiento Financiero

- Positiva
- Negativa
- Neutra

Apalancamiento Financiero positivo: Cuando la obtención de fondos proveniente de préstamos es **productiva**, es decir, cuando la tasa de rendimiento que se alcanza sobre los activos de la empresa, es **mayor** a la tasa de interés que se paga por los fondos obtenidos en los préstamos.

Apalancamiento Financiero Negativo: Cuando la obtención de fondos provenientes de préstamos es **improductiva**, es decir, cuando la tasa de rendimiento que se alcanza sobre los activos de la empresa, es **menor** a la tasa de interés que se paga por los fondos obtenidos en los préstamos.

Apalancamiento Financiero Neutro: Cuando la obtención de fondos provenientes de préstamos llega al **punto de indiferencia**, es decir, cuando la tasa de rendimiento que se alcanza sobre los activos

de la empresa, es **igual** a la tasa de interés que se paga por los fondos obtenidos en los préstamos.

Riesgo Financiero

Frente al apalancamiento financiero la empresa se enfrenta al riesgo de no poder cubrir los costos financieros, ya que a medida que aumentan los cargos fijos, también aumenta el nivel de utilidad antes de impuestos e intereses para cubrir los costos financieros.

El aumento del apalancamiento financiero ocasiona un riesgo creciente, ya que los pagos financieros mayores obligan a la empresa a mantener un nivel alto de utilidades para continuar con la actividad productiva y si la empresa no puede cubrir estos pagos, puede verse obligada a cerrar por aquellos acreedores cuyas reclamaciones estén pendientes de pago

El administrador financiero tendrá que decir cuál es el nivel aceptable de riesgo financiero, tomando en cuenta que el incremento de los intereses financieros, está justificado cuando aumenten las utilidades de operación y utilidades por acción, como resultado de un aumento en las ventas netas.

Grado de Apalancamiento Financiero

Es una medida cuantitativa de la sensibilidad de las utilidades por acción de una empresa, el cambio de las utilidades operativas de la empresa es conocida como el GAF. El GAF a un nivel de utilidades operativas en particular es siempre el cambio porcentual en la utilidad

operativa que causa el cambio en las utilidades por acción. Con frecuencia se sostiene que el financiamiento por acciones preferentes es de menor riesgo que el financiamiento por deuda de la empresa emisora. Quizás esto es verdadero respecto al riesgo de insolvencia del efectivo pero el GAF dice que la variedad relativa del cambio porcentual en las utilidades por acción (UPA) será mayor bajo el convenio de acciones preferentes, si todos los demás permanecen igual.

Naturalmente esta discusión nos conduce al tema del riesgo financiero y su relación con el grado de apalancamiento financiero. En forma similar al apalancamiento de operación, el grado de Apalancamiento financiero mide el efecto de un cambio en una variable sobre otra variable. El Grado de Apalancamiento Financiero (GAF) se puede definir como el porcentaje de cambio en las utilidades por acción (UPA) como consecuencia de un cambio porcentual en las utilidades antes de impuestos e intereses.

Matriz DOFA

La matriz DOFA (también conocida como matriz FODA o análisis SWOT en inglés), es una herramienta utilizada para la formulación y evaluación de estrategias. Generalmente es utilizada para empresas, pero igualmente puede aplicarse a personas, países entre otros, su nombre proviene de las siglas: Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas.

Fortalezas y debilidades son factores internos a la empresa, que crean o destruyen valor. Incluyen los recursos, activos, habilidades, entre otros.

Oportunidades y amenazas son factores externos, y como tales están fuera del control de la empresa. Se incluyen en estos la competencia, la demografía, economía, política, factores sociales, legales o culturales.

El proceso de crear una matriz DOFA es muy sencillo: en cada una de los cuatro cuadrantes, se hace una lista de factores. Seguidamente, se les puede asignar un peso o ranking, según las prioridades de la empresa o ente que se evalúa. Aunque la matriz DOFA resultante es atractiva y simple de entender, los expertos estiman que lo más valioso y revelador de la herramienta es el propio proceso de análisis para llegar hasta allí.

La sencillez e intuitividad del análisis DOFA lo ha vuelto muy popular en empresas, gobiernos, departamentos, países, entre otros. Sin embargo, no deja de tener sus críticos. La principal crítica, es su dependencia en juicios subjetivos, y falta de argumentos objetivos (medidas concretas, valores numéricos).

Cuadro Nº 1 Matriz DOFA

	Fortalezas	Debilidades
Análisis Interno	Capacidades distintas Ventajas naturales Recursos superiores	Recursos y capacidades escasas Resistencia al cambio Problemas de motivación del personal
	Oportunidades	Amenazas

Análisis Externos	Nuevas tecnologías Debilitamiento de competidores Posicionamiento estratégico	Altos riesgos - Cambios en el entorno
--------------------------	---	---------------------------------------

Factores de éxito

Al realizar la matriz DOFA hay que enfocarse en los aspectos determinantes del negocio, en sus factores claves de éxito o fracaso. De acuerdo con lo anterior, el análisis DOFA tiene dos focos, por una parte se enfoca en la empresa en sí (enfoque interno) y por otra, lo hace en su entorno (enfoque externo).

Al buscar aspectos claves internamente, lo que se busca es determinar los factores sobre los cuales se puede actuar directamente mientras que al hacer al análisis externo se busca identificar factores que afecten al negocio (llámese producto, unidad estratégica de negocios, línea de productos, entre otros.), de manera positiva o negativa, con el fin de potenciarlos o minimizarlos de acuerdo con su efecto. Cuando se emprende el análisis interno se deben considerar todos los aspectos que se manejan en la organización, recursos humanos, recursos físicos, recursos financieros, recursos técnicos y tecnológicos, riesgos, entre otros), las preguntas que se deben responder son del tipo:

- ¿Qué aspectos me diferencian de la competencia?
- ¿En qué la supero?
- ¿En cuáles estamos igualados?
- ¿En cuáles me supera?

Al responder este tipo de preguntas se conocerán las fortalezas y debilidades. Sólo es sostenible la ventaja competitiva cuando después de que paran todos los intentos de la competencia por imitarla, aun existe.

Las fortalezas se clasifican en: **Comunes:** cuando una fortaleza es poseída por varias empresas o cuando varias están en capacidad de implementarla.

Distintivas: cuando una misma fortaleza es poseída por un pequeño número de competidores son las que generen ventajas competitivas y desempeños superiores a las del promedio industrial. Son poco susceptibles de copia o imitación cuando se basan en estructuras sociales complejas que no pueden ser comprendidas por la competencia o cuando su desarrollo se da a través de una coyuntura única que las demás no pueden seguir.

De imitación: son grandes capacidades de copiar y mejorar las fortalezas distintivas de los demás.

Las debilidades se refieren básicamente a desventajas competitivas, las cuales se presentan cuando no se implementan estrategias generadoras de valor que los competidores sí implementan.

Al realizar el análisis externo se deben considerar todos los elementos de la cadena productiva, aspectos demográficos, culturales, políticos e institucionales. Se deben plantear preguntas como:

¿En qué áreas es difícil alcanzar altos desempeños y en cuáles se podrían generar altos desempeños?

¿Cuáles son las barreras que impiden que este producto alcance sus metas de participación en el mercado?

El DOFA es especialmente importante para el área de marketing debido al análisis externo ya que se considera el mercado, su potencial y los aspectos sobre los cuales se podría ejercer influencia con el fin de producir recompensas para nuestras iniciativa.

Cooperativa

Es una asociación autónoma de personas que se han unido voluntariamente para formar una organización democrática cuya administración y gestión debe llevarse a cabo de la forma que acuerden los socios, generalmente en el contexto de la economía de mercado o la economía mixta, aunque las experiencias cooperativas se han dado también como parte complementaria de la economía planificada.

Su intención es hacer frente a sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes haciendo uso de una empresa. La diversidad de necesidades y aspiraciones (trabajo, consumo, comercialización conjunta, enseñanza, crédito, entre otros) de los socios, que conforman el objeto social o actividad corporativizada de estas empresas, define una tipología muy variada de cooperativas.

Los principios cooperativos constituyen las reglas básicas de funcionamiento de estas organizaciones. La Alianza Cooperativa

Internacional (ACI) es la organización internacional que desde el año 1895 aglutina y promueve el movimiento cooperativo en el mundo. La cooperativa constituye la forma más difundida de entidad de economía social.

Estructura cooperativa

La cooperativa se basa normalmente en el modelo de producción de empresa privada, tomándola como núcleo del quehacer económico aunque como modelo de sociedad mercantil presenta algunas particularidades en su estructura.

A continuación un cuadro que intenta explicar las diferencias entre empresa cooperativa y sociedad mercantil clásica.

Empresa clásica	Empresa cooperativa
<ul style="list-style-type: none">• Las personas buscan obtener ganancias y beneficiarse unos sobre otros.• Con la ganancia se beneficia el propietario del capital.• Principal objetivo: ensanchar los márgenes hasta hacerlos lo más provechosos posibles para el accionista.• El beneficio logrado se distribuye entre los accionistas.• El accionista dirige.	<ul style="list-style-type: none">• Las personas buscan dar servicios y el beneficio común.• Con la ganancia se beneficia la prestación de servicios.• Principal objetivo: ofrecer servicios de calidad y económicos, y reportar beneficios a los socios.• El excedente disponible se devuelve a los socios en proporción a sus actividades o servicios.• El socio dirige.

- La persona no tiene ni voz ni voto.
- El número de socios es limitado.
- Los objetivos son independientes del socio.
- Administrada por un número reducido de personas.
- La persona tiene voz y voto.
- El número de socios es ilimitado. Pueden ser socios todas las personas que lo deseen, según estatutos.
- Los objetivos son dependientes de las necesidades de los socios.
- Se gobierna con la participación de todos los socios.

Cooperativas en Venezuela

Las organizaciones cooperativas en Venezuela datan desde 1890 cuando se fundó la primera de ellas en la población andina de Chiguará en el Estado Mérida, como entidad de ahorro y crédito. Hacia 1900, en el oriente del país, en la Isla de Margarita, específicamente en la ciudad de Porlamar se funda una cooperativa de artesanos.

Ya en 1910 se promulga la Ley de Cooperativas, con grandes semejanzas a la par francesa. En 1919 las cooperativas son incorporadas al Código de Comercio como sociedades mercantiles, en la sección X De las Sociedades Cooperativas con un único artículo que refiere a la Ley correspondiente.

En 1967 se funda la primera central cooperativa denominada Central Cooperativa de Servicios Sociales Lara (CECOTESOLA). Cecosolesola se constituye como un organismo de integración

cooperativa que integra una red de más de 50 organizaciones populares pertenecientes a los Estados Lara, Trujillo, Yaracuy, Portuguesa y Barinas. Las organizaciones que conforman la red cuentan con más de 20.000 personas asociadas de las cuales 1.000 son trabajadoras asociadas. Los servicios, que se prestan a precios muy por debajo de los estipulados por el mercado, benefician a más de 70.000 familias, en la mayoría de los casos, provenientes de los sectores populares.

¿Qué Principios rigen a las Cooperativas en Venezuela?

Autonomía e Independencia: ellas por sí mismas, sin la intervención del Estado o de otros grupos, pueden tomar las decisiones sobre el manejo de la misma, como educación, entrenamiento e información; cooperación entre cooperativas compromisos con la comunidad; asociación abierta y voluntaria; gestión democrática de los asociados; Participación económica igualitaria de los asociados, entre otros.

Tipos de Cooperativas en Venezuela

Se clasifican según la actividad para la que fueron creadas.

- Cooperativas de Producción y Obtención de Bienes y Servicios.
- Cooperativas de Consumo y Comercialización de Bienes y Servicios.
- Cooperativas Mixtas.

Cooperativas de Producción de obtención Bienes y Servicios: estas agrupaciones de personas, por medios propios ofrecen algún servicio o producen ciertos artículos (bienes) vendiéndolos directamente, y distribuyéndose las ganancias entre ellos y además aprovechan descuentos y ventajas de comprar en cantidad para ellos mismos.

Dentro de este tipo de cooperativas se encuentran las siguientes:

Cooperativa de Producción Industrial: tiene por objeto transformar materia prima en bienes que tengan características para satisfacer alguna necesidad del consumidor.

Cooperativa de Producción Agrícola: los afiliados trabajan la tierra, comercializan sus productos, aprovechan descuentos y ventajas de comprar en cantidad entre varios agricultores.

Cooperativa de Producción Pesquera: diversas personas dedicadas a la actividad pesquera suman esfuerzos para mejorar sus condiciones de producción, potenciando el alcance de su trabajo.

Cooperativa de Producción de Servicios: Prestar servicios a la comunidad en diversas áreas; Como por ejemplo, transporte, recolección de basura, mantenimiento y reparaciones de diversa índole, entre tantos posibles servicios que se pueden ofrecer.

Cooperativa de reproducción de especies animales, Cooperativa de Producción Minera, Cooperativa de Producción Pecuaria, entre otros.

Cooperativas de Consumo y Comercialización de Bienes y Servicios: Dentro de este tipo de cooperativas se encuentran las siguientes:

Cooperativas de consumo: consiste en aprovechar los descuentos de compras al mayor y vender los productos a sus miembros a los costos de adquisición aumentando sólo en una pequeña porción para cubrir los gastos generales de operación, esto tiene como objetivo aumentar indirectamente el salario de los asociados. Además de esto los productos pueden ofrecerse a los precios corrientes en el mercado y distribuir las ganancias entre sus socios de acuerdo a la proporción de compras que ha realizado cada socio.

Estas cooperativas pueden desarrollarse en diversas áreas; bien sea alimentaria, vestidos, farmacéuticas, muebles, de vivienda, productos pecuarios y; en general, todos aquellos bienes que pueden ser adquiridos en mejores condiciones para el consumidor.

Cooperativas de Servicios: los asociados se organizan para ofrecer entre ellos mismos una serie de servicios, cubriendo los costos y donde la ganancia se revertirá entre sus afiliados en la proporción en la que se utilizaron esos servicios.

Cooperativas de ahorro y préstamo: ésta se ubica dentro de las cooperativas de servicios; la conforman un grupo de personas que pueden pertenecer a una misma comunidad, empresa, entre otros, que se organizan para ahorrar periódicamente, creándose así un crédito mutuo, al cual tienen la posibilidad de acceder para solicitar préstamos sobre sus ahorros. En ella se cobran intereses y se

eliminan los altos costos que implican los créditos otorgados por los Bancos comerciales. Se conocen como Caja de Ahorros, Banco Cooperativo, entre otros.

Cooperativas Mixtas: persiguen dos objetivos a saber: la producción de bienes y servicios para terceros y la obtención de bienes y servicios para sus asociados. Deben su nombre a la posibilidad de tener al mismo tiempo, dos o más de los perfiles que describimos anteriormente.

2.3.- Definición de términos básicos

Acreedor: Toda persona física o moral tiene derecho a exigir de otra una prestación cualquiera por su entrega de valores, efectos, mercancías, derechos o bienes de cualquier clase y recibe a cambio la promesa de pago o crédito que establezca o aumente un saldo a su favor.

Apalancamiento Financiero: Se deriva de utilizar endeudamiento para financiar una inversión. Esta deuda genera un costo financiero (intereses), pero si la inversión genera un ingreso mayor a los intereses a pagar, el excedente pasa a aumentar el beneficio de la empresa.

Cooperativas: son sociedades autónomas de personas cuyo objetivo principal es satisfacer necesidades comunes de tipo económico y social.

Cliente: Es quien accede a un producto o servicio por medio de una transacción financiera (dinero) u otro medio de pago.

Crédito: Es la cantidad de dinero o cosa que alguien debe a una persona.

Dofa: Es la sigla usada para referirse a una herramienta analítica que le permitirá trabajar con toda la información que posea sobre su negocio, útil para examinar sus Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas.

Financiamiento: Es el conjunto de recursos monetarios financieros, es decir, los fondos necesarios para llevar a cabo una actividad económica, con la característica que generalmente se trata de sumas tomadas a préstamo que complementan los recursos propios.

Financiamiento a Corto Plazo: Son los adeudos que vencen al cabo de un año o menos, los cuales son empleados para satisfacer necesidades estacionales y de pasivo circulante.

Fuentes de Financiamiento: Es el origen de donde proviene el dinero para financiar el plan de inversiones, es decir, de dónde saldrán los fondos necesarios para cubrir el monto total del plan de inversión; sus formas son: Recursos propios y recursos de terceros.

Morosidad: Retraso en el pago estipulado en el contrato.

Microempresas: Son aquellas que tienen un máximo nueve empleados en total, tanto remunerados como no remunerados,

incluyendo al propio microempresario y a los familiares que trabajen con él (para el caso de los programas de capacitación y asesoría, el umbral de número de empleados se disminuye a siete).

Responsabilidad Social: Es la carga, compromiso u obligación que los miembros de una sociedad -ya sea como individuos o como miembros de algún grupo- tienen tanto entre sí como para la sociedad en su conjunto.

2.4.- Bases Legales

La investigación se sustenta legal y jurídicamente en los siguientes textos, que norman y regulan la actividad micro empresarial en Venezuela:

La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela en el artículo 112 señala que:

Toda persona puede dedicarse libremente a la actividad económica de su preferencia, sin más limitaciones que las previstas en la constitución y las que establezcan las leyes, por razones de desarrollo humano, seguridad, sanidad, protección del ambiente u otras de interés social.

El estado promoverá la iniciativa privada, garantizando la creación y justa distribución de la riqueza, así como la producción de bienes y servicios que satisfagan las necesidades de la población, la libertad de trabajo, empresas, comercios, industria sin perjuicio de su

facultad para dictar medidas para planificar, racionalizar y regular la economía e impulsar el desarrollo integral del país.

En este orden de ideas, el artículo 308 de la Constitución señala que “el estado protegerá y proveerá a la pequeña y mediana industria, las cooperativas, las cajas de ahorro, así como también a 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”.

También, la Ley de Estímulo, Promoción y Desarrollo del Sistema Microfinanciero, que bajo cualquier forma de organización o gestión productiva, desarrolle o tenga iniciativas para realizar actividades de comercialización, prestación de servicio, transformación y producción industrial, agrícola o artesanal de bienes. De acuerdo a lo establecido en la presente ley tiene como función principal apoyar al microempresario o persona que se desempeñe en cualquier actividad comercial en el territorio nacional.

Así mismo, la ley de bancos y otras instituciones financieras en el artículo 24 indica:

El ejecutivo nacional determinará dentro del primer mes de cada año, previa recomendación del consejo bancario nacional, el porcentaje mínimo de la cartera crediticia que los bancos universales, bancos comerciales y entidades de ahorro y préstamos destinarán al otorgamiento de

microcréditos o colocaciones en aquellas instituciones establecidas o por establecerse, que tengan por objeto crear, estimular, promover y desarrollar el sistema micro financiero y micro empresarial del país, para atender la economía popular y alternativa, conforme a la legislación especial dictada al efecto. Dicho porcentaje será del uno por ciento (1%) del capital del monto de la cartera crediticia al cierre del ejercicio semestral anterior, hasta alcanzar el tres por ciento (3%) en un plazo de dos (2) años. En caso de incumplimiento, la institución de que se trate será sancionada conforme a lo establecido en el numeral 14 del artículo 416 del presente decreto ley.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Para llevar a cabo la presente investigación fue necesario contar con una metodología adecuada para el desarrollo de sus objetivos, a tal fin Tamayo y Tamayo (2005), expresan que: “la metodología constituye la médula del plan; se refiere a la descripción de las unidades o de análisis o de investigación, técnicas de observación y recolección de datos, los instrumentos, los procedimientos y las técnicas de análisis” (p. 91).

3.1.- Naturaleza de la Investigación

La presente investigación se elabora bajo la modalidad de proyecto factible, definido por la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2005), como:

Es la investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable para solucionar problema, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales; puede referirse a la formulación de políticas, programas, tecnologías, métodos o procesos. El proyecto debe tener apoyo en una investigación de tipo documental, de campo o un diseño que incluya ambas modalidades (p.16).

Del mismo modo Hurtado (2001) señala que “también se pueden ubicar como proyectista, todas aquellas investigaciones que conducen a inventos, programas diseños o a creaciones dirigidas a cubrir una determinada necesidad, y basadas en conocimientos anteriores”(p. 326) En este sentido, esta investigación tiene como finalidad

elaborar un sistema de otorgamiento de crédito al Microempresario que disminuya los niveles de morosidad en el Banco de la Gente Emprendedora, C.A. (BANGENTE).

La naturaleza de la investigación estará orientada a la recolección de datos directamente de la realidad donde se manifiesta el problema en cuestión; es decir en el Banco de la Gente Emprendedora. En tal sentido, será de carácter no experimental, al respecto Balestrini (2007), dice que estos tipos de investigación se refieren “donde se observan los hechos estudiados tal como se manifiestan en su ambiente natural y en este sentido, no se manipulan variables de una manera intencional”, (p. 118).

3.2.- Tipo y diseño de Investigación

De acuerdo con los objetivos, la investigación es de tipo no experimental por las características planteadas y se realizó en la modalidad de un diseño de campo, basada en una revisión documental, ésta es definida por Sánchez (1985) como: “Es el tipo de investigación que tiene como característica fundamental la de poner al investigador en contacto con el objeto o sujeto investigado”, (p. 95) así mismo Sabino (1976) establece que la investigación de campo: “Es a la que se hace referencia cuando los datos de interés se recogen en forma directa de la realidad” (p. 89).

3.3.- Nivel de la Investigación

Por otra parte Bisquerra (1996), establece que la investigación es de nivel descriptivo ya que “el objetivo del método descriptivo está

en describir un fenómeno” (p. 66) y este se perfecciona con cuestionarios y la observación entre otras técnicas. Asimismo Cejas (2005) explica que: “consiste en detallar aquellos aspectos y fundamentos del tema objeto de estudio”. (p. 60), descripción intenta narrar el fenómeno en estudio de manera que resulte lo más completa y no prejuiciado posible, reflejando a su vez la realidad vivida por los sujetos involucrados de las formas más legítimas.

3.4.- Población

Partiendo del concepto de población emitido por Hurtado y Toro (2001) la definen como: “El conjunto para el cual serán validas las conclusiones que se obtengan, a los elementos o unidades (personas, instituciones o cosas) que se van a estudiar”. (p. 78)

La población es de tipo finita según Hurtado y Toro (2001) la definen como: “Aquella que tiene un número de integrantes conocidos”. (p. 80), en esta investigación se trabajo con 71 trabajadores y 1 gerente de área aplicándoseles la encuesta tipo B.

Cuadro Nº 2

Cargos	N° de Personas
Gerente Regional de Negocios	1
Coordinador de Agencia	3
Supervisor de Negocios	8
Promotores de Productos	5
Gestor de Cobranza	3
Asesores de Negocios	41
Asistentes Administrativos	8
Anfitrionas (Recepcionistas)	3
TOTAL	72

En el caso de los clientes del banco se calculó una muestra por tratarse de población muy amplia utilizando la fórmula para población infinita

Cuadro N° 3

Cientes	N° de Personas
Microempresarios	100

3.5.- Muestra

Hernández, S. & otros (2004), define a la muestra como “es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población” (p. 207). De lo antes mencionado, podemos agregar que la población constituye un universo de estudio para la presente investigación y la muestra es una representación de la población. La investigación por considerarse finita la por lo cual se trabajó con la población total para el caso del cuestionario tipo B.

Para el cuestionario tipo A, a la muestra seleccionada se delimitó en un grupo al cual se le realizó el estudio, para lo que se utilizó formulas estadísticas que se realizan para calcular la muestra cuando el tamaño de la población es finita.

Fórmula Estadística:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2 (N-1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

N: Población	N: 3.750 clientes.
Z: Nivel de Confianza	Z: 95% (1,96)
p: Probabilidad de éxito	p: 0,50
q: Probabilidad de Fracaso	q: 0,50
e: Error Muestral	e: 10% (0,10)

Sustituyendo en la fórmula estadística:

$$n = \frac{3.750 (1,96)^2 \cdot 0,50 \cdot 0,50}{(0,10)^2 (3.750-1) + (1,96)^2 \cdot 0,50 \cdot 0,50}$$

$$n = \frac{3.601,50}{36,005396} \quad n = 100,026674 \approx 100$$

3.6.- Técnicas e Instrumentos de la Investigación

Las técnicas e instrumentos a utilizar será la entrevista y el cuestionario, que permitirá recabar la información necesaria para llevar a cabo la investigación y la definen según Tamayo y Tamayo (1997) como:

Una forma concreta de la técnica de observación, logrando el que el investigador fije su atención en ciertos aspectos y

se sujetan a determinadas condiciones. El cuestionario contiene los aspectos del fenómeno que se consideran esenciales; permite, además, aislar ciertos problemas que nos interesan principalmente; reduce la realidad a cierto número de datos esenciales y precisa el objeto de estudio (p. 124).

3.7.- Validez

3.7.1.- Validez

La validación de los instrumento de recolección de datos de la presente investigación, se realizó a través de la validez de contenido, es decir, se determinó hasta donde los ítems que contiene el instrumento son representativos del dominio o del universo contenido en lo que se desea medir.

Al respecto, Balestrini (2007) plantea: “ Una vez que se ha definido y diseñado los instrumentos y Procedimientos de recolección de datos, atendiendo al tipo de estudio de que se trate, antes de aplicarlos de manera definitiva en la muestra seleccionada, es conveniente someterlos a prueba, con el propósito de establecer la validez de éstos, en relación al problema investigado”. (p.78). Ello significa que el cuestionario a diseñar será presentado a expertos del área a fin de que validen su contenido y posteriormente pueda aplicarse a los sujetos de la muestra.

3.8.- Procesamiento de Datos

El procesamiento de datos se realizó a través de la estadística descriptiva, la cual permitió relacionar cada una de las respuestas obtenidas con su frecuencia y porcentaje a fin de analizar las tendencias obtenidas en la muestra de la investigación.

3.9.- Técnicas de Análisis de Datos

Para el análisis de los datos se procedió a seleccionar y organizar los resultados que arrojaron las encuestas aplicadas y distribuyendo la frecuencia dadas las preguntas formuladas, tomando en consideración las alternativas asignadas. Se creó una tabla por cada pregunta realizada, y una vez tabuladas las respuestas se procedió a graficar los resultados porcentuales que arrojaron las tablas.

Una vez graficadas las respuestas se procedió a interpretar los resultados en forma objetiva y breve. La información que se obtuvo mediante las encuestas es de gran utilidad, pues sirvió para clarificar ciertas condiciones que se presentan con el análisis general de la información que se recolectó.

3.10.- Cuadro técnico metodológico

En la siguiente etapa para hacer posible la investigación se operacionalizar o se desglosan los objetivos específicos que se han planteado. Esto se hace posible a través de la aplicación del cuadro técnico metodológico, el cual en general presenta los siguientes aspectos: Variable, definición, indicadores, instrumento y fuente.

A continuación se presenta el cuadro técnico metodológico.

Cuadro Nº 4 Cuadro Técnico Metodológico

Objetivo General: Proponer estrategias financieras que permitan mejorar los niveles de recuperación de créditos otorgados por el banco de la Gente Emprendedora C. A. (BANGENTE) en el Estado Carabobo.

Objetivo Especifico	Variable	Definición	Indicadores	Técnicas o Instrumentos	Fuente
Diagnosticar el estatus de los niveles de morosidad desde el punto de vista cualitativo y cuantitativo.	Morosidad	Es el retraso en los pagos que se han estipulado en un contrato establecido.	- Estudio del cliente - Solicitud del microcrédito - Evaluación del mismo y desembolso - Aprobación del mismo y desembolso - Documentos de referencia - Administración del crédito en referencia	Análisis de Contenido Encuesta y Entrevista	Revisión Documental
Determinar a través de una matriz Dofa las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas que presenta el sistema de otorgamiento de microcrédito en Bangente.	Proceso de Otorgamiento de Crédito.	Se refiere a los requisitos y documentación que se debe presentar al momento de solicitar un crédito productivo.	- Análisis Dofa	Encuesta y Entrevista	Empleados y Clientes Bangente
Plantear Estrategias Financieras para mejorar los niveles de recuperación de microcréditos otorgados por el Banco de la Gente Emprendedora, C.A. (BANGENTE)	Estrategias Financieras	Conjunto de acciones que se implementarán en un contexto determinado con el objeto de lograr un fin propuesto.	- Diseño de estrategias	Análisis de Contenido	Revisión Documental

Fuente: Aguiar y Pinzón (2011)

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS

4.1 Presentación de los Resultados

Para que una investigación tenga relevancia es necesario realizar como primer paso la planificación de la misma, teniendo claro dónde se quiere llegar para evitar desviarse del punto de enfoque, llegando así a la obtención de los resultados que permitan descubrir el punto trascendental de esta investigación.

En el presente capítulo se realiza la representación y análisis de los datos obtenidos de los instrumentos aplicado en la investigación con la finalidad de alcanzar los objetivos propuestos; cabe destacar que los resultados se obtuvieron a través de la encuesta tipo A dirigida a los Clientes de Bangente, una encuesta tipo B dirigida al personal de Bangente y la aplicación de la entrevista dirigida al Gerente Regional Lic. Milenys Ramírez.

4.2. Análisis Descriptivo de los Cuadros y Gráficos Ítem por Ítem según los Resultados Obtenidos

A continuación se presentan los diferentes ítems que conformaron el respectivo instrumento de recolección de datos aplicado para extraer los datos necesarios para llevar a cabo el cumplimiento de los objetivos propuestos de la presente investigación. Cada ítem posee un cuadro donde se reflejan las afirmaciones cuantificadas de las premisas propuestas en el instrumento, con sus respectivos porcentajes en cuanto a la muestra significativa tomada. Adicionalmente, dichas cifras están representadas en

Gráficos que demuestran de manera visual la cuantificación de los resultados obtenidos, seguidos del análisis de los mismos.

Encuesta tipo A. Dirigida a los Clientes de Bangente

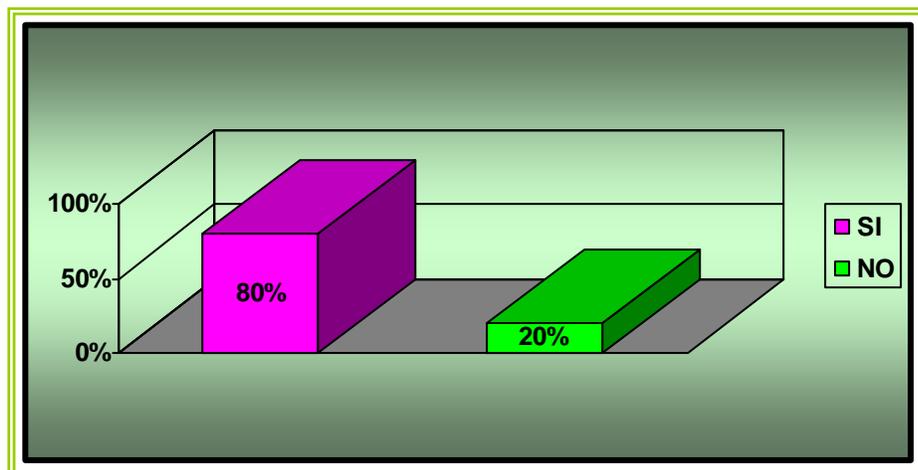
Ítems 1 ¿Usted es microempresario activo y dueño de su negocio?

Cuadro N° 5

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
SI	80	80
NO	20	20
TOTAL	100	100

Fuente: Aguiar y Pinzón. Año: 2011

Gráfico N° 1



Fuente: Aguiar y Pinzón. Año: 2011

Análisis e Interpretación cuadro N°5, gráfico N°1: De acuerdo al resultado obtenido, el 80% de los clientes encuestados señalan ser microempresario activo y dueño de su negocio, mientras que el 20% restante señaló ser autorizado por el dueño para realizar dichas transacciones.

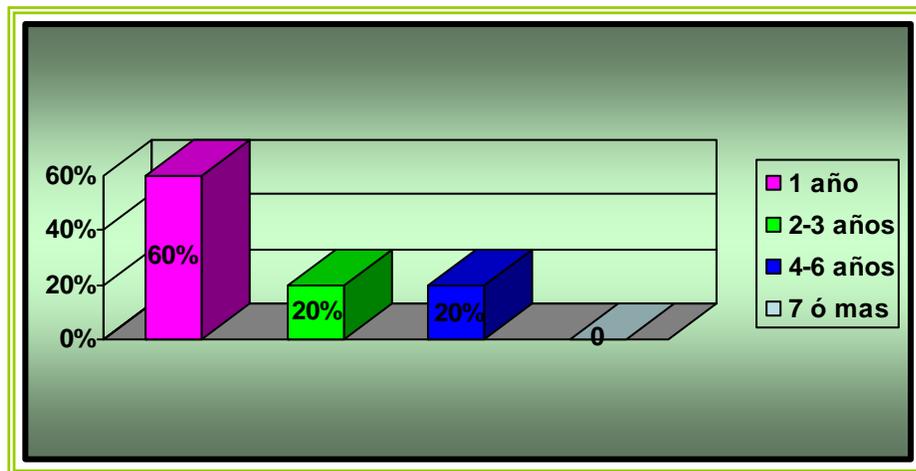
Ítems 2 ¿Desde hace cuándo posee relación comercial con Bangente?

Cuadro N° 6

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
1 año o menos	60	60
de 2 a 3 años	20	20
de 4 a 6 años	20	20
de 7 ó más	0	0
TOTAL	100	100

Fuente: Aguiar y Pinzón. **Año:** 2011

Gráfico N° 2



Fuente: Aguiar y Pinzón. **Año:** 2011

Análisis e Interpretación cuadro N° 6, gráfico N°2: De acuerdo al resultado obtenido, el 60% de los clientes encuestados señalan poseer 1 año o menos en relación comercial con Bangente, mientras que el resto señala estar ubicado entre 2 a 6 años en un 20% ambos respectivamente, por lo que se puede observar que actualmente la cartera de clientes manejada por la institución son microempresarios con los cuales existe poco tiempo de relación financiera.

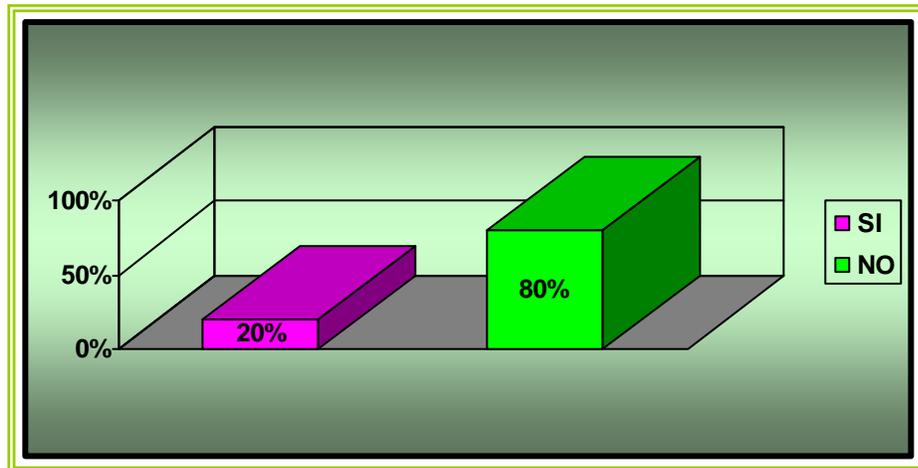
Ítems 3 Al momento de recibir la visita del asesor de negocios Bangente para ofrecerle el microcrédito ¿recibió usted la inducción previa sobre los servicios que ofrece la institución?

Cuadro N° 7

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
SI	20	20
NO	80	80
TOTAL	100	100

Fuente: Aguiar y Pinzón. **Año:** 2011

Gráfico N° 3



Fuente: Aguiar y Pinzón. **Año:** 2011

Análisis e Interpretación cuadro N° 7, gráfico N°3: De acuerdo al resultado obtenido, el 20% de los clientes encuestados señalan haber recibido la visita del asesor de negocios Bangente para ofrecerle el microcrédito, mientras que el 80% restante señaló de forma negativa, lo que demuestra que el asesor de negocios Bangente no está cumpliendo con los procedimientos a la hora de ofrecer los servicios prestados por la institución, así como la debida información sobre el microcrédito otorgado.

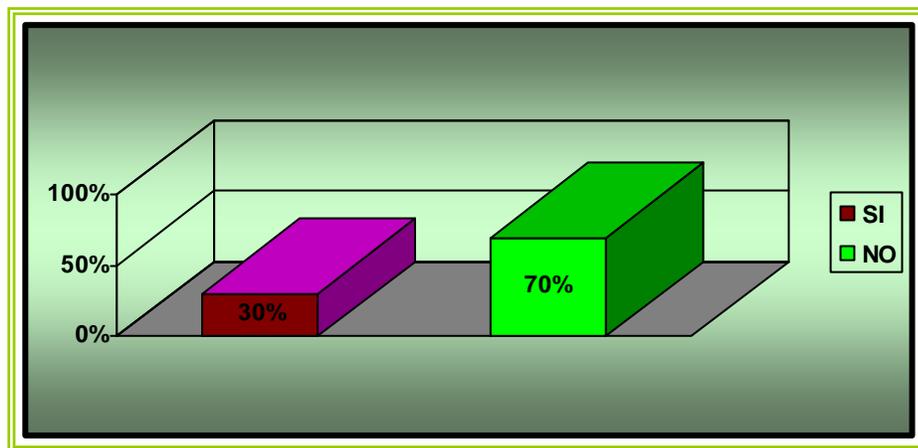
Ítems 4 ¿Recibe información actualizada por parte del asesor de negocio sobre los productos y servicios que presta la institución al momento de la renovación de un microcrédito?

Cuadro N° 8

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
SI	30	30
NO	70	70
TOTAL	100	100

Fuente: Aguiar y Pinzón. **Año:** 2011

Gráfico N° 4



Fuente: Aguiar y Pinzón. **Año:** 2011

Análisis e Interpretación cuadro N° 8, gráfico N°4: De acuerdo al resultado obtenido, el 70% de los clientes encuestados señalan no haber recibido información actualizada por parte del asesor de negocio sobre los productos y servicios que presta la institución al momento de la renovación de un microcrédito, mientras que el 30% restante señaló de forma afirmativa. Dando como resultado un alto porcentaje que indica la poca información que se le brinda al microempresario por parte de la institución.

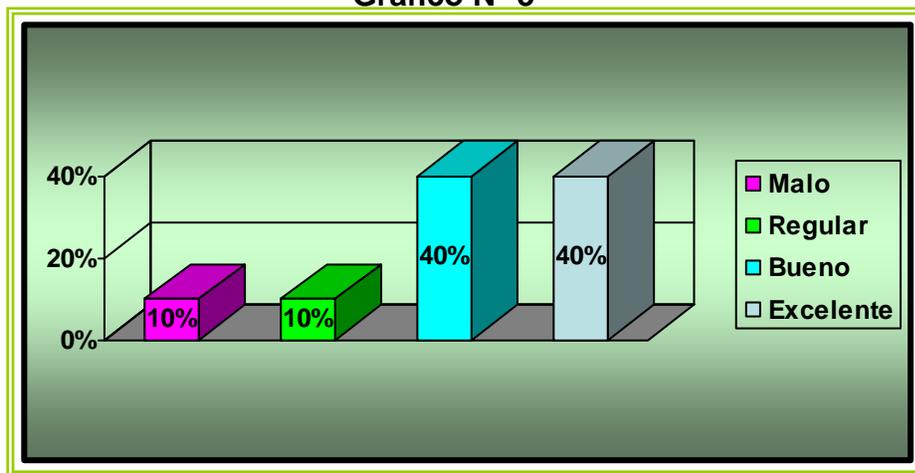
Ítems 5 ¿Qué le parecen los servicios que presta Bangente a través de los microcrédito?

Cuadro N° 9

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Malo	10	10
Regular	10	10
Bueno	40	40
Excelente	40	40
TOTAL	100	100

Fuente: Aguiar y Pinzón. Año: 2011

Gráfico N° 5



Fuente: Aguiar y Pinzón. Año: 2011

Análisis e Interpretación cuadro N° 9, gráfico N°5: De acuerdo al resultado obtenido, existe variedad en las opiniones ubicándose en un 40% la opción calificada como buena y un 40% excelente, a su vez, un 10% respectivamente señala que los servicios que presta Bangente a través de los microcrédito son “malos” y un 10% “regulares”, obteniendo como

resultado que dada la falta de información que recibe por parte de la institución un alto porcentaje está de acuerdo y apoya los servicios prestados por Bangente.

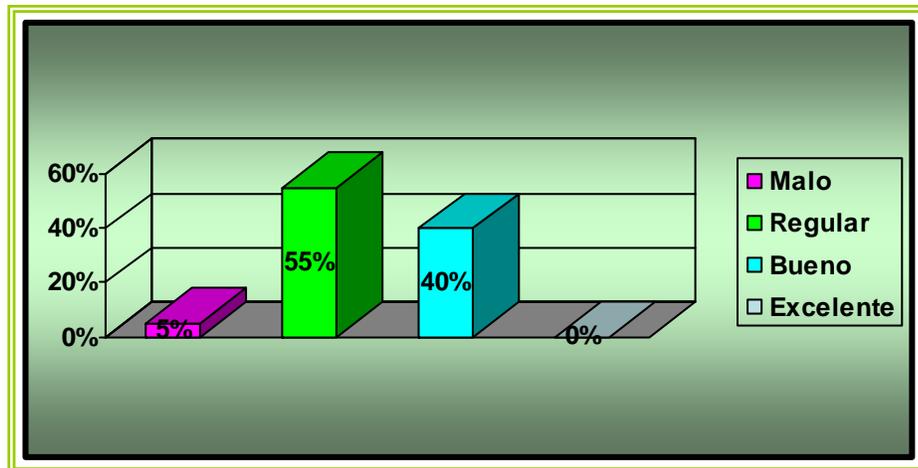
Ítems 6 ¿Cómo define usted el trabajo que realiza el asesor de negocios de Bangente?

Cuadro N° 10

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Malo	5	0
Regular	55	50
Bueno	40	50
Excelente	0	0
TOTAL	100	100

Fuente: Aguiar y Pinzón. Año: 2011

Gráfico N° 6



Fuente: Aguiar y Pinzón. Año: 2011

Análisis e Interpretación cuadro N° 10, gráfico N°6: De acuerdo al resultado obtenido, el 5% refleja que el servicio prestado es malo, mientras que un 55% de los encuestados señala que el trabajo realizado por el

asesor de negocios de Bangente es regular, por otra parte un 40% opina que es Bueno, lo que indica que existe un alto porcentaje que se encuentra descontento con la labor prestada por el asesor de negocio Bangente.

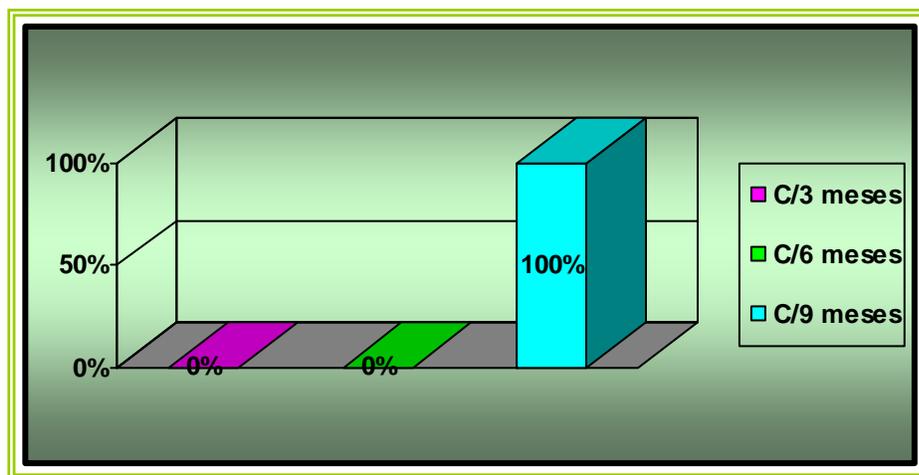
Ítems 7 ¿Cada cuánto tiempo es evaluado por Bangente como cliente?

Cuadro N° 11

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Cada 3 meses	0	0
Cada 6 meses	0	0
C/9 meses o más	100	100
TOTAL	100	100

Fuente: Aguiar y Pinzón. **Año:** 2011

Gráfico N° 7



Fuente: Aguiar y Pinzón. **Año:** 2011

Análisis e Interpretación cuadro N° 11, gráfico N°7: De acuerdo al resultado obtenido, el 100% de los clientes encuestados señalan ser evaluado por Bangente como cliente cada 9 meses o más, reflejando así que la institución sólo evalúa al microempresario una vez al año siendo esta sólo

cuando ocurre la renovación de microcrédito, lo que indica que no existe un seguimiento a la cartera de clientes, dando como resultado el incremento en los niveles de morosidad.

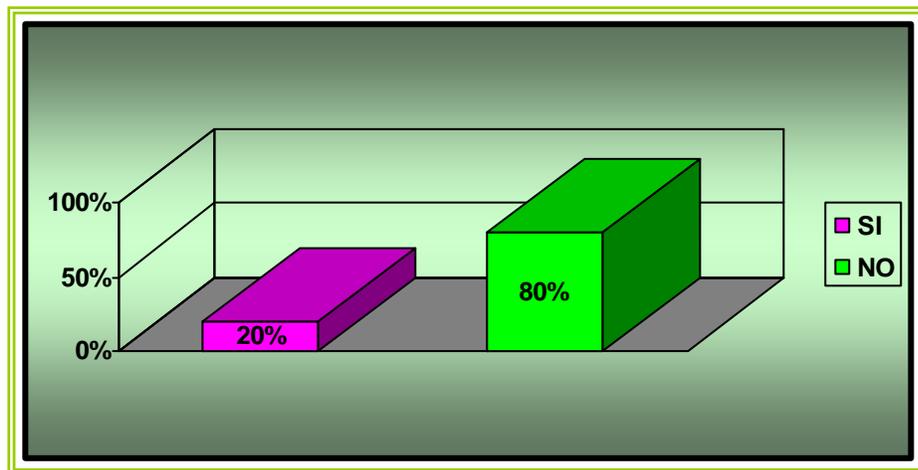
Ítems 8 ¿De tener problemas financieros le notificaría a la institución?

Cuadro N° 12

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
SI	20	20
NO	80	80
TOTAL	100	100

Fuente: Aguiar y Pinzón. **Año:** 2011

Gráfico N° 8



Fuente: Aguiar y Pinzón. **Año:** 2011

Análisis e Interpretación cuadro N° 12, gráfico N°8: De acuerdo al resultado obtenido, el 80% de los clientes encuestados señalan que de poseer problemas financieros como primera opción no le notificaría a la institución y un 20% siente confianza en la institución para informar cualquier problema financiero. Reflejando que un alto porcentaje de los

microempresarios sienten temor de notificar algún problema financiero existente ya que pudiese ser negada la renovación del mismo.

Encuesta tipo B. Dirigida a los Empleados del Banco

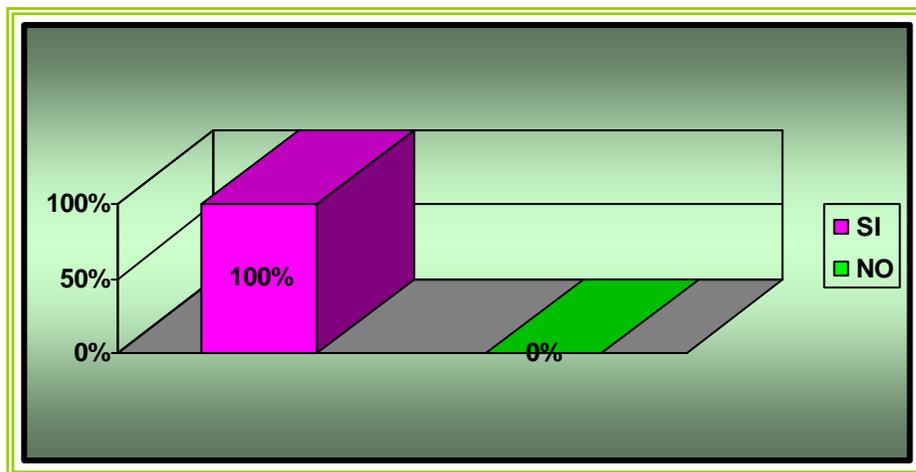
Ítems 1 ¿Existen políticas, procedimientos y reglamentos para mejorar los niveles de recuperación de créditos por escrito?

Cuadro N° 13

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
SI	71	100
NO	0	0
TOTAL	71	100

Fuente: Aguiar y Pinzón. Año: 2011

Gráfico N° 9



Fuente: Aguiar y Pinzón. Año: 2011

Análisis e Interpretación cuadro N° 13, gráfico N° 9: De acuerdo al resultado obtenido, el 100% de la muestra señala que en Bangente existen políticas, procedimientos y reglamento para mejorar los niveles de recuperación de créditos por escrito.

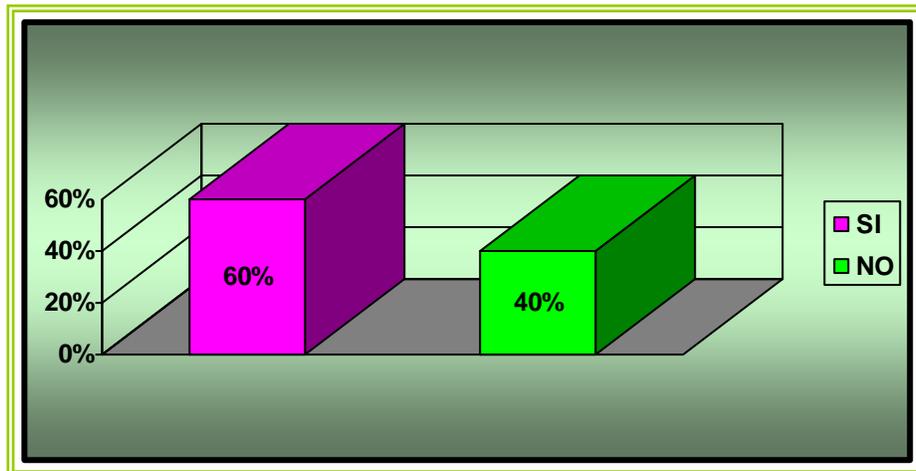
Ítems 2 ¿Conoce usted, las Normas para el registro de la Recuperación de los créditos?

Cuadro N° 14

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
SI	43	60
NO	28	40
TOTAL	71	100

Fuente: Aguiar y Pinzón. Año: 2011

Gráfico N° 10



Fuente: Aguiar y Pinzón. Año: 2011

Análisis e Interpretación cuadro N° 14, gráfico N° 10: De acuerdo al resultado obtenido, el 60% de la muestra señala que conoce las normas para el registro de la Recuperación de los créditos, mientras que el 40% restante señala que no las conoce, siendo esto una debilidad para la institución financiera.

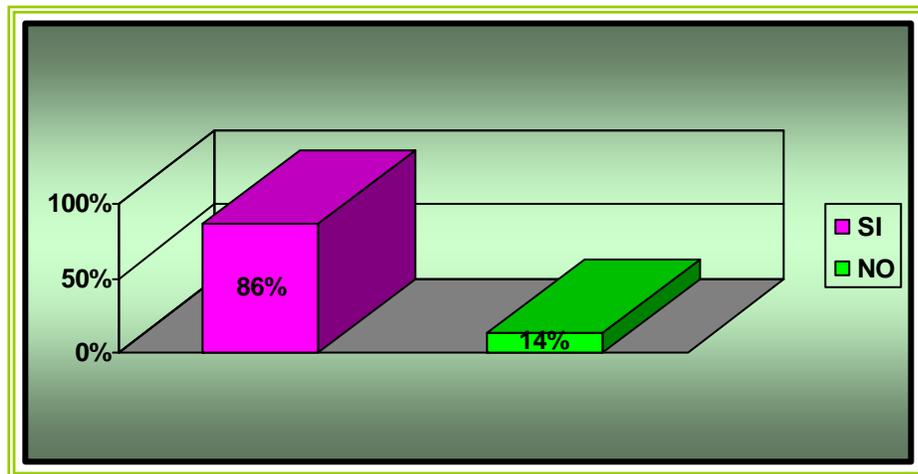
Ítems 3 ¿La institución cumple con el procedimiento establecido a la hora de ingresar un cliente?

Cuadro N° 15

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
SI	61	86
NO	10	14
TOTAL	71	100

Fuente: Aguiar y Pinzón. Año: 2011

Gráfico N° 11



Fuente: Aguiar y Pinzón. Año: 2011

Análisis e Interpretación cuadro N° 15, gráfico N° 11: De acuerdo al resultado obtenido, el 86% de la muestra señala que la institución cumple con el procedimiento establecido a la hora de ingresar un cliente, mientras que un 14% indicó que existe desviación en los procedimientos al momento de ingresar un cliente a la institución.

Ítems 4 ¿Qué documentos exigen para ser ingresado un cliente a la institución como microempresario?

Análisis e Interpretación: De acuerdo al resultado obtenido, el 100% de la muestra señala que los documentos que exigen para ser ingresado un cliente a la institución como microempresario son: Ser microempresario activo, dueño de su negocio. Fotocopia de la cédula de identidad vigente, del empresario y del cónyuge. Factura de compras de mercancía de los tres (3) últimos meses y/o documentos relacionados con créditos de transporte (copia de título de propiedad, carta de línea de transporte y presupuestos), carta de residencia o un recibo de un servicio público a nombre del microempresario, Foto tipo carnet.

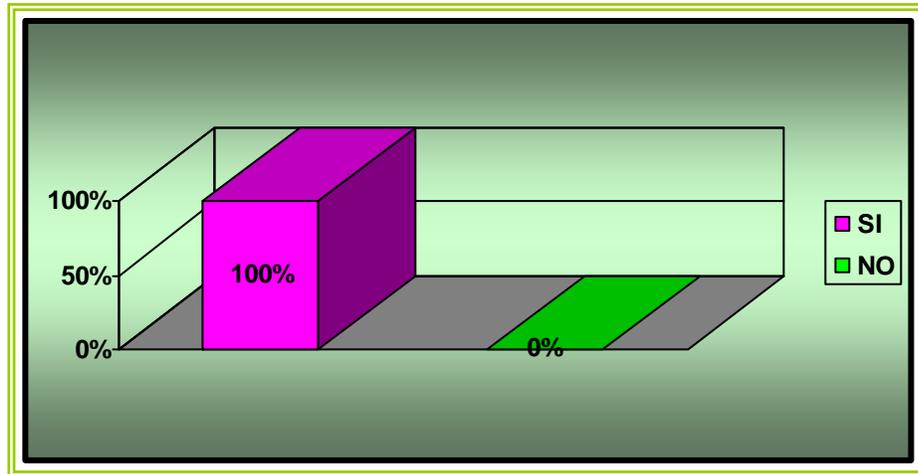
Ítems 5 ¿Existen formatos para el Control de la Recuperación?

Cuadro N° 16

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
SI	71	100
NO	0	0
TOTAL	71	100

Fuente: Aguiar y Pinzón. **Año:** 2011

Gráfico N° 12



Fuente: Aguiar y Pinzón. **Año:** 2011

Análisis e Interpretación cuadro N° 16, gráfico N° 12: De acuerdo al resultado obtenido, el 100% de la muestra señala que en la institución existen formatos para el Control de la Recuperación el cual es llevado por el Departamento Legal.

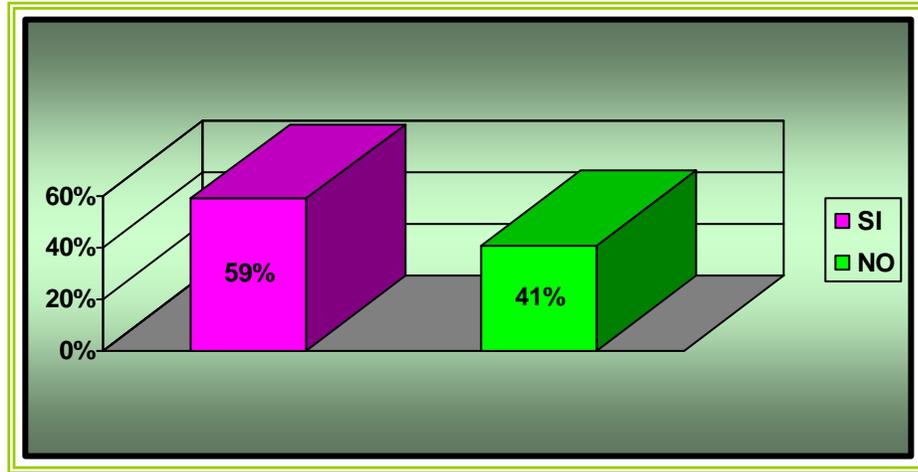
Ítems 6 ¿Existe un reporte de análisis de vencimiento para controlar a los clientes?

Cuadro N° 17

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
SI	42	59
NO	29	41
TOTAL	71	100

Fuente: Aguiar y Pinzón. **Año:** 2011

Gráfico N° 13



Fuente: Aguiar y Pinzón. **Año:** 2011

Análisis e Interpretación cuadro N° 17, gráfico N° 13: De acuerdo al resultado obtenido, el 59% de la muestra, señala que existen reportes de análisis de vencimiento para controlar a los clientes siendo este llevado a cabo por el Departamento de Cobranza de la institución, mientras el 41% de los encuestados señalaron que no existen.

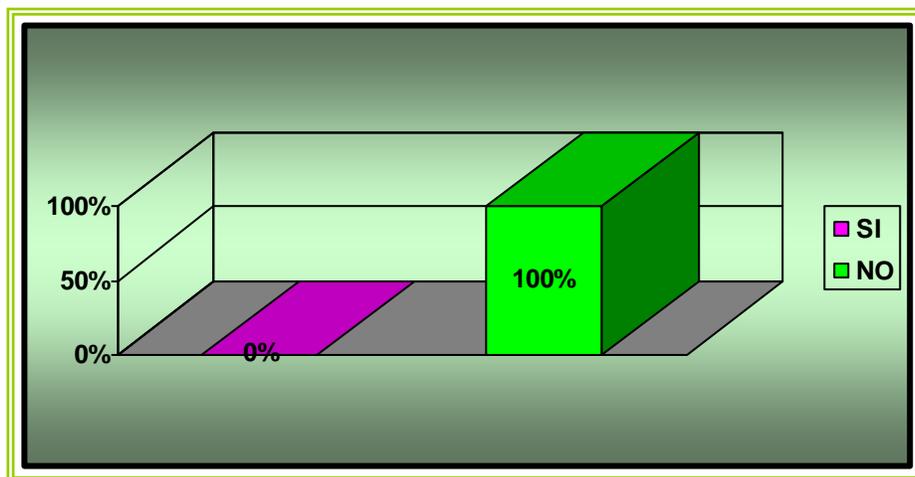
Ítems 7 ¿Existe la posibilidad de exigir los créditos otorgados de forma inmediata?

Cuadro N° 18

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
SI	0	0
NO	71	100
TOTAL	71	100

Fuente: Aguiar y Pinzón. **Año:** 2011

Gráfico N° 14



Fuente: Aguiar y Pinzón. **Año:** 2011

Análisis e Interpretación cuadro N° 18, gráfico N° 14: De acuerdo al resultado obtenido, el 100% de la muestra señala que no existe la posibilidad de exigir los créditos otorgados de forma inmediata debido a que los mismos deben pasar por un comité de crédito el cual tiene un período de ocho (8) días hábiles para evaluar y aprobar el microcrédito.

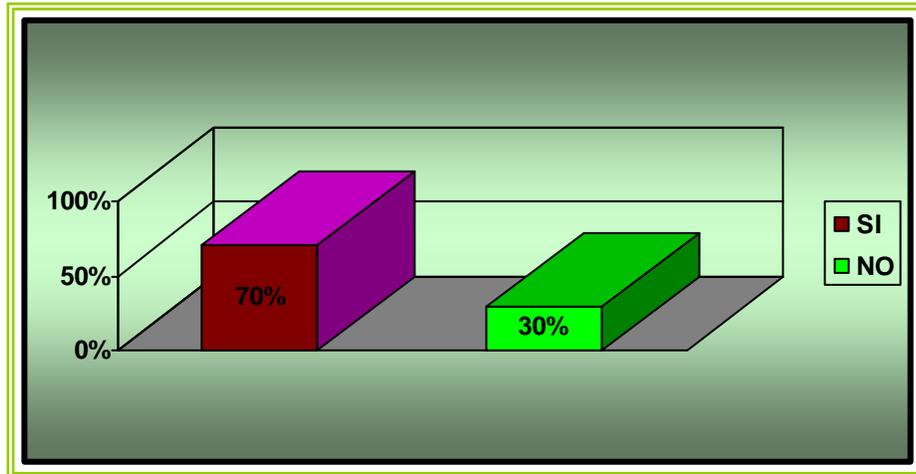
Ítems 8 ¿Existen cobranzas no registradas por que no han sido identificadas?

Cuadro N° 19

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
SI	50	70
NO	21	30
TOTAL	71	100

Fuente: Aguiar y Pinzón. **Año:** 2011

Gráfico N° 15



Análisis e Interpretación cuadro N° 19, gráfico N° 15: De acuerdo al resultado obtenido, el 70% de la muestra señala que existe cobranzas no registradas, mientras que el 30% de la muestra no considera esa posibilidad, lo que refleja que existe un alto porcentaje de clientes que depositan en cuentas que no corresponden.

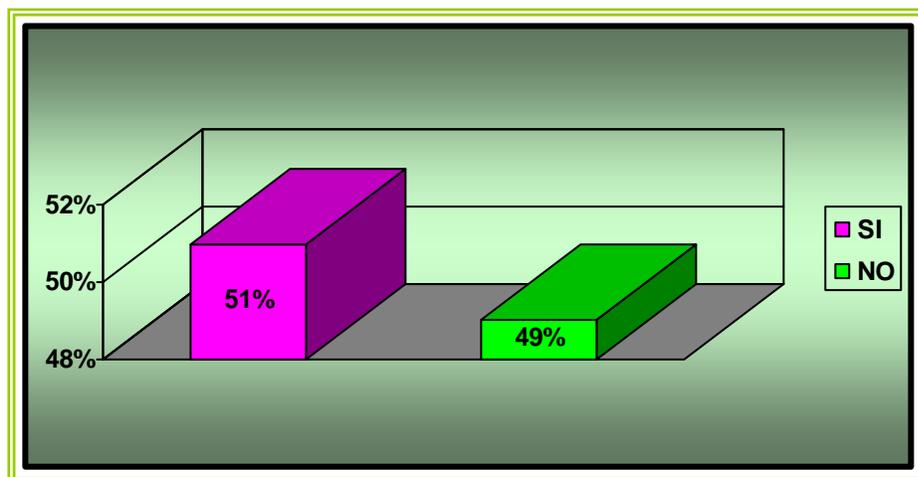
Ítems 9 ¿Se cotejan las cobranzas registradas, con la cartera esperada a vencer?

Cuadro N° 20

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
SI	36	51
NO	35	49
TOTAL	71	100

Fuente: Aguiar y Pinzón. **Año:** 2011

Gráfico N° 16



Fuente: Aguiar y Pinzón. **Año:** 2011

Análisis e Interpretación cuadro N° 20, gráfico N° 16: De acuerdo al resultado obtenido, el 51% de la muestra señala que se cotejan las cobranzas registradas, con la cartera esperada a vencer, mientras que el 49% restante señala que no, esto indica que hay división de opiniones dentro de la institución, posiblemente por desconocimiento o porque no realizan el debido proceso que corresponde a la cobranza.

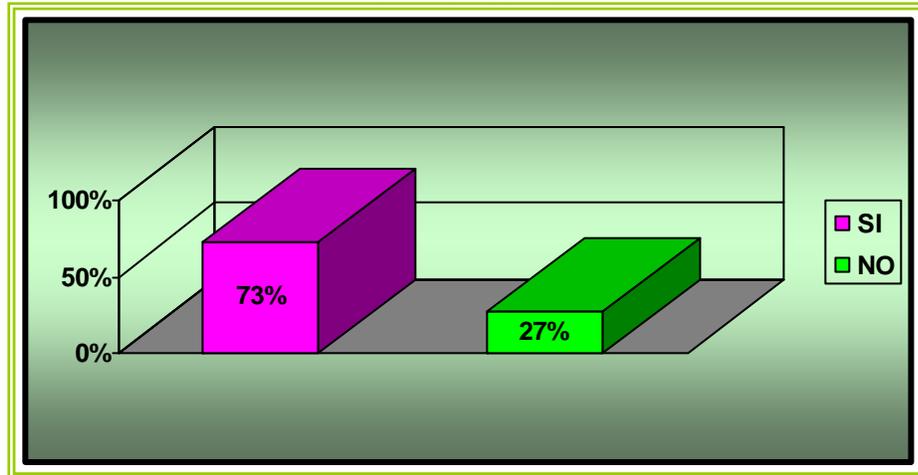
Ítems 10 ¿Existe la posibilidad de otorgar un nuevo crédito a beneficiarios que adeuden cuotas de créditos anteriores?

Cuadro N° 21

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
SI	52	73
NO	19	27
TOTAL	71	100

Fuente: Aguiar y Pinzón. **Año:** 2011

Gráfico N° 17



Fuente: Aguiar y Pinzón. **Año:** 2011

Análisis e Interpretación cuadro N° 21, gráfico N° 17: De acuerdo al resultado obtenido, el 73% de la muestra señala que existe la posibilidad de otorgar un nuevo crédito a beneficiarios que adeuden cuotas de créditos anteriores, mientras que un 27% responde de forma negativa, lo que indica que existe refinanciamiento a microempresarios con situaciones específicas como económicas, problemas familiares entre otros.

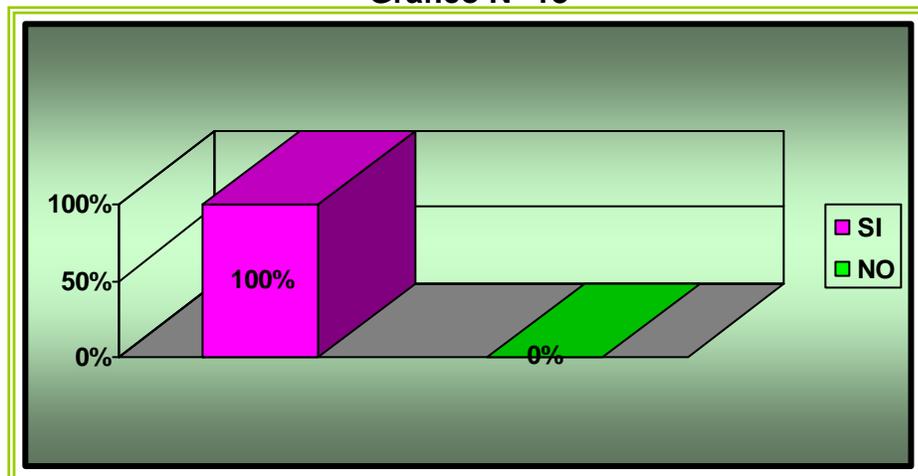
Ítems 11 ¿Se hace un reporte cada vez que aumenta la cartera de morosos?

Cuadro N° 22

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
SI	71	100
NO	0	0
TOTAL	71	100

Fuente: Aguiar y Pinzón. **Año:** 2011

Gráfico N° 18



Fuente: Aguiar y Pinzón. **Año:** 2011

Análisis e Interpretación cuadro N° 22, gráfico N° 18: De acuerdo al resultado obtenido, el 100% de la muestra señala que se hacen reportes cada vez que aumenta la cartera de morosos.

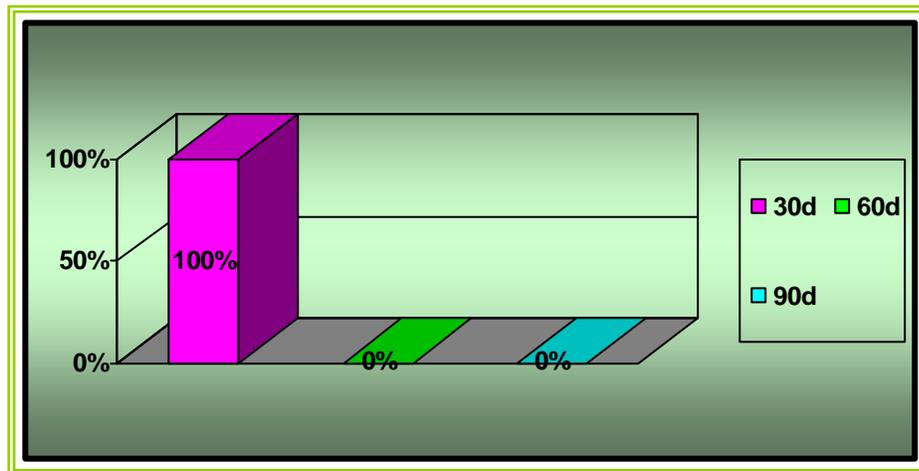
Ítems 12 ¿Cuánto tiempo de vencido, transcurre para que una cobranza sea remitida al Departamento de Cobranza?

Cuadro N° 23

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
30d	71	100
60d	0	0
90d	0	0
TOTAL	71	100

Fuente: Aguiar y Pinzón. **Año:** 2011

Gráfico N° 19



Fuente: Aguiar y Pinzón. **Año:** 2011

Análisis e Interpretación cuadro N° 23, gráfico N° 19: De acuerdo al resultado obtenido, el 100% de la muestra señala que el tiempo de vencido que transcurre para que una cobranza sea remitida al Departamento Legal es de 30 días en adelante.

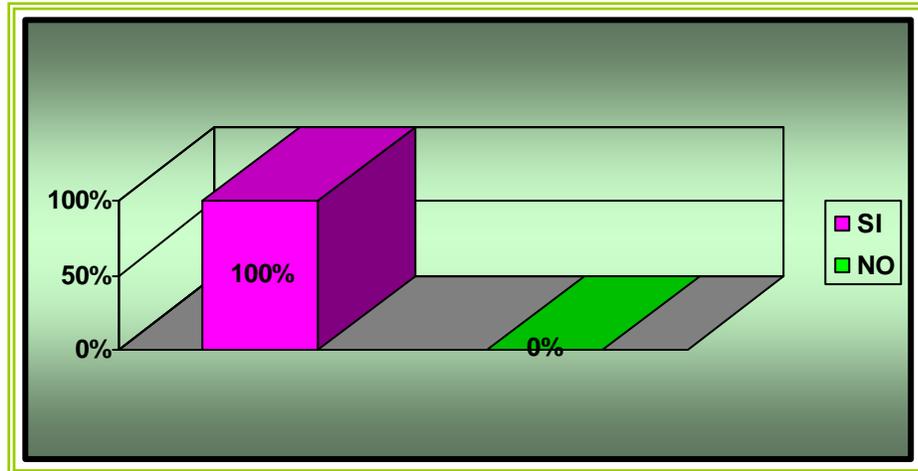
Ítems 13 ¿Considera usted necesario Diseñar Estrategias Financieras para mejorar los niveles de recuperación de créditos otorgados por el banco de la Gente Emprendedora C. A?

Cuadro N° 24

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
SI	71	100
NO	0	0
TOTAL	71	100

Fuente: Aguiar y Pinzón. **Año:** 2011

Gráfico N° 20



Fuente: Aguiar y Pinzón. **Año:** 2011

Análisis e Interpretación cuadro N° 24, gráfico N° 20: De acuerdo al resultado obtenido, el 100% de la muestra señala que considera necesario Diseñar Estrategias Financieras para mejorar los niveles de recuperación de créditos otorgados por el banco de la Gente Emprendedora C. A.

ENTREVISTA (Gerente de Bangente)

Cuadro N° 25

Ítems	Respuesta
¿Existe políticas, procedimientos y reglamento de créditos actualizados por escrito que permitan disminuir los niveles de morosidad?	SI
¿El cliente Bangente recibe información actualizada de los productos y servicios que presta la institución al momento de la renovación del microcrédito por parte del asesor de negocios?	SI
¿Cada cuánto tiempo es actualizada la cartera de morosidad existente en la institución?	Mensual
¿Son controlados los clientes a través de los reportes de análisis de vencimiento?	SI
¿Actualmente existen cobranzas no registradas porque no han sido identificadas?	NO
¿Se cumple a cabalidad con los procedimientos al momento de ingresar un cliente?	SI
¿Considera usted la posibilidad de refinanciar al microempresario aún teniendo cuotas de créditos anteriores?	SI
¿Cuánto tiempo de vencido, transcurre para que un cliente sea remitido al Departamento de Cobranza?	30 d
¿Cada cuánto tiempo es evaluado el cliente por Bangente?	TRIMESTRAL
En el último semestre ¿en cuánto ha incrementado la cartera de morosidad de Bangente?	20%
¿Considera usted, que el trabajo que vienen realizando los asesores de negocios es de buena calidad?	SI
¿Considera usted necesario Diseñar Estrategias Financieras para mejorar los niveles de recuperación de créditos otorgados por el banco de la Gente Emprendedora C. A?	NO

Fuente: Aguiar y Pinzón. **Año:** 2011

Análisis e Interpretación de cuadro N° 24: de acuerdo al resultado de la entrevista con el gerente se pudo detectar que existen políticas, procedimientos y reglamento de créditos para disminuir los niveles de morosidad, así mismo la institución cuenta con un Departamento de Cobranza la cual lleva a cabo los controles y reportes cumpliendo a cabalidad con los debidos procesos de cobranza, así como también se puede observar que el tiempo de vencimiento para realizar la cobranza corresponde a 30 días, por lo que se considera necesario diseñar estrategias financieras para mejorar los niveles de recuperación de créditos otorgados por el Banco de la Gente Emprendedora C. A., aunado a esto el gerente no está de acuerdo con el diseño de nuevas estrategias financieras que permitan disminuir los niveles de morosidad.

Estatus de los niveles de morosidad desde el punto de vista cualitativo y cuantitativo.

Para obtener el estatus de los niveles de morosidad es importante recurrir a información del Departamento de Operaciones, Cobranza así como del instrumento de investigación aplicado a los empleados de la organización, los cuales permiten conocer más de cerca la problemática presente dentro de Bangente.

Para dar inicio a la información recaudada se puede mencionar que inicialmente el cliente Bangente en su proceso de evaluación pasa por una serie de etapas las cuales son parte fundamental para la aprobación del microcrédito, este proceso da comienzo cuando el cliente visita una oficina de la institución y solicita la información y cumple con las condiciones para optar por un microcrédito las cuales se detallan a continuación:

1. Ser mayor de Edad
2. Ser dueño de un negocio
3. Tener un año o más de funcionamiento.

Dando cumplimiento a las siguientes características se le asigna un asesor de negocios, en el cual pautará una visita al cliente en su negocio, comenzando aquí el proceso del estudio del microempresario, en dicha entrevista el asesor Bangente realizará un levantamiento de información el cual conformará parte de su expediente, ésta indagación constará de un estudio socio-económico para conocer el perfil del futuro cliente.

Cumpliendo el microempresario con las características exigidas por la institución le es solicitado los siguientes recaudos:

- Fotocopia de la cédula de identidad vigente del empresario y del cónyuge.
- Factura de compras de mercancía de los tres (3) últimos meses y/o documentos relacionados con créditos de transporte (copia de título de propiedad, carta de línea de transporte y presupuestos)
- carta de residencia o un recibo de un servicio público a nombre del microempresario.
- Foto tipo carnet.

Culminada la etapa de recaudación de documentos se procede a entregar el caso al Departamento de Operación para que sea procesado a nivel de sistema, es remitido al comité de microcrédito quien será el encargado de realizar la evaluación de la información suministrada por el asesor. Una vez aprobado el microcrédito el cliente es contactado por los asistentes

administrativos del Departamento de Operaciones para notificarles la aprobación e indicarles la fecha exacta para realizar la firma de los documentos emitidos por la institución. Una vez finalizado el proceso de firma y liquidación del microcrédito el asesor de negocios debe realizar el seguimiento al microcrédito otorgado para evaluar si realmente el destino del dinero fue invertido en el negocio y no desviado a otros intereses.

Partiendo de que el proceso de otorgamiento de crédito fue cumplido a cabalidad y dando inicio a la cancelación de las cuotas por parte del cliente y que en dicho lapso el mismo incumpla con sus obligaciones con la institución se comienza con la etapa de cobranza.

Es importante destacar que en esta etapa del proceso se necesitó de la información del Departamento de Cobranza, el cual tiene como función el control para la gestión de cobro y los procesos de los niveles de recuperación de la institución realizando el seguimiento oportuno del crecimiento constante de la cartera vencida, mediante reportes mensuales lo cual permite determinar el número de cuotas sin cancelar, en días y meses, dichos reportes son obtenidos a través del sistema de crédito (sicredito) siendo este el programa contable y administrativo de la institución; el cual posee las herramientas básicas para el control de la morosidad existente.

Por otra parte se pudo constatar que los clientes en mora son remitidos al Departamento de Cobranzas a través del siguiente proceso:

1. A partir del primer (1) día morosidad hasta el día quince (15) es tramitado por el asesor de negocio teniendo este la facultad para realizar la cobranza al cliente.

2. Del día dieciséis (16) hasta el día treinta (30) es competencia del supervisor de negocio de la oficina quien se encargará directamente de realizar la gestión correspondiente.
3. Finalmente transcurrido el mencionado tiempo el caso es transferido al Departamento de cobranzas en el cual el gestor de la mencionada área iniciará las acciones legales correspondientes al caso.

A continuación se presenta el reporte llevado por el Departamento de Cobranza para el seguimiento de los clientes en mora:

Cuadro Nº 26 Reporte de Clientes en Mora

Fecha	Asesor	Cliente	Nº Cuenta	Nº Cuotas	Cuotas Vencidas	Bs.	Cuotas Bs.	Días Mora
24/05/2011	MAITE MEDINA	JOSE COLMENARES	7100025001	10	3	15.000,00	1.860,00	95
24/05/2011	JOSÉ RODRÍGUEZ	ANA MARIN	7100031512	08	2	12.000,00	1.860,00	63

Fuente: Bangente **Año:** 2011

Se puede observar en el cuadro Nº 25 que el reporte llevado a cabo por los gestores de cobranzas presenta características básicas de los clientes en mora tales como:

- Nombre y apellido del cliente
- Número de cuenta del cual va ser debitado el dinero correspondiente al pago mensual.
- Totalidad de cuotas a ser canceladas por el microempresario en el lapso establecido.
- Número de Cuotas vencidas adeudadas a la institución.

- Monto total del microcrédito otorgado al cliente.
- Monto de la Cuota mensual asignada al cliente.
- Los días de mora, es el tiempo que ha transcurrido en el cual el cliente no ha cumplido con las cancelaciones.

El reporte utilizado por el Departamento de Cobranza muestra un sencillo detalle de la morosidad existente por cada asesor, lo cual sirve como herramienta tanto al asesor de negocio, como al gestor de cobranza dando el mismo a conocer el incremento de la morosidad de la cartera de clientes para el mes en curso expresados en bolívares y en días.

En información suministrada por la Lic. Milenys Ramírez Gerente Regional de Carabobo, indicó que la morosidad tuvo un incremento del 20% en comparación con el segundo semestre del año 2010, por otra parte el personal de cobranzas informa que de una cartera que se estimaba recuperar en un 90 % sólo pudo ser recaudado en un 61%, indicando esto que los niveles de morosidad van en un constante crecimiento con respecto a ejercicios anteriores lo que es de gran preocupación ya que esto produce tanto pérdida para la institución como para el microempresario debido a que disminuye la capacidad de financiamiento a los clientes por parte de Banguente.

Además es elemental resaltar que a pesar de que la institución cuenta con manuales y procedimientos para el estudio y análisis del microempresario, este violentado por el asesor de negocios, evidenciando que dentro del proceso existen desviaciones por parte del mismo y falta de evaluación al microempresario antes de ser ingresado en la plantilla de clientes, ya que no se verifica la información económica y personal aportada

por los mismos, no cumpliendo este con las condiciones mínimas establecidas para otorgamiento del microcrédito, lo que ocasiona que el Departamento de Cobranza no pueda realizar la debida gestión.

Matriz Dofa las Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y amenazas que presenta el sistema de otorgamiento de Microcrédito en Bangente.

Cuadro Nº 27 Matriz DOFA del Banco de la Gente Emprendedora (BANGENTE)

	Fortalezas	Debilidades
Análisis Interno	<ul style="list-style-type: none"> - Ser la institución pionera en el sistema de otorgamiento de microcréditos. - Capacitación y formación actualizada al personal - El aporte financiero al crecimiento económico del microempresario - Rápida aprobación de los microcréditos al microempresario. 	<ul style="list-style-type: none"> - Sistema de Crédito (si crédito) desactualizado. - Incumplimiento de los procesos y metodologías por parte de los asesores de negocios. - El tiempo establecido para que el cliente en mora sea remitido al Departamento de Cobranza. - Carencia de mecanismo de control por parte de los supervisores de negocios.
	Oportunidades	Amenazas
Análisis Externos	<ul style="list-style-type: none"> - Nuevas tecnologías en cuanto a sistemas operativos. - Posicionamiento estratégico en la banca comunitaria. -Diversificación de zonas para captación de nuevos clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> - El crecimiento de la competencia en otorgamiento de microcréditos. - Regulación de la tasa pasiva por parte del ejecutivo nacional. - Incertidumbre económica.

Fuente: Aguiar y Pinzón. **Año:** 2011

Evaluar el sistema de otorgamiento de crédito al Microempresario, a través de un modelo análisis, que permita minimizar los riesgos asociados a las operaciones crediticias, brindando la posibilidad de ampliar su cartera de clientes.

A través del presente cuadro comparativo se pretende realizar una evaluación cruzando la información recabada mediante el instrumento de investigación y lo establecido en el manual de procedimiento acerca de los procesos realizados para el otorgamiento de microcréditos Bangente.

Cuadro Nº 28 Cuadro Comparativo

Manual de procedimiento	Entrevista o Encuesta	Evaluación
<p>- Se establece que el Asesor de negocios Bangente debe informar de manera periódica sobre los productos y servicios que brinda la institución.</p>	<p>- En las respuestas obtenidas a través de la encuesta tipo A por parte de los clientes y la entrevista refleja que existe un alto porcentaje que no recibe la información actualizada de los productos y servicios ofrecidos por la institución al momento de la renovación del microcrédito.</p> <p>(Ver gráfico Nº 4 e ítem Nº 2 Entrevista)</p>	<p>- A través de la comparación se pudo constatar que existe cierta disparidad entre en cumplimiento por parte del asesor de negocios ya que no están informando a los microempresarios sobre los servicios que brinda la institución lo que conlleva a la disminución de la cartera de clientes.</p>

Manual de procedimiento	Entrevista o Encuesta	Evaluación
<p>-Los microempresarios deberán ser evaluados financieramente cada tres (3) meses por los asesores Bangente para verificar que el microcrédito fue invertido en la microempresa.</p>	<p>- De acuerdo con los resultados obtenidos del instrumento se pudo verificar que un 100% de los encuestados notifica que son evaluados una vez al año, mientras que en la entrevista el gerente afirma que se realiza según la normativa.</p> <p>(ver gráfico N° 7 e ítem N° 9 Entrevista)</p>	<p>- Al comparar el resultado obtenido de la entrevista y encuesta se puede observar que el asesor de negocios Bangente no cumple con el debido proceso de evaluación lo que trae como consecuencia el crecimiento en los niveles de morosidad ya que durante el período los clientes pueden tener problemas de liquidez ocasionando el incumplimiento en el pago de las cuotas y que la institución desconozca la situación.</p>

Manual de procedimiento	Entrevista o Encuesta	Evaluación
<p>- El departamento de cobranza deberá velar y controlar los pagos de las cuotas realizadas por parte de los microempresarios con la finalidad de llevar el registro adecuado de cada uno de ellos.</p>	<p>- Según la información recabada existe diferencia de opiniones en cuanto a la encuesta tipo B y la entrevista al gerente debido a que se pudo notar que existen aun pagos realizados por los clientes que aún no han sido identificados.</p> <p>(ver gráfico N° 15 e ítem 5 de la entrevista)</p>	<p>-A través de la comparación se pudo constatar que actualmente la institución no lleva un control exhaustivo de las cobranzas no identificadas información que es desconocida por la gerencia ocasionando esto la veracidad en los reportes de morosidad.</p>

Manual de procedimiento	Entrevista o Encuesta	Evaluación
<p>- El Departamento de cobranza es el área facultada para realizar y gestionar a través de las estrategias y mecanismos el cobro oportuno de aquellas cuotas vencidas por parte del microempresario.</p>	<p>- En las respuestas obtenidas a través de la encuesta tipo B y la entrevista existe en un 100% de discrepancia en opiniones en cuanto a la necesidad del diseño de nuevas estrategias financieras para la recuperación de los microcréditos.</p>	<p>- Luego de examinar las partes se puede decir de que la gerente regional no está abierta a nuevos cambios en las estrategias de recuperación de crédito mientras que los empleados opinan que es necesario implementar nuevas estrategias que les permitan disminuir los riesgos que conllevan a la mora de los microempresarios.</p>

CAPÍTULO V

LA PROPUESTA

Presentación de la propuesta

A nivel mundial, el Diseño de lineamientos es de suma importancia para las organizaciones, es por ello que conforme a los resultados alcanzados mediante la aplicación de las encuestas tipo Ay B y la entrevista, se diseñará un plan estratégico a través de la elaboración de estrategias financieras divisados de modo que se pueda optimizar el desarrollo de la labor a realizar, por esto el planteamiento de la propuesta enfocan su objetivo en esta área, permitiendo desarrollar las actividades a través de un patrón de trabajo establecido (lineamientos), con el fin de mejorar los niveles de recuperación de créditos otorgados por el Banco de la Gente Emprendedora C. A. (BANGENTE).

Objetivos de la Propuesta

Objetivo General:

Elaborar Estrategias Financieras que permitan mejorar los niveles de recuperación de créditos otorgados por el Banco de la Gente Emprendedora C. A. (BANGENTE).

Objetivos Específicos:

- Describir los elementos y procesos para el perfeccionamiento del monitoreo de todas las etapas del proceso de colocación de crédito.
- Establecer las medidas necesarias para el manejo del riesgo financiero para Bangente en las actividades de cobranza con el fin de disminuir los niveles de morosidad.
- Elaboración de un programa de supervisión y control a la metodología crediticia con enfoque de retroalimentación permanente asociados con los microempresarios y los asesores de negocios.
- Incorporación de estrategias para aumentar la escala de clientes ajustando los criterios de análisis crediticio y mejorar acciones de cobranzas.
- Definir los principios y políticas claras, del conocimiento de todos con uniformidad de criterios. Procedimientos de trabajo escritos reflejados en manuales, circulares, flujos de proceso comprendidos por todo el personal.
- Mejorar el sistema contable crediticio (SICREDITO).

Fundamentación de la Propuesta

El desarrollo de los lineamientos en los procesos a seguir en cuanto a la recuperación de microcréditos, logra que el trabajo de los involucrados, es decir Departamento de Operaciones, Cobranzas y el Área de Negocios en el

Banco de la Gente Emprendedora, C.A. (BANGENTE) obtenga los siguientes beneficios:

- Adecuada planificación, control y ejecución al momento de verificar la veracidad en las informaciones suministradas por los clientes a la hora de solicitar los microcréditos.
- Mejoras en las relaciones interpersonales entre el personal Operativo, de Cobranza y Área de Negocios ya que realizarán sus funciones y actividades en un adecuado clima organizacional, valores compartidos y efectiva comunicación.
- Un trabajo en equipo con mejor coordinación y comunicación efectiva en el Departamento de Cobranzas.
- No requiere que la organización desarrolle programas complejos.
- Mejoras en la operacionalización del sistema de crédito (sicrédito)

Estructura de la Propuesta

Para iniciar, se ha diseñado un programa de lineamientos con la intención de facilitar la labor del Departamento de Operaciones y Cobranza y así obtener un desempeño óptimo en el proceso de recuperación de créditos a través del cobro de las cuotas asignadas a los microempresarios por la obtención del microcrédito y la comunicación efectiva entre los microempresarios y los asesores asignados para la operación con la finalidad de lograr resultados satisfactorios siendo de suma importancia que se tome

en cuenta el patrón de trabajo, y evitar desviaciones e inconvenientes en los procedimientos.

A continuación se presenta los lineamientos por los cuales deben regirse para la optimización de los procesos en el Banco de la Gente Emprendedora, .C.A. (BANGENTE):

1. Verificación y seguimiento de las actividades llevadas a cabo por el asesor Bangente.
2. Control de visitas de clientes.
3. Minimizar las labores de cobranzas por parte del asesor.
4. Capacitación al personal del departamento de operaciones en gestiones de cobranzas.
5. Mayor control en la gestión de cobranza.
6. Actualización de la estructura tecnológica

1. Verificación y Seguimiento de las Actividades Llevadas a cabo por el Asesor Bangente

Se plantea que la verificación y el seguimiento sean realizados en dos niveles estructurados de la siguiente forma:

1^{er} nivel Supervisor de Negocio: recibe la información que el asesor de negocio obtiene al realizar la visita, chequea que contenga la

documentación correspondiente y realiza un análisis sobre el microempresario (evaluación económica) para detectar alguna irregularidad, de cumplir con los requisitos e información adecuada transfiriéndolo a un segundo nivel.

2^{do} nivel Personal de Operaciones Oficina: el área recibe el caso ya evaluado en una primera instancia y procede a realizar segunda evaluación mediante verificación de referencias e indagación al respecto para validar que el microempresario cumpla con las características y condiciones establecidas por la institución de ser positiva se procesa el caso es emitido al comité de microcrédito. Para garantizar un adecuado control en cuanto al seguimiento del microcrédito en su etapa de ingreso al banco, se recomienda el uso del siguiente formato el cual tendrá como finalidad el estudio del microempresario a través de la evaluación de dos áreas, validando así que la información suministrada por el asesor sea la correcta logrando así que se cumpla con el proceso establecido.

Cuadro N° 29 Seguimiento al Microcrédito

Asesor de Negocio	Fecha	
Aprobación del 1er Nivel Supervisor Negocio	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
Observaciones		
Aprobación del 2do Nivel Operaciones	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
Observaciones		

Aprobado por: _____
 Supervisor de Negocios Dpto. de Operaciones

Por otro lado se presenta a continuación:

2. El control de visitas a clientes

El cual se establece como un indicador para el supervisor de negocios el cual le permitirá llevar el control perceptivo sobre los microempresarios visitados por el asesor logrando así el control de las actividades desempeñadas por el asesor día a día.

Cuadro N° 30 Control de Visita de Clientes

Reporte Semanal de Visitas a Clientes (Asesor Negocio)				
Fecha	Asesor Negocio:			
	Clientes Visitados	Dirección	Teléfono	Firma del cliente

Entregado por:

Recibido por:

Asesor de Negocios

Supervisor de Negocios

3. *Minimizar las labores de cobranzas por parte del asesor*

Tal como se reflejó anteriormente el proceso de cobranza da inicio desde el momento en que el cliente no realiza el pago correspondiente a las cuotas establecidas, comienza nuevamente la actuación del asesor negocio

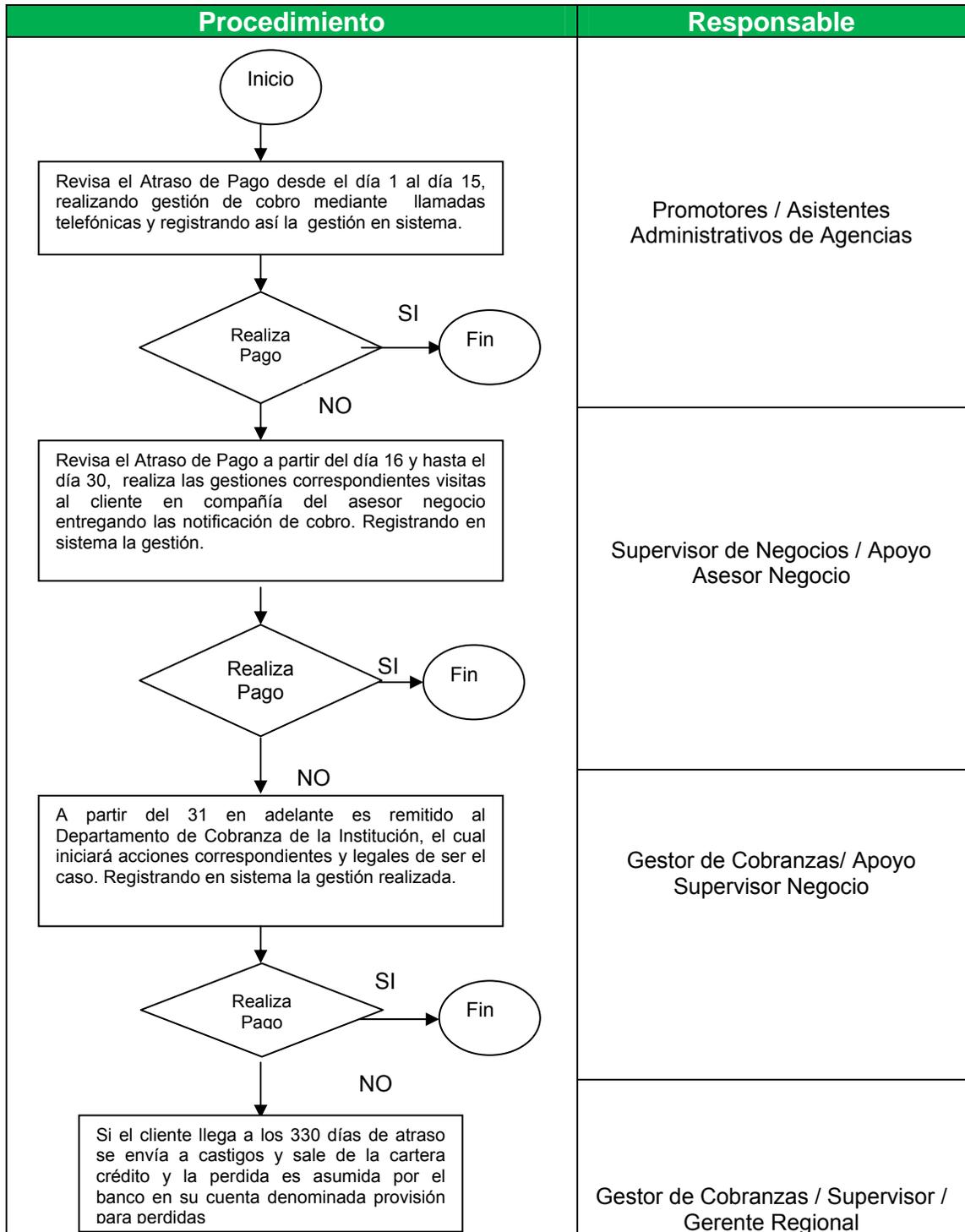
Bangente al iniciar el proceso de cobro desde el día 1 hasta el día 15, contados estos a partir de ser notificado como cliente moroso, luego de transcurrido el periodo antes mencionado el mismo es transferido al supervisor de negocios. Partiendo de que el asesor de negocio de Bangente es la fuerza de venta, por ello es recomendable eliminar de las funciones del asesor la tarea de cobranzas preventivas, esto con la finalidad de evitar situaciones que se presentan en la actualidad tales como:

La entrega de dinero al asesor por parte del cliente para la cancelación de las cuotas ya que este no puede dirigirse a la institución a realizar el pago correspondiente por razones o circunstancias de diferentes índoles, violando así las normativas de la institución, ya que ningún funcionario excepto el Gestor de Cobranza podrá recibir dinero por parte de los clientes. Para Bangente los asesores deben realizar las labores de cobranzas esto como una de sus principales funciones y afectando directamente su rendimiento en captación de cliente ya que el tener que realizar labores de cobro también está dentro de su jornada laboral, por lo cual este tiempo que puede ser invertido en realizar visitas más a menudo a su cartera de clientes activos, permitiendo así el debido seguimiento al microempresario que permita saber si realmente el dinero otorgado por la institución fue destinado a las actividad económica que reporto a la institución.

Por otra parte tenemos que las labores de cobranza pueden ser asignadas al personal operativo el cual puede llevar la tarea hasta un lapso de 15 días mediante llamadas telefónicas dada la condición que este personal labora en las oficinas de la institución, lo cual brindará apoyo al área de cobranza. Una vez cumplido el lapso sería remitido al área supervisora de

negocio los cuales continuarán con el proceso solo con el apoyo del asesor para realizar visitas al cliente cuando sean requeridos hasta llegar al gestor de cobranza quien realizara las acciones correspondientes y necesarias en material legal, para lo cual se plantea el siguiente procedimiento:

Cuadro N° 31 Flujo grama de Proceso



Cuadro N° 32 Formato para la gestión de Cobro

Gestión de Cobro					
Fecha	Cédula	Cliente	Días de Atraso	Responsable Gestión	Observación

Realizado por:

_____ **Promotor / Asistente Administrativo**

Supervisión de Negocios

Gestor de Cobranzas

4. Capacitar al personal del Departamento de Operaciones (Promotores y Asistentes Administrativos) en gestiones de cobranzas.

Dado que el área de cobranza sólo es competencia de una persona en cada oficina y que el volumen de asesores de negocios es aproximadamente de 18 a 20 asesores por oficina, es importante ampliar el personal que realice la gestión de cobranza, para lo cual se plantea que el personal de operaciones, promotores de productos y servicio y asistentes administrativos de agencia, reciban capacitación y formación en áreas tales como riesgo crediticio, contabilidad, finanzas, económica entre otros. Así como también incluir dentro de la descripción de cargos la gestión de cobro como otra de sus funciones, permitiendo afianzar y dar apoyo al departamento de

cobranza de la institución, lo cual permitirá incrementar la plantilla de área de cobranza siendo esta mínima.

5. Mayor control en la Gestión de Cobranza

El gestor de cobranza como funcionario debe realizar cobros, el cual tiene entre sus aspectos relevantes la visita de manera recurrente llevando a cabo un debido control de los clientes que se encuentran en altos niveles de mora, los cuales deben evaluar para conocer las posibilidades y el compromiso de pago por parte de los clientes, por ello se hace necesario manejar los formatos que le permitan llevar un debido control de los clientes.

Cuadro N° 33 Reporte Cliente Visitados (Gestor Cobranza)

Fecha	Cliente	Dirección/teléfono	Días de mora	Mora en Bs.	Nº de visitas realizadas anteriormente	Observación

6. Actualización de la estructura tecnológica Sistema CREDITO

Es importante implementar y fortalecer el sistema tecnológico como una herramienta necesaria que permitan el mayor rendimiento y aprovechamiento. Bangente cuenta con un sistema administrativo contable SICREDITO el cual ha estado con ellos desde sus inicios en 1999, **SICREDITO** es un sistema que puede ser actualizado y robustecido a fin de crear mayor valor agregado a las labores operativas del personal. Es necesario implementar en los sistemas elementos tales como:

7. Recordatorio de cliente en mora.
8. Reporte de mora por día y mes.
9. Alerta de clientes con más de 150 días de atraso.
10. Alerta de aquellos clientes que tuvieron créditos en otras agencias y no cancelaron ya que actualmente no trabajan enlazados con la información.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Las micro finanzas constituye una materia de suma importancia en el sector financiero, ya que esto permite conocer la situación económica de una entidad u organización. Bangente como banca de desarrollo se afianza bajo los pilares principales de las micro finanzas y micro créditos, es decir entonces que abarca pequeño comerciantes dedicado a diferentes actividades económicas en el país, así mismo contribuye al desarrollo económico del país a través del aporte de capital de trabajo para aquellas personas de zonas populares las cuales no han podido optar por un crédito en las grandes bancas, dado el volumen de requisitos exigidos por las mismas, es por ello que este capital que la institución aporta y que espera recuperarlo para poder continuar con su operatividad y cumplir con la misión para la cual fue creada.

De acuerdo a la investigación se pudo indagar la situación que presenta la institución en cuanto a los niveles de morosidad en el último semestre del año 2010, parte de las desviaciones en cuanto al procedimiento utilizado por su fuerza de venta asesores de negocio de la institución, los cuales no han cumplido con el proceso al evaluar a sus clientes para así determinar si estos cumplen o no con el perfil exigido por el banco y esto a su vez ha traído como consecuencia que la institución tenga clientes que no cuentan con capacidades de pago, negocios inexistentes, poca voluntad de pago entre otras características y es de aquí de donde parte el incremento de la morosidad. Por otro lado se pudo notar la falta de controles del área supervisora de la entidad al momento de validar la información suministrada por los asesores del banco, ya que no existen los mecanismos que permitan evaluar el trabajo del asesor así como verificar los nuevos clientes

ingresados por estos a la institución. Cabe resaltar que bamente actualmente cuenta con normativas, así como procedimientos que indican el proceso para poder ingresar un cliente al banco, lo cual no se ha venido cumpliendo en los últimos periodos.

Por otro lado tenemos el asesor de negocio también realiza las labores de cobranzas, las cual deben ser segregadas a otras áreas para que asuman este rol y permitir mayor control de las gestiones de cobranzas.

Otro punto resaltante es que el sistema con el cual realizan sus operaciones, desde sus inicios no ha sido actualizado. Desde 1998 la institución ha utilizado el mismo sistema pero sin actualización que permita mayor veracidad a las operación.

Por las razones antes expuestas, es importante reforzar las ideas constituidas y hacer saber, que la operatividad de toda institución requiere de constancia, disciplina y experiencia para así realizar de forma exitosa cada uno de los trabajos, por esto se debe estar en constante búsqueda del conocimiento. Una mejoría en sus actividades cotidianas contribuirá a aumentar la recuperación de micro créditos otorgados, logrando así un crecimiento en el poder de ayuda al microempresario.

RECOMENDACIONES

Al Banco de la Gente Emprendedora C.A. (BANGENTE) por ser la primera institución y pionera en otorgar microcréditos en Venezuela.

- Continuar desarrollando la actividad de otorgamiento de microcréditos a aquellas personas de zonas populares, las cuales no han tenido la oportunidad de ingresar a la banca comercial.
- Seguir apoyando el desarrollo económico de aquellos microempresarios que requieren crecimiento e inversión para fortalecer sus negocios.
- Crear planes estratégicos de la fuerza de venta (asesores de negocios) que se adecuen a la situación económica actual.
- Aplicar los procedimientos mediante técnicas que permitan conocer las labores desempeñadas por cada funcionario de la institución.
- Llevar a cabo la formación del área operativa en gestión y seguimiento de la cobranza.
- Crear programas de capacitación mediante alianzas con los sectores educativos a los microempresarios en materias de: Contabilidad, Créditos, Economía, a fin de de inducirlos al mundo financiero.

Referencia Documental

Alejo Guzmán y Rodríguez González (2009), realizaron una investigación denominada: Estrategias de financiamiento para la consolidación de la estructura financiera en las microempresas del municipio Barinas, Estado Barinas, en la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora”.

Balestrini (2007) Como se elabora proyecto de investigación. Caracas. Consultores y Asociados.

Bisquerra (1996). Metodología de la investigación. México. Editorial McGraw- Hill.

Business And Society Review (1999)

Caravedo, (1998) Responsabilidad Social Empresaria México, Editorial Continental S.A.

Cejas (2005). Paradigmas y métodos de investigación en tiempos de cambios. 4ta edición, consultores asociados. Venezuela.

Centeno (2010) Diseño de Estrategias Financieras que Permitan Incrementar la Recuperación de Créditos del Programa Grupos Solidarios de la Fundación para la Solidaridad “Fundasol” del Estado Carabobo. Periodo, 2008-2009.

Credes Romero (1976). Crédito Bancario. Instrumentación y Análisis de Riesgo.- Caracas: Segunda Edición.

Consejo Europeo de Gotemburgo (2001) Responsabilidad de las Empresas ante los retos del desarrollo sostenible.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, Gaceta Oficial Numero5.453 Extraordinario. Caracas, viernes 24 de Marzo de 2000.

Decreto 6.215 (2008) publicado en la Gaceta 38999.

Fernández Álvarez, Ana (1994) Introducción a las Finanzas. Madrid. Editorial Civistas S.A.

Hurtado y Toro (2001). Paradigmas y Métodos de Investigación en Tiempo de Crisis. 4ta Edición. VENEZUELA: Clemente Editores.

Hernández, S. & Otros (2004). Metodología de la Investigación. Editorial MC Graw Hill México.

Ley de Creación, Estimulo, Promoción y Desarrollo del Sistema Microfinanciero. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N°. 37.164 de fecha 22 de marzo de 2.001.

Ley Especial de Asociaciones Cooperativas. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N°. 37.285 de fecha 18 Septiembre de 2.001.

Ley General de Bancos y otras Instituciones Financieras. Gaceta Oficial N° 5.555 de fecha 13 de Noviembre de 2001.

Lindbaek, Jannik (2009) Seminario Relación Sociedad Empresa Caracas – Venezuela

Lizcano, José Luis (2004) ¿Qué es Responsabilidad Social Corporativa?, AECA, España.

Lord Holme y Richard Watts (2004) Responsabilidad Social Corporativa Caracas: Panapo

Méndez Charo (2004). Responsabilidad Social de Empresarios y Empresas en Venezuela durante el Siglo XX (Primera Edición ed.). Caracas, Distrito Capital, Venezuela: Strategos Consultores.

Prado, Andrea (2004) Marco Lógico y Conceptual del Modelo de Responsabilidad Social Empresarial. INCAE, Costa Rica

Rodríguez Acosta (2009), trabajo de grado titulado Perfeccionamiento del procedimiento de otorgamiento de créditos en Moneda Nacional en Bancos Comerciales.

Sabino, C. (1976). El proceso de investigación: Una introducción teórico-práctica. Caracas: Panapo.

Sánchez (1985). El proyecto de Investigación. Caracas. Editorial Orial.

Tamayo y Tamayo (1997). El Proceso de la Investigación Científica. Editorial Limusa S.A. México.

Universidad de Harvard (2010) Estudio de la Paquetes Accionarios compartidos entre empresas y empleados.

Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2005). Manual de trabajos de grado de maestría y tesis doctorales. Caracas: Autor.

Uzcategui (2010), trabajo de grado titulado “Planificación de la Gestión Financiera de las Microempresas de Barquisimeto Estado Lara”.

ANEXOS



Universidad de Carabobo
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Escuela de Administración y Contaduría



CARTA DE VALIDACIÓN

Yo, NEIRYS SOTO, hago constar mediante la presente, que he revisado el instrumento de recolección de información “Encuesta” desde el punto de vista de **EXPERTO**, diseñado por los bachilleres: Yerry Aguiar y Pinzón Carla; que será aplicado a la muestra seleccionada en la investigación del Trabajo de Grado que lleva por título: **PROPUESTA DE UN SISTEMA DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITO AL MICROEMPRESARIO QUE DISMINUYA LOS NIVELES DE MOROSIDAD EN EL BANCO DE LA GENTE EMPRENDEDORA C. A. (BANGENTE).**

Constancia que se expide, a petición de la parte interesada, a los 07 días del mes de septiembre del 2011.

Atentamente

Por:

C.I:



Universidad de Carabobo
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Escuela de Administración y Contaduría



CARTA DE VALIDACIÓN

Yo, EDUARDO VERA, hago constar mediante la presente, que he revisado el instrumento de recolección de información “Encuesta” desde el punto de vista de **EXPERTO**, diseñado por los bachilleres: Yerry Aguiar y Pinzón Carla; que será aplicado a la muestra seleccionada en la investigación del Trabajo de Grado que lleva por título: **PROPUESTA DE UN SISTEMA DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITO AL MICROEMPRESARIO QUE DISMINUYA LOS NIVELES DE MOROSIDAD EN EL BANCO DE LA GENTE EMPRENDEDORA C. A. (BANGENTE).**

Constancia que se expide, a petición de la parte interesada, a los 07 días del mes de septiembre del 2011.

Atentamente

Por:

C.I:



Universidad de Carabobo
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Escuela de Administración y Contaduría



Instrumento de recolección de datos

Estimado lector

El presente instrumento tiene el propósito de obtener información acerca de su opinión sobre el Diseño de Estrategias Financieras para mejorar los niveles de recuperación de créditos otorgados por el Banco de la Gente Emprendedora C. A. (BANGENTE).

Sus repuestas son fundamentales para el éxito de la investigación que se está realizando, razón por la cual se solicita su colaboración, aportando datos significativos para la elaboración de las estrategias que ayudarán a incrementar la recuperación.

Esta investigación es confidencial y los datos suministrados serán utilizados con fines académicos.

Instrucciones para el llenado.

1. Lea cuidadosamente cada pregunta
2. Marque con una "X" la repuesta que considere adecuada de acuerdo a su criterio

Gracias por su colaboración.

ENCUESTA: Tipo A (Clientes de Bangente)

1. ¿Usted es microempresario activo y dueño de su negocio?

SI NO

2. ¿Desde hace cuanto posee relación comercial con Bangente?

1 años o menos de 2 a 3 años de 4 a 6 años de 7 ó más

3. ¿Al momento de recibir la visita del asesor de negocios Bangente para ofrecerle el microcrédito, recibió usted la inducción previa sobre los servicios que ofrece la institución?

SI NO

4. ¿Recibe información actualizada por parte del asesor de negocio sobre los productos y servicios que presta la institución al momento de la renovación de un microcrédito?

SI NO

5. ¿Qué le parecen los servicios que presta Bangente a través de los microcrédito?

Malo Regular Bueno Excelente

6. ¿Cómo define usted el trabajo que realiza el asesor de negocios de Bangente?

Malo Regular Bueno Excelente

7. Cada cuanto tiempo es evaluado cliente por Bangente?

Cada 3 meses Cada 6 meses Cada 9 meses o más

8. De tener problemas financieros le notificaría a la institución?

SI

NO

ENCUESTA: Tipo B (Personal de Banguente)

1. ¿Existe políticas, procedimientos y reglamento para mejorar los niveles de recuperación de créditos por escrito?

SI

NO

2. ¿Conoce usted, las Normas par el registro de la Recuperación de los créditos?

SI

NO

3. ¿La institución cumple con el procedimiento establecido a la hora de ingresar un cliente?

SI

NO

4. ¿Qué documentos exigen para ser ingresado un cliente a la institución como microempresario?
-
-

5. ¿Existen formatos para el Control de la Recuperación?

SI

NO

6. ¿Existe un reporte de análisis de vencimiento para controlar a los clientes?

SI

NO

7. ¿Existe la posibilidad de exigir los créditos otorgados de forma inmediata?

SI

NO

8. ¿Existen cobranzas no registradas por que no han sido identificada?

SI

NO

9. ¿Se cotejan las cobranzas registradas, con la cartera esperada a vencer?

SI

NO

10. ¿Existe la posibilidad de otorgar un nuevo crédito a beneficiarios que adeuden cuotas de créditos anteriores?

SI

NO

11. ¿Se hace un reporte cada vez que aumenta la cartera de morosos?

SI

NO

12. Cuánto tiempo de vencido, transcurre para que una cliente sea remitida al Departamento Cobranza?

30d

60d

90 d

13. Considera usted necesario Diseñar Estrategias Financieras para mejorar los niveles de recuperación de créditos otorgados por el banco de la Gente Emprendedora C. A.

SI

NO

ENTREVISTA: (Gerentes de Bangente)

1. ¿Existe políticas, procedimientos y reglamento de créditos actualizados por escrito que permitan disminuir los niveles de morosidad?

SI

NO

2. ¿El cliente Bangente recibe información de los productos y servicios que presta la institución al momento de la renovación del microcrédito por parte del asesor de negocio?

SI

NO

3. ¿Cada cuanto tiempo es actualizada la cartera de morosidad existente en la institución?

Mensual

Bimensual

Trimestral

4. ¿Son controlados los clientes a través de los reportes de análisis de vencimiento?

SI

NO

5. Actualmente existen cobranzas no registradas por que no han sido identificada?

SI

NO

6. ¿Se cumple a cabalidad con los procedimientos al momento de ingresar un cliente?

SI

NO

7. ¿Considera usted la posibilidad de refinanciar al microempresario aun teniendo cuotas de créditos anteriores?

SI

NO

8. ¿Cuánto tiempo de vencido, transcurre para que el cliente sea remitida al Departamento cobranza?

30d

60d

90d

9. ¿Cada cuanto tiempo es evaluado el cliente por Bangente?

Cada 3 Meses

Cada 6 Meses

9 Meses o Mas

10. ¿En el último semestre en cuanto ha incrementado la cartera de morosidad de Bangente?

Menos 10%

20%

30%

40% o más

11. Considera usted que el trabajo que vienen realizando los asesores negocio es de buena calidad?

SI

NO

12. Considera usted necesario Diseñar Estrategias Financieras para mejorar los niveles de recuperación de créditos otorgados por el banco de la Gente Emprendedora C. A.

SI

NO