

UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
ESPECIALIDAD: ANÁLISIS Y GESTIÓN DE LAS INSTITUCIONES
FINANCIERAS

**UN NUEVO MODELO PARA EL OTORGAMIENTO DE
CRÉDITOS COMERCIALES PARA EL SECTOR
EMPRESARIAL, PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA (PYME)
EN LA BANCA UNIVERSAL**

NOMBRE: LUCY KARINA CASTELLANOS MONSALVE
C.I. 12.912.516.

PROFESOR: REINALDO LOPEZ

ENERO 2007

DEDICATORIA

A mi Padre, por haberme dado su amor y comprensión guiándome, apoyándome, y brindándome a lo largo de todo este trabajo, toda su enseñanza y sabiduría. Y sobre todo por haberme enfatizado ahora y durante toda la vida el significado de la palabra paciencia, perseverancia, constancia y lucha, dentro de un marco de amor y principios.

AGRADECIMIENTO

A mi Madre por darme todo su amor, paciencia y apoyo ante este reto tan importante de mi vida.

A todos los profesores que a lo largo de mi carrera me ayudaron en mi formación profesional, desarrollando aun mas mi desarrollo académico y profesional, en esta universidad tan prestigiosa, que represento en mi vida un gran reto.

ÍNDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN	1
PROBLEMA PLANTEADO.....	4
OBJETIVO GENERALES.....	5
4 MARCO TEÓRICO.....	6
4.1 Teoría de sistemas.....	7
4.2 Definición y algunos aspectos de la PYME.....	12
4.3 Sistema bancario nacional.....	24
4.4 Aspectos constitucionales y legales.....	35
4.4 Aspectos contitucionales y legales... ..	36
5 TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	36
6 MARCO METODOLÓGICO.....	37
7 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	86
8 GLOSARIO DE TERMINOS.....	89
9 REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	102

1. INTRODUCCIÓN

En este trabajo, abordaremos un tema específico, enmarcado en el Sistema Bancario Nacional: EL PROCESO CREDITICIO ASOCIADO A LA PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA (PYME), vale decir la función intermediadora propiamente dicha, esencia de la actividad bancaria como institución financiera, en concordancia con lo pautado en el artículo 1° de la Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras, que textualmente reza:

“Artículo 1°: La actividad de intermediación financiera consiste en la **captación de recursos**, incluidas las operaciones de mesa de dinero, **con la finalidad de otorgar créditos** o financiamiento e inversiones en valores, y solo podrá ser realizada por los bancos, entidades de ahorro y préstamo y demás instituciones financieras reguladas por este decreto ley.” (resaltado nuestro).

A estos efectos, trataremos solamente al conjunto de organizaciones que se avoca fundamentalmente a la gestión crediticia dentro del Sistema Bancario Nacional y denominaremos a dicho conjunto como BANCA, excluyendo de esta manera, al resto de instituciones que integran el sistema bancario nacional, las cuales están definidas en el artículo 2 de la ley citada.

Se definirá entonces con detalle qué es la **PYME**, así como también el Sistema Bancario Nacional, “**COMO UN TODO**”, a fin de desgranarlo y llegar a un punto de vital importancia como lo es: **La negociación de productos y servicios crediticios en las instituciones financieras bancarias, examinando sus implicaciones, ante una clientela que denominaremos Pequeña y Mediana Empresa (PYME), que demanda dichos productos y servicios.**

Profundizaremos sobre los agentes deficitarios y excedentarios de fondos **Pequeña y Mediana Empresa (PYME)**, su relación con el Sistema Bancario Nacional y con la

banca en particular, a la luz de los productos y servicios ofrecidos por ella, en un marco teórico integrado por: la Teoría de Sistemas, un conjunto de definiciones del ámbito financiero, información específica acerca de la PYME, el Sistema Bancario Nacional y los aspectos constitucionales y legales pertinentes. De seguidas, desarrollaremos un marco metodológico conformado por el Enfoque de Sistemas y la Metodología de Sistemas, para finalizar proponiendo un nuevo modelo sobre el procesamiento de los requerimientos crediticios de los referidos agentes (**PYME**). En ese sentido, utilizamos la palabra modelo “como un arquetipo o punto de referencia para imitarlo o reproducirlo” (Diccionario de la Real Academia Española); concepto este importante, que nos ayudará a establecer la propuesta sobre el nuevo proceso crediticio a implantar.

Por otra parte, es oportuno en esta introducción, para una cabal comprensión del trabajo, explicar que manejaremos la definición de BANCA UNIVERSAL en los términos de lo que dispone la Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras, en su artículo 74 cuyo contenido es del tenor siguiente:

“Artículo 74: Los **bancos universales** son aquellos que pueden realizar todas las operaciones que, de conformidad con lo establecido en el presente Decreto Ley, efectúan los bancos e instituciones financieras especializadas, excepto las de los bancos de segundo piso”. (resaltado nuestro)

En esta dirección diremos que, la BANCA UNIVERSAL, es el conjunto de instituciones bancarias que prestan servicios en el marco de la referida ley, con el fin de satisfacer necesidades financieras de las personas naturales y jurídicas. De esta manera, a los solos efectos operativos, aclaramos que la Banca Universal esta integrada por dos segmentos a saber: BANCA COMERCIAL y BANCA CORPORATIVA. Entendiendo que, en este trabajo, la expresión BANCA COMERCIAL, es totalmente diferente a la expresión “BANCO COMERCIAL” establecida en el artículo 89 de la referida ley, en vista de que los bancos a que se

hace referencia en el presente trabajo son BANCOS UNIVERSALES en función del concepto establecido en el artículo 74 ejusdem, y la expresión BANCA COMERCIAL se utilizará solamente para diferenciar un segmento conformado por personas naturales y jurídicas dedicadas a la actividad comercial pero que no van más allá de ser Pequeñas y Medianas Empresas (PYME). En este orden de ideas también, solo en el contexto de este trabajo, diremos que BANCA CORPORATIVA, es el segmento constituido por los clientes personas jurídicas, que no son PYME ni personas naturales, es decir, son como lo asoma la propia expresión, corporaciones comerciales de gran envergadura. Para mejor comprensión de lo explanado, mostramos a continuación el siguiente gráfico:

2. PROBLEMA PLANTEADO

Con el desarrollo de las Pequeñas y Medianas Empresas (PYME) en los últimos (5) cinco años, el número de solicitudes de financiamiento se ha incrementado notablemente, por lo que las instituciones financieras crediticias, constantemente han buscado la manera de adaptar sus procedimientos como respuesta ante tal demanda. En la actualidad las citadas instituciones compiten, a fin de contar con la mayor cartera de clientes que requieran de sus servicios. Sin embargo, EL PROCESO CREDITICIO QUE ASUMEN EN ESTOS MOMENTOS, PRESENTA SERIAS DIFICULTADES, EN RELACIÓN AL TIEMPO DE RESPUESTA QUE BRINDAN A LA HORA DE CONCEDER CRÉDITOS A CORTO, MEDIANO Y LARGO PLAZO, CREANDO EN MUCHAS OPORTUNIDADES UN CLIMA DE INSATISFACCIÓN, QUE INDUCE EN GRAN MEDIDA A LOS CLIENTES **PYME**, A DESISTIR DEL ACCESO AL CRÉDITO. ESTO GENERA UNA MERMA EN LAS POSIBILIDADES DE LA BANCA DE INCREMENTAR SUS UTILIDADES Y DE CUMPLIR DEBIDAMENTE SU ROL DE INTERMEDIARIO FINANCIERO.

A la luz de lo anterior, recalcamos que la importancia de este trabajo, está en el hecho de que se **presentará una propuesta que mejora el modelo crediticio, que actualmente funciona en la banca comercial en cuanto al tratamiento de la PYME**, con el objeto de incrementar la calidad de servicio, situación esta que de manera consecencial incrementará la rentabilidad de la banca en su quehacer de intermediario financiero y permitirá a las empresas contar de manera oportuna con la liquidez necesaria para el giro de sus operaciones.

3. OBJETIVOS GENERALES

OBJETIVO GENERAL:

Proponer un nuevo paradigma, en cuanto al tratamiento del aspecto crediticio en la banca con especial referencia a la PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA, a fin de optimizar su rol en el Sistema Bancario Nacional, tendiente esto a garantizar a los demandantes de crédito, vale decir, a los agentes económicos deficitarios de fondos (en especial la Pequeña y Mediana Empresa - PYME), un acceso a la liquidez en manos de los agentes económicos excedentarios de fondos, vale decir ahorristas, de manera oportuna, que permitan la satisfacción de sus necesidades de liquidez.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Mejorar la razón de ser de la Banca, en cuanto a su misión de intermediación financiera entre los agentes excedentarios de fondos y los agentes deficitarios de fondos (PYME).
- Incrementar el nivel de satisfacción en los agentes económicos deficitarios (PYME), optimizando la calidad de servicio en cuanto a intermediación financiera se refiere.

4. MARCO TEÓRICO

En líneas generales podemos decir que un *marco teórico* o conceptual es el grupo central de conceptos y teorías que se utilizan para formular y desarrollar un argumento o tesis. Esto se refiere a las ideas fundamentales que forman la base para los argumentos, mientras que la revisión de literatura alude a los artículos, estudios y libros específicos que se usan dentro de la estructura predefinida. Tanto el argumento global ó marco teórico como la revisión de la literatura que lo apoya son necesarios para desarrollar una tesis cohesiva y convincente.

En otras palabras, el marco teórico es el conjunto de elementos conceptuales, normativos y estructurales que conforman el ambiente donde se desenvuelve un problema a resolver, en un determinado momento. Sobre este particular se expresa el Profesor Guillermo Briones en su texto LA INVESTIGACIÓN SOCIAL Y EDUCATIVA, SECAB. Colombia. 1992, pag. 34-36:

“Todo problema de investigación se da dentro de un conjunto de proposiciones más o menos relacionadas entre sí, que definen término, establecen referencia con otros sucesos, recogen conocimientos obtenidos por otras investigaciones, proponen hipótesis, etc. Estos conjuntos de conceptualizaciones reciben el nombre de marcos de referencia del problema de investigación; en el hecho, son inseparables, de su formulación, o mejor dicho de su elaboración o planteamiento. (...)

.
. .

El Marco Teórico propiamente tal, es un conjunto de proposiciones referidas al problema de investigación tomadas de una o más teorías existentes sobre el campo donde éste se ubica (por ejemplo, tomadas de teorías del aprendizaje), con las modificaciones que el investigador esté en condiciones o capacidad de introducirles. En este marco, que también contienen elementos propios de un marco conceptual y, que en todo caso, siempre debe contener los antecedentes que se tienen sobre el problema, las proposiciones suelen tener una mayor

consistencia lógica, de tal modo que el problema resulta como derivado o deducido de ese conjunto conceptual.”

A la luz de lo anterior, el entorno de referencia, en el que se desarrolla el presente trabajo de grado está conformado entonces por cuatro (4) aspectos fundamentales:

- Teoría de Sistemas.
- Definiciones y algunos aspectos de la PYME.
- Sistema Bancario Nacional.
- Aspectos Constitucionales y Legales.

4.1 TEORÍA DE SISTEMAS

El presente desarrollo, toca desde el principio al Sistema Bancario Nacional, de hecho lo definiremos, lo caracterizaremos y veremos como uno de sus tópicos básicos es el proceso crediticio. Sin embargo, es obligatorio hablar, en primer término sobre la Teoría de Sistemas en este marco teórico, puesto que es en ella en donde todo el trabajo está arraigado. Es decir, no podemos hablar del Sistema Bancario Nacional si no explicamos ¿qué es un sistema? y ¿qué es la Teoría de Sistemas?

En primer lugar diremos que, según la segunda acepción de la palabra SISTEMA en el Diccionario de la Real Academia Española, este es un:

“ Conjunto de cosas que relacionadas entre sí ordenadamente contribuyen a determinado objeto”.

y según el Diccionario de Filosofía de Ferrater Mora, todos los pensadores y corrientes filosóficas que trataron el término, hacen alusión a la idea de elementos conjuntados que persiguen un fin último, implicando esto la idea de

teleología o causa final. Ahora bien, En esta vía, a manera de síntesis en cuanto a la opinión de los diferentes autores consultados, entre los cuales está el Dr. Ludwing Von Bertalanfy, padre de la Teoría de Sistemas, definiremos SISTEMA como: Un conjunto de elementos dinámicamente relacionados, formando una actividad para alcanzar un objetivo común. Es un todo organizado y complejo; un conjunto o combinación de cosas o partes que forman un todo complejo o unitario. Es un conjunto de objetos unidos por alguna forma de interacción o interdependencia; de lo que se deducen los siguientes conceptos básicos inherentes a los sistemas, los cuales claramente están presente en el Sistema Bancario Nacional como se verá en el transcurrir de este trabajo:

Propósito u objetivo (finalidad – sentido teleológico): todo sistema tiene uno o algunos propósitos. Los elementos (u objetos), como también las relaciones, definen una distribución que trata siempre de alcanzar un objetivo.

Globalismo o totalidad: un cambio en una de las unidades del sistema, con probabilidad producirá cambios en las otras. El efecto total se presenta como un ajuste a todo el sistema. Hay una relación de causa/efecto. De estos cambio y ajustes, se derivan dos fenómenos: entropía y homeostasis.

Entropía: es la tendencia de los sistemas a desgastarse, a desintegrarse, para el relajamiento de los estándares y un aumento de la aleatoriedad. La entropía aumenta con el correr del tiempo. Si aumenta la información, disminuye la entropía, pues la información es la base de la configuración y del orden. De aquí nace la negentropía, o sea, la información como medio o instrumento de ordenación del sistema.

Homeostasis: es el equilibrio dinámico entre las partes del sistema. Los sistemas tienen una tendencia a adaptarse con el fin de alcanzar un equilibrio interno frente a los cambios externos del entorno.

En cuanto a la TEORÍA DE SISTEMAS propiamente dicha, los Profesores Marcelo Arnold y Francisco Osorio del Departamento de Antropología de la Universidad de Chile en su monografía “Introducción a los Conceptos Básicos de la Teoría General de Sistemas”, expresan de manera diáfana:

“En un sentido amplio, la Teoría General de Sistemas (TGS) se presenta como una forma sistemática y científica de aproximación y representación de la realidad y, al mismo tiempo, como una orientación hacia una práctica estimulante para formas de trabajo transdisciplinarias.

En tanto paradigma científico, la TGS se caracteriza por su perspectiva holística e integradora, en donde lo importante son las relaciones y los conjuntos que a partir de ellas emergen. En tanto práctica, la TGS ofrece un ambiente adecuado para la interrelación y comunicación fecunda entre especialistas y especialidades.

Bajo las consideraciones anteriores, la TGS es un ejemplo de perspectiva científica (Arnold & Rodríguez, 1990a). En sus distinciones conceptuales no hay explicaciones o relaciones con contenidos preestablecidos, pero sí con arreglo a ellas podemos dirigir nuestra observación, haciéndola operar en contextos reconocibles.

Los objetivos originales de la Teoría General de Sistemas son los siguientes:

- a. Impulsar el desarrollo de una terminología general que permita describir las características, funciones y comportamientos sistémicos.*
- b. Desarrollar un conjunto de leyes aplicables a todos estos comportamientos y, por último,*
- c. Promover una formalización (matemática) de estas leyes.*

La primera formulación en tal sentido es atribuible al biólogo Ludwig von Bertalanffy (1901-1972), quien acuñó la denominación "Teoría General de Sistemas". Para él, la TGS debería constituirse en un mecanismo de integración entre las ciencias naturales y sociales y ser al mismo tiempo un instrumento básico para la formación y preparación de científicos.”

En una dirección de pensamiento similar, nos parece que el Instituto Nacional de Estadística e Informática a través de su monografía *¿QUÉ ES LA TEORÍA GENERAL DE SISTEMAS?*, páginas 8 y 9, de su Fondo de Cultura Informática, nos muestra también una buena síntesis sobre la Teoría General de Sistemas de la siguiente manera:

“La Teoría General de Sistemas viene a ser el resultado de gran parte del movimiento de investigación general de los sistemas, constituyendo un conglomerado de principios e ideas que han establecido un grado superior de orden y comprensión científicos, en muchos campos del conocimiento. La moderna investigación de los sistemas puede servir de base a un marco más adecuado para hacer justicia a las complejidades y propiedades dinámicas de los sistemas.

Desde hace algún tiempo hemos sido partícipes del surgimiento de "sistemas" como concepto clave en la investigación científica. Los sistemas se estudian desde hace siglos, pero algo más se ha agregado. La inclinación a estudiar sistemas como entidades, más que como conglomerado de partes, es conveniente para analizar fenómenos estrechamente relacionados y examinar segmentos de la naturaleza cada vez mayores. La indagación de sistemas pretende un esfuerzo cooperativo entre las diversas disciplinas científicas y la ingeniería, sin más interés que lograr una mayor comprensión del conocimiento humano. La Teoría General de Sistemas puede definirse como:

Una forma ordenada y científica de aproximación y representación del mundo real, y simultáneamente, como una orientación hacia una práctica estimulante para formas de trabajo transdisciplinario.

La Teoría General de Sistemas (TGS) se distingue por su perspectiva integradora, donde se considera importante la interacción y los conjuntos que a partir de ella brotan. Gracias a la práctica, la TGS crea un ambiente ideal para la socialización e intercambio de información entre especialistas y especialidades. De acuerdo a los aspectos y consideraciones anteriores, la TGS es un ejemplo de perspectiva científica.

La Teoría General de Sistemas también es vista como una teoría matemática convencional, un tipo de pensamiento, una ordenación de acuerdo a niveles de teorías de sistemas con generalidad creciente. La Teoría General de Sistemas es la historia de una filosofía, una metodología de análisis, el estudio de la realidad y el desarrollo modelos, a partir de los cuales se puede intentar una aproximación gradual en cuanto a la percepción de una parte de esa

globalidad que es el universo, configurando un modelo del mismo no aislado del resto al que llamaremos sistema. Todos los sistemas comprendidos de esta manera por un individuo dan origen a un modelo del universo, una visión integral cuya clave justifica plenamente cualquier parte de la creación, por pequeña que sea o que podamos considerar, que juega un papel y no puede ser estudiada y captada su realidad última en un contexto aislado.

La ciencia de los sistemas o sistémica es su ejemplo, es decir, su realización práctica, y su puesta en obra es también un ejercicio de humildad, ya que un bien sistémico ha de partir del reconocimiento de su propia limitación y de la necesidad de colaborar con otros, para llegar a captar la realidad en la forma más adecuada para los fines propuestos. La Teoría General de Sistemas tiene objetivos, los cuales son los siguientes:

- 1. Promover y difundir el desarrollo de una terminología general que permita describir las características, funciones y comportamientos sistémicos.*
- 2. Generar el desarrollo de un conjunto de normas que sean aplicables a todos estos comportamientos*
- 3. Dar impulso a una formalización (matemática) de estas leyes.”*

Este aspecto será complementado cuando tratemos más adelante el MARCO METODOLÓGICO, que por supuesto incluirá el ENFOQUE DE SISTEMAS y la METODOLOGÍA DE SISTEMAS.

4.2 DEFINICIONES Y ALGUNOS ASPECTOS DE LA PYME

Como componente del Marco Teórico y con el objeto de un mejor entendimiento de este trabajo, se introducirán una serie de definiciones que permitirán a cualquier lector recorrerlo sin problema:

SISTEMA BANCARIO NACIONAL

Podemos definir al SISTEMA BANCARIO NACIONAL como el conjunto de instituciones financieras bancarias que interactúan entre sí, sirviendo así de instrumentos al aparato productivo de un país para materializar el flujo monetario entre sus diferentes agentes económicos, con el fin de contribuir con su desarrollo y su producción de riquezas. Todo esto en un marco constitucional y legal establecido, en un ambiente conformado principalmente por un clima económico, político, social e internacional determinado. En este sentido, podemos mencionar como elementos del sistema bancario nacional los siguientes:

- Banco Central de Venezuela
- Banca
- Sudeban
- Fogade
- Otras Instituciones financieras definidas en el artículo 2 de la Ley General de Bancos y otras Instituciones Financieras.

BANCO CENTRAL DE VENEZUELA

Es una institución pública que en Venezuela ejerce de manera exclusiva y obligatoria las competencias monetarias del Poder Nacional. Fundado en 1937, con apertura de sus puertas en 1.940. Su definición, claramente se aprecia en el Artículo 1 de la Ley del banco Central de Venezuela:

“Artículo 1. El Banco Central de Venezuela es una persona jurídica de derecho público, de rango constitucional, de naturaleza única, con plena capacidad pública y privada, integrante del Poder Público Nacional.”

Su objetivo y Funciones están establecidas en los artículos 5, 6 y 7 de la Ley del Banco Central de Venezuela, los cuales son del siguiente tenor:

“Artículo 5. El objetivo fundamental del Banco Central de Venezuela es lograr la estabilidad de precios y preservar el valor de la moneda.

El Banco Central de Venezuela contribuirá al desarrollo armónico de la economía nacional, atendiendo a los fundamentos del régimen socioeconómico de la República.

Artículo 6. El Banco Central de Venezuela colaborará, a la integración latinoamericana y caribeña, estableciendo los mecanismos necesarios para facilitar la coordinación de políticas macroeconómicas.

Artículo 7. Para el adecuado cumplimiento de su objetivo, el Banco Central de Venezuela tendrá a su cargo las siguientes funciones:

- 1. Formular y ejecutar la política monetaria.*
- 2. Participar en el diseño y ejecutar la política cambiaria.*
- 3. Regular el crédito y las tasas de interés del Sistema Bancario Nacional.*
- 4. Regular la moneda y promover la adecuada liquidez del sistema financiero.*
- 5. Centralizar y administrar las reservas monetarias internacionales de la República.*
- 6. Estimar el nivel adecuado de las reservas internacionales de la República.*
- 7. Participar en el mercado de divisas y ejercer la vigilancia y regulación del mismo, en los términos en que convenga con el Ejecutivo Nacional.*
- 8. Velar por el correcto funcionamiento del sistema de pagos del país y establecer sus normas de operación.*
- 9. Ejercer con carácter exclusivo, la facultad de emitir especies monetarias.*
- 10. Asesorar a los poderes públicos nacionales en materia de su competencia.*

11. *Ejercer los derechos y asumir las obligaciones de la República en el Fondo Monetario Internacional, según lo previsto en los acuerdos correspondientes y en la ley.*
12. *Participar, regular y efectuar operaciones en el mercado del oro.*
13. *Compile y publicar las principales estadísticas económicas, monetarias, financieras, cambiarias, de precios y balanza de pagos.*
14. *Efectuar las demás operaciones y servicios propios de la banca central, de acuerdo con la ley.”*

BANCA

Conjunto de sociedades anónimas dedicadas a realizar las múltiples operaciones comerciales originadas por la demanda y oferta de recursos financieros y los títulos que lo representan, considerados como activos financieros; configuran por lo tanto entidades mercantiles que comercian con el dinero. Entre las principales operaciones que realizan los bancos figuran : depósitos a la vista (los cuales pueden ser cuenta corriente, cuenta de ahorro) , cambio de monedas, transferencias, giros, descuentos, préstamos hipotecarios y comerciales, arrendamiento financiero, cupo de crédito, créditos diversos, tarjetas de crédito, entre otras operaciones que van más allá de la intermediación financiera. Ilustrando lo anterior dice Humberto Linares en su obra, Operaciones de Banca Comercial, Página 31, lo siguiente:

“La principal función de la actividad crediticia de la banca comercial es la financiación de la producción. A través del suministro de recursos financieros los bancos contribuyen a aumentar la oferta de bienes y servicios en el mercado, facilitan la ampliación de la capacidad de producción de empresas industriales, atienden a todos los sectores de la producción y prestan la asistencia financiera que puedan requerir, así por ejemplo, el financiamiento de los cultivos y del sector agroindustrial tienen n impacto económico de considerable importancia en la expansión del aparato productivo del país y de mejoramiento del nivel de vida del sector rural. En algunos casos los bancos comerciales destinan un importante porcentaje de sus colocaciones para promover y desarrollar núcleos de industrias o participar conjuntamente con el Gobierno Nacional en la asistencia financiera a los polos de desarrollo.

Los bancos comerciales también intervienen en la colocación de recursos financieros provenientes de los distintos “Fondos”, destinados al financiamiento de áreas vitales de la economía nacional, tal es el caso, de los créditos agropecuarios, industriales, de financiamiento de las exportaciones y a la pequeña y mediana industria, otorgados de conformidad con las Leyes y Reglamentos respectivos.

En condiciones excepcionales, los bancos ante una menor captación de recursos y disponibilidad de fondos prestables, pueden recurrir a la utilización de sus reservas excedentes para atender la demanda de créditos.”

RIESGO EN LA BANCA

El riesgo se define como la posibilidad o probabilidad de daño o pérdida. Así mismo se define como la incertidumbre de una pérdida económica, factores o elementos que pueden disminuir los resultados de la empresa y pérdida potencial producto de la vulnerabilidad de elementos en el entorno.

Desde el punto de vista de las operaciones del sistema bancario el mismo esta sujeto a diferentes tipos de riesgo, como son el riesgo cambiario, operativo, legal, de tasas de interés, moral de crédito y de liquidez, siendo estos dos últimos los que han sido factores desencadenantes de las principales crisis bancarias en el continente latino americano.

DEFINICION DE LA PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA EN VENEZUELA

Expresa el autor Alexei Guerra Sotillo, en su libro GERENCIA PUBLICA Y ECONOMIA INFORMAL, Pág. 50:

“... en Venezuela, según estudios y criterios aportados por el Instituto de Estudios Superiores de Administración (IESA), una microempresa tiene menos de 5 trabajadores, una pequeña entre 5 y 20, una mediana entre 21 y 100 trabajadores y una grande tiene más de 100. Para 1997, de acuerdo al IESA, había alrededor de 211.000 empresas, 78% de las cuales eran microempresas, 14% pequeñas y el resto medianas o grandes, lo cual arroja una proporción, al sumar las micro y las pequeñas empresas, de 92%,

evidenciando el peso considerable de este tipo de organizaciones en la economía venezolana.

El IESA empleó como criterio de cuantificación cifras del Ministerio de Hacienda (hoy Ministerio de Finanzas), con base en datos del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales (IVSS), es decir, empresas que cotizan ante este instituto. No obstante, la evasión o no inscripción en el Seguro Social, en el caso de aquellas empresas informales, explicarían la diferencia entre la cifra de empresas aportada por el IESA, y las estimaciones de Francés (1999) y del trabajo del Observatorio PYME (2001), que plantean la existencia en Venezuela de cerca de 500.000 empresas. Sin embargo, vale reseñar que como producto de la crisis económica, con todo lo contradictorio de las cifras estadísticas, para mediados del año siguiente se anunció que del total de 16.229 que existían en el sector industrial, solamente estaban operando 7.957, es decir, aproximadamente el 50% se ha declarado en quiebra o ha cambiado de ramo de actividad.”

Según el Diario El Impulso en el artículo “Préstamos bancarios ponen en riesgo empresas” de fecha 26-03-2002:

“Fedeindustria, gremio que agrupa a las pequeñas y medianas empresas industriales, estima que éstas organizaciones aportan alrededor del 15% del PIB, cifra que pudiera aumentar si se considera no sólo a las PYMES industriales sino a las comerciales, que representan la mayoría.

La falta de uniformidad al momento de categorizar a una organización como PYME, queda igualmente reflejada en el decreto presidencial N° 963, del 27 de agosto de 2000 (Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 12-09-2000), de exoneración de impuesto sobre la renta a la PYME, en el cual se establece, en su artículo 2, que “se entenderá por PYME manufacturera aquella empresa cuya nómina no supere a los ciento cincuenta (150) trabajadores y cuyos ingresos brutos anuales sean inferiores a cien mil unidades tributarias (100.000 U.T.), y por PYME comercial o de servicios aquella empresa cuya nómina sea inferior a cincuenta (50) trabajadores y cuyos ingresos brutos anuales sean inferiores a cien mil unidades tributarias (100.000 U.T.)” “

Pese a establecer límites superiores en cuanto al número de trabajadores, los parámetros de ingresos también contrastan, junto al número de empleados, con la

realidad de crisis, cierres, quiebras y semi-parálisis de muchas empresas en la actualidad.

Adicionalmente es importante destacar, que según texto publicado por Fundes de Venezuela, en Septiembre 2001, denominado “Estudio de una definición para la pequeña y mediana empresa en Venezuela”, en la página 39, concretamente en el caso de los países en desarrollo, se utiliza la composición tradicional de micro, pequeña, mediana y gran empresa como sigue:.

“Definición de Pyme según número de trabajadores (Venezuela):

- Pequeña: 5 – 20 empleados.
- Mediana: 21 – 100 empleados.
- Grande: Mas de 100 empleados.”

Así mismo según el artículo publicado por Fundes de Venezuela “UN APOYO PARA LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS” en fecha 5 de julio de 1999:

“... con pocas cifras, se evidencia la importancia de las PYMES en Venezuela, aportan más del 13% del PTB, y dan empleo al 55% de toda la población activa, quedando el 17% empleado en la gran empresa, el 16% ocupado en el sector público y el 12% desempleado. Tomando por base el sector privado solamente, las PYMES generan el 77% del empleo de ese sector. En nuestro país hay alrededor de **1.300.000 micro-empresas y unas 68.000 pequeñas y medianas empresas**, de las cuales 56.000 activas en comercio y servicio y 12.000 en manufacturas. Es indudable que las micro, pequeñas y medianas empresas representan un pilar esencial de nuestra sociedad.”

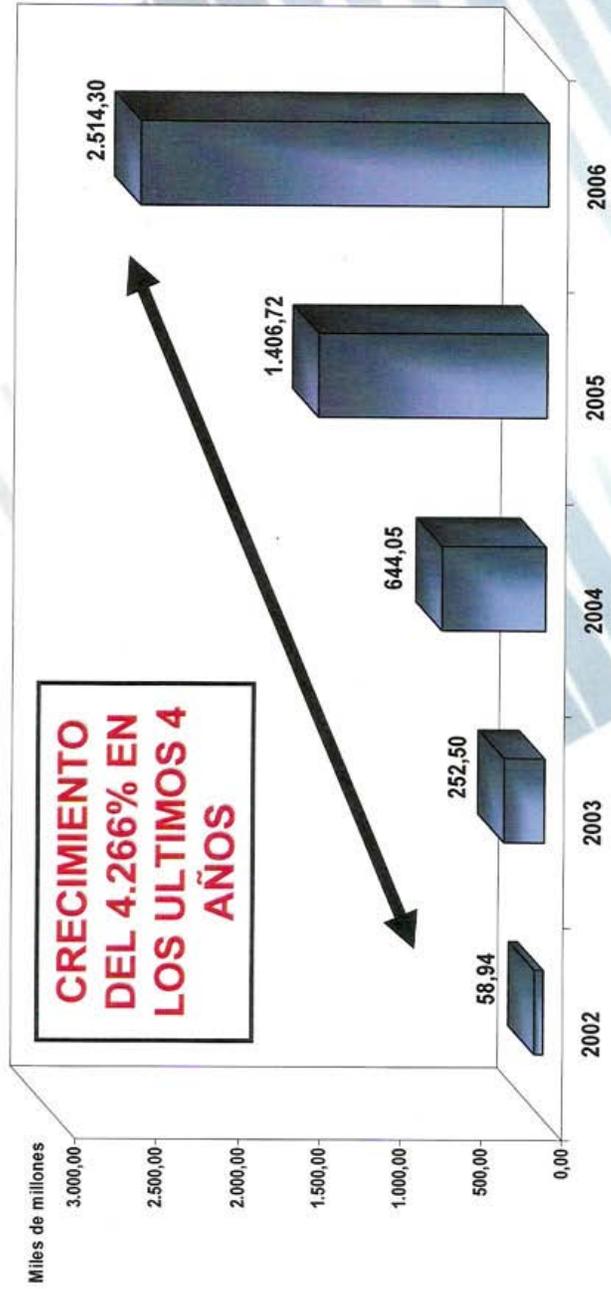
CRECIMIENTO DE LA CARTERA DE LA MICRO, MEDIANA Y PEQUEÑA EMPRESA EN VENEZUELA 2002-2006.

En la misma tónica de la información suministrada por FUNDES VENEZUELA anteriormente citada sobre el crecimiento de las empresas PYMES en el país, realizamos directamente investigaciones en FONPYME S.A. (Fondo Nacional de

Garantías Recíprocas para la Pequeña y Mediana Empresa), encontrando trabajos realizados por ellos, según fuentes de la SUDEBAN, en donde se puede evidenciar que en los últimos (4) años, el crecimiento de la cartera Micro, Mediana y Pequeña Empresa de la banca en Venezuela, obtuvo un crecimiento considerable del 4.266%, así como un aporte significativo en el crecimiento de la inversión y por ende en el producto interno bruto (Ver gráficos siguientes). Estas cifras demuestran el crecimiento acelerado de las PYMES en Venezuela y su impacto en el sector financiero bancario como demandante de servicios crediticios y de otros servicios conexos como consecuencia de su relación con la banca, entre los cuales servicios podemos mencionar:

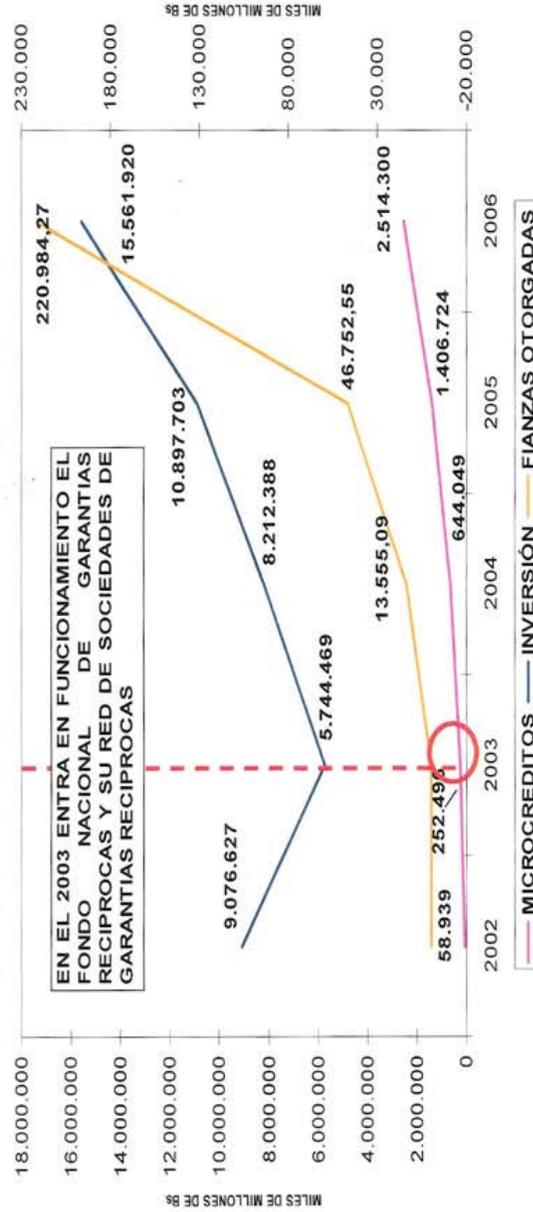
- Productos para el manejo de nómina
- Pago a proveedores
- Domiciliación de pagos
- Administración de Fideicomisos
- Afiliaciones a la Ley de Política Habitacional
- Tramitación de apertura de Cuentas Corrientes a personas jurídicas
- Venta y tramitación de operaciones de inversión
- Puntos de Venta
- Productos de Inversión
- Tarjetas de Crédito Corporativas
- Banca On-Line

Crecimiento de la Cartera de Microcreditos en Venezuela 2002-2006



FUENTE: SUDEBAN
 CALCULOS PROPIOS

Impacto del Sistema Nacional de Garantías en la Inversión y los Microcréditos 2002-2006



FUENTE: BCV, SUDEBAN, FONPYME
 CALCULOS PROPIOS

Es importante destacar el crecimiento de la gestión microcrediticia de la banca, incentivado en gran parte por la aparición del Fonpyme en el año 2003 lo cual se ha traducido en un crecimiento de la Inversión, demostrándose así que los microcréditos han mantenido su destino socio productivo en pro del crecimiento de la economía.

FINANCIAMIENTO DE LAS PYMES

La relación entre la banca y el sector conformado por las pequeñas y medianas empresas ha estado signada por el desencuentro, la incompreensión, y plagada de mitos, creencias y una gran desconfianza. La banca, tradicionalmente, ha privilegiado a la empresa grande. Los recursos que las instituciones financieras invierten en la evaluación de cualquier préstamo, en gran medida, no dependen del tamaño de la empresa, la diferencia radica en el monto del préstamo solicitado, en la posibilidad de garantizar la solicitud y en la capacidad para llenar los requisitos. Lo anterior permite explicar la actitud pasiva de una parte importante del sector financiero frente a un segmento de mercado de enorme importancia económica y social que, sin embargo, muestra debilidades para respaldar y garantizar el crédito que solicita, para invertir en la formulación del proyecto e incluso para reunir los requisitos que la banca exige. Todo lo anterior contribuye a reforzar la desconfianza y a profundizar distancias, con lo que se crea un círculo pernicioso para el desarrollo.

No obstante, varias instituciones financieras del país han decidido revertir esa situación y con ello propician nuevas oportunidades de desarrollo de un mercado cuya amplitud está fuera de toda duda. Con ese fin han creado unidades de gestión para acercarse, comprender y conocer las características, así como problemas y necesidades de la PYME. Esta comprensión les ha permitido elaborar políticas y diseñar productos y servicios adecuados a esas necesidades particulares. Hoy día el esfuerzo es compartido por un creciente número de instituciones financieras, lo que indica que se está superando la desconfianza en la medida en que el diálogo aumenta. Algunos bancos han constatado la importancia de este sector más como producto del “azar”, que se inició con el cumplimiento de la Ley de Microcrédito, que como una decisión consciente en relación con la significación de la PYME. En otras, desafortunadamente, persiste una visión y una actitud temerariamente pasiva frente a este mercado.

Las características del mercado que conforman las PYME: estructura familiar; de dimensiones reducidas; con debilidades de gestión; alta volatilidad; baja capacidad tecnológica; necesidad de atención personalizada; escaso conocimiento y uso de los instrumentos de financiamiento; relación premoderna, pues se establece la relación con la banca a partir de las relaciones con la persona responsable, etcétera, conducen a la banca a desplegar un trabajo que poco se asemeja al tradicional. Por ejemplo, a realizar esfuerzos en distintos frentes como los de mejorar la capacidad de gestión, mejorar la productividad de las empresas y la calidad de información. Ello obliga a la banca a crear redes de trabajo con instituciones, empresas y organizaciones no gubernamentales sin cuyo concurso se hace difícil acceder a un mercado tan disperso.

La experiencia acumulada por las instituciones financieras que lideran la relación con la PYME, así como las experiencias que se adelantan en el sector de la microempresa, permite confeccionar una agenda de trabajo y desarrollar una intensa labor de intercambio y de aprendizaje institucional de enorme importancia para el sector financiero, las empresas y en definitiva para el desarrollo del país.

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS

De la exposición de motivos de la Ley General de Bancos y otras Instituciones Financieras se desprende que es el organismo encargado de implementar los mecanismos de inspección, supervisión, regulación, control y vigilancia, que permitan mantener el equilibrio del sistema bancario nacional en aras de una adecuada protección de los intereses de los depositantes. Esto así está descrito en el artículo 213 y 216 de la mencionada ley, los cuales son del siguiente tenor:

“Artículo 213. La inspección, supervisión, vigilancia, regulación y control de los bancos, entidades de ahorro y préstamo, otras instituciones financieras, casas de cambio, operadores cambiarios fronterizos y empresas emisoras y

operadoras de tarjetas de crédito, estará a cargo de la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras.

La Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras es un Instituto Autónomo, adscrito al Ministerio de Finanzas a los solos efectos de la tutela administrativa y goza de las prerrogativas, privilegios y exenciones de orden fiscal, tributario y procesal, que la ley otorga a la República.

La Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras en virtud de la naturaleza unipersonal del órgano que la dirige, está exceptuada de cumplir con las disposiciones de la Ley Orgánica del Trabajo en lo atinente a los directores laborales.”

“Artículo 216: La Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras ejercerá la inspección, supervisión, vigilancia, regulación, control y en general, las facultades señaladas en el artículo 235 de este Decreto Ley, en forma consolidada, abarcando el conjunto de bancos, otras empresas, incluidas sus filiales, afiliadas y relacionadas, estén o no domiciliadas en el país, cuando constituyan una unidad de decisión o gestión.”

FONDO DE GARANTÍA DE DEPÓSITOS Y PROTECCIÓN BANCARIA (FOGADE)

Sin otro comentario, los artículos 280 y 281, disponen su definición y objeto como sigue:

“Artículo 280. El fondo de Garantía de Depósitos y Protección Bancaria, es un Instituto autónomo con personalidad jurídica y patrimonio propio e independiente de la Hacienda Pública Nacional. Dicho Fondo de Garantía de Depósitos y Protección Bancaria está adscrito al Ministerio de Finanzas a los solos efectos de la tutela administrativa y se regirá por las disposiciones contenidas en este título.

Artículo 281. El Fondo de Garantía de Depósito y Protección Bancaria tiene por objeto, en los términos y condiciones establecidos en el presente título:

- 1. Garantizar los depósitos del público realizados en los bancos, entidades de ahorros y préstamo, otras instituciones financieras regidas por este Decreto-Ley.*

MISIÓN: Siendo esta la razón de ser del Sistema, es decir, por qué y para qué él existe, definiremos la MISIÓN DEL SISTEMA BANCARIO NACIONAL como:

MATERIALIZAR EL FLUJO MONETARIO ENTRE LOS DIFERENTES AGENTES ECONÓMICO-FINANCIEROS DE UN PAÍS.

OBJETIVOS: Son estos los resultados a alcanzar por el sistema, en este sentido, LOS OBJETIVOS DEL SISTEMA BANCARIO NACIONAL SON:

1. LOGRAR EL NIVEL ÓPTIMO DE ESTABILIDAD FINANCIERA QUE GENERE UN ESTADO DE CONFIANZA PARA LA NORMAL REALIZACIÓN DE TRANSACCIONES ECONÓMICAS REQUERIDAS POR LOS AGENTES EXCEDENTARIOS Y DEFICITARIOS DE FONDOS, CON EL FIN DE COADYUVAR A LA PRODUCCIÓN DE RIQUEZA Y EL CRECIMIENTO ECONÓMICO DE UN PAÍS.
2. LOGRAR EL MEJOR NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LOS AGENTES FINANCIEROS, EN CUANTO A SUS NECESIDADES DE SERVICIOS SE REFIERE.

ESTRUCTURA DEL SISTEMA BANCARIO NACIONAL: No es más que los componentes del sistema y su interacción, es decir, los elementos y la descripción de las relaciones existentes entre ellos:

DESCRIPCIÓN DE LAS RELACIONES DEL SISTEMA

En gráfico anterior, están numeradas las relaciones de los elementos del sistema, pasaremos a continuación a describirlas. Con el objeto de precisar mejor las interacciones, en algunos casos transcribiremos párrafos de obras publicadas por autores reconocidos en los cuales se aprecia con detalle la conexión indicada en el gráfico precedente:

1: *“En lo que se refiere a las operaciones con los bancos e institutos de crédito, el **Banco Central de Venezuela**, puede realizar una amplia gama de transacciones: puede recibir depósitos a la vista y a plazos y la parte de los encajes de los cuales debe hacer custodia; comprar y vender oro y cambio extranjero; efectuar operaciones de mercado abierto; efectuar operaciones de anticipo y redescuento y asistir a los bancos dándoles liquidez, cuando tengan dificultades transitorias. **El BCV ha sido aliviado en este aspecto a raíz de la creación del Fondo de Garantía de Depósitos Bancarios (FOGADE).**”*

Además el BCV, ejerce un estrecho control sobre los bancos e institutos de créditos a través de la fijación de las tasas máximas y mínimas de interés, activas y pasivas, así como las comisiones o recargos que pueden cobrarse sobre sus operaciones principales o accesorias, el BCV, puede establecer porcentajes máximos de crecimientos de los préstamos e inversiones, para períodos determinados, así como topes o límites de carteras para tales, préstamos o inversiones. Recuérdese también que según la Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras, el BCV está facultado para aumentar las proporciones de encajes establecidas en dicha LEY, en forma global, selectiva o progresiva, de acuerdo con los criterios que determine al respecto y para reducirles, nuevamente hasta los límites fijados.

El BCV, tiene el derecho exclusivo de emitir billetes y acuñar monedas. Podrá poner en circulación billetes y monedas metálicas mediante la compra de oro; mediante la compra de cambio extranjero y mediante la realización de las demás operaciones autorizadas por la presente ley.” (Negrillas mías).

En relación a lo resaltado supra, vale decir que este es un texto del año 1.992, por lo que esta aseveración resulta incierta. Sobre el particular se transcribe a continuación el numeral 6 del artículo 48, de la Ley del BCV.

“6. Otorgar créditos de hasta dos (2) años, prorrogable por una (1) sola vez hasta por el mismo periodo, con garantía de títulos créditos relacionados con operaciones de legítimo carácter comercial y otros títulos valores, cuya adquisición esté permitida a los bancos e instituciones financieras. Los referidos créditos podrán adoptar la forma de descuento, redescuento, anticipo o reporto, en las condiciones que determine el Directorio del Banco Central de Venezuela. El Directorio podrá establecer condiciones especiales para las operaciones aquí previstas, cuando se celebren con garantía de título de créditos provenientes de operaciones destinadas al financiamiento de programas agrícolas, pecuarios, forestales y pesqueros, determinados por el Ejecutivo Nacional”.

Extraído del texto: Requisitos para el funcionamiento eficiente y seguro de un Sistema Bancario en medio siglo de política económica latinoamericana. Felipe Pasos. Academia Nacional de Ciencias Económicas 1992.

Para mayor abundamiento ver artículos 1, 5, 6 y 7 de la Ley del Banco Central de Venezuela.

2: *“Según la propia Ley General de Bancos y Otras Instituciones financieras, en el artículo 141, a la **Superintendencia de Bancos (SUDEBAN)**, le corresponde la fiscalización, inspección y vigilancia a los bancos, a fin de verificar si se está cumpliendo con la LEY.*

A los efectos de la Ley el anteriormente citado artículo, estipula que la inspección, control, vigilancia, regulación y por parte de la Superintendencia comprenderá las siguientes actividades:

- *Asegurar que los bancos e instituciones financieras tengan procedimientos adecuados para vigilar y controlar sus actividades a escala Nacional e Internacional.*
- *Obtener información sobre el grupo financiero, a través de Inspecciones regulares, estados auditados y otros informes.*
- *Obtener información sobre las transacciones y relaciones entre las empresas del grupo, tanto nacional como internacional, si fuera el caso.*
- *Recibir estados financieros consolidados a nivel nacional como internacional, o información comparable que permita el análisis de la citación del grupo financiero en forma consolidada.*
- *Evaluar los indicadores financieros de la Institución y del grupo, tales como adecuación del capital, riesgo del activo así como tan bien otro que la Superintendencia estime conveniente.*
- *Obtener información sobre la respectiva estructura accionaria incluyendo los datos que permitan determinar con precisión la identidad de las personas naturales que son los propietarios finales de las acciones, o de las compañías que las detentan.*
- *Obtener la información necesaria a los fines de verificar que las agencias, sucursales, oficinas, filiales y subsidiarias en el exterior de bancos e instituciones financieras venezolanas, cumplan con las regulaciones y disposiciones aplicables del lugar donde funcionen” .*

Extraído del texto: Requisitos para el funcionamiento eficiente y seguro de un Sistema Bancario en medio siglo de política económica latinoamericana. Felipe Pasos. Academia Nacional de Ciencias Económicas 1992.

Es bueno aclarar que en la transcripción anterior el autor se refiere a ciertos artículos de la ley que aunque en su esencia no han

cambiado, actualmente, lo explicado se encuentra en los artículos 213 y 216 de la Ley General de Bancos y otras Instituciones Financieras.

3: *“De acuerdo al artículo 203 de la Ley General de Bancos y Otras Instituciones financieras, **FOGADE** tiene las siguientes funciones:*

- *Prestar auxilio financiero, para restablecer la liquidez y solvencia de los bancos y otras instituciones financieras*
- *Ejercer función de liquidador en los casos de liquidaciones de bancos e instituciones financieras regidas por la Ley General de Bancos y Otras Instituciones financieras.*
- *Administrar el seguro de depósito, que deben pagar en forma obligatoria todos los institutos de crédito regidos por la Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras.”*

Extraído del texto: Requisitos para el funcionamiento eficiente y seguro de un Sistema Bancario en medio siglo de política económica latinoamericana. Felipe Pasos. Academia Nacional de Ciencias Económicas 1992.

Hacemos ver aquí también que la transcripción anterior está referida a la anterior ley, ya que hoy por hoy, FOGADE no presta auxilios financieros como parte de sus funciones. En la actualidad sus funciones están establecidas en el artículo 281 de la Ley General de bancos y otras Instituciones Financieras.

4: Los agentes económicos **excedentarios y deficitarios de fondos**, interactúan con el Sistema Bancario Nacional

principalmente a través de la banca comercial, con la cual realiza operaciones diversas que pueden resumirse así:

- Operaciones de crédito.
- Operaciones pasivas, para colocación de fondos para inversión y depósitos a la vista y a plazo.
- Intermediaria en los pagos.
- Inversionista en valores.

Los bancos intentan maximizar sus beneficios como toda empresa comercial. Estos beneficios se derivan principalmente de la primera de las operaciones citadas.

Las operaciones de intermediación en el crédito, pasivas, consisten en captar fondos del público y las activas consisten en colocación de dichos fondos de préstamos a personas que los necesitan.

Los bancos deben tener siempre presente la naturaleza y cuantía de los fondos y captados y la colocación adecuada de ellos.

La intermediación en los pagos son operaciones de cobranza, transferencias cambio de monedas y otros.

Las inversiones en valores son fondos colocados en valores estables y de fácil realización.

Además, de las funciones básicas mencionadas, la banca comercial realiza muchas otras operaciones, tales como: cartas de crédito, avales y fianza, asesoramiento sobre inversiones, operaciones de importación y exportación, tarjetas de crédito, compra y venta de valores en la bolsa, custodia de valores, referencias comerciales, operaciones de fideicomiso, cheques de gerencia, alquiler de cajas

de seguridad, compra y venta de cheques de viajeros, pagos de nóminas y otros.

FUNCIONES: Son los diferentes desempeños asignados al sistema que coadyuvan al cumplimiento de su misión y objetivos. En relación al Sistema Bancario Nacional, podemos decir que sus principales funciones son:

- Garantizar la calidad de las operaciones y transacciones realizadas por los agentes que concurren al sistema.
- Velar por el resguardo de los depósitos ofrecidos por los agentes económicos excedentarios y deficitarios que concurren al sistema.
- Cumplir los estándares de eficiencia y calidad en las transacciones financiera.

NORMAS: Constituyen estas los elementos reglamentarios que regulan el comportamiento del sistema. En el Sistema Bancario Nacional existen normas, leyes, directrices, instructivos y procedimientos descritos en la Ley General de Bancos y otras Instituciones financieras y en la ley de Banco Central de Venezuela, generados por el Banco Central de Venezuela, por la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras y por el Fondo de Garantía de Depósitos y Protección Bancaria, las cuales deben ser acatadas por la BANCA, con el fin de que todas las operaciones conlleven al cumplimiento de la misión y objetivos del Sistema Bancario Nacional.

AMBIENTE: Representa éste los diferentes aspectos que rodean al sistema y que le son pertinentes. El ambiente en el que está inmerso el Sistema Bancario Nacional, esta representado por el entorno económico, político, internacional y social que presenciamos y asumimos, el cual afecta directamente al sector financiero, ya que las

fluctuaciones de este entorno, incide en las tasas de interés cobradas y pagadas por los agentes económicos excedentarios y deficitarios, así como en las medidas financieras tomadas por el sistema.

INSUMOS: Es todo que aquello que entra al sistema y sobre lo que se llevan a cabo operaciones que de alguna manera lo transformarán, a el solo o en conjunto con otros insumos, para generar un producto. Como aclaramos anteriormente, aquí solo trataremos los insumos que entran a al Sistema Bancario Nacional a través de la BANCA, entre los cuales pudiéramos mencionar como principales los siguientes:

- Fondos captados en el mercado financiero.
- Solicitudes de Crédito.
- Requerimientos de Nómina
- Requerimientos de Inversión.
- Requerimientos de Seguros.
- Requerimientos de Asesoría.
- Solicitudes de moneda extranjera, entre otros.

PROCESOS: Representan estos las diferentes actividades u operaciones que se vierten sobre los insumos con el fin de transformarlo y de generar un producto. Los procesos que se generan en el sector financiero bancario, están representadas por las diferentes actividades y operaciones, que interactúan entre sí, las cuales generan negociaciones entre los diferentes elementos del sistema, negociaciones financieras, productos financieros y servicios relacionados con dichos productos, con el único objetivo de satisfacer necesidades pasivas y activas requeridas por los agentes excedentarios y deficitarios de fondos.

PRODUCTOS: No es más que el bien elaborado o resultado final, listo para ser consumido o para servir de insumo en otro proceso, resultado de haber aplicado una

cantidad de operaciones, actividades, llamadas procesos, sobre uno o varios insumos. Entre otros podemos mencionar como productos los siguientes:

- Créditos otorgados.
- Inversiones en instrumentos financieros
- Administración de Fideicomisos
- Manejo de Nómina.
- Instalación de Puntos de venta, entre otros.

RETROALIMENTACIÓN Y CONTROL: Es información que sube de los órganos ejecutores del sistema hacia los órganos directores del mismo, con el objeto de que se evalúe, se obtengan indicadores y se tomen medidas correctivas en relación con los objetivos planteados en caso de desvíos. La retroalimentación permite medir el cumplimiento de los objetivos planteados por el Sistema Bancario Nacional a través de una comparación de resultados contra los estándares establecidos. En nuestro caso, a efectos de la verificación del cumplimiento de los objetivos del sistema bancario nacional, podemos dividir el sistema en dos grandes módulos; el primero está conformado por órganos ejecutores, llámense instituciones crediticias o BANCA y el segundo está conformado por órganos controladores, llámense: BANCO CENTRAL DE VENEZUELA, SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS, EL FONDO DE GARANTÍA DE DEPÓSITOS Y PROTECCIÓN BANCARIA y CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA, los cuales cada uno en su ámbito de acción marcado por la ley, de manera permanente van pulsando (RETROALIMENTACIÓN) en que medida se va cumpliendo la normativa establecida a los agentes ejecutores (BANCA) para el logro de los objetivos del sistema bancario nacional. En caso de desvíos, los órganos controladores llevan a cabo decisiones de CONTROL que garanticen el

encauzamiento del curso previsto. Adicionalmente la Contraloría General de la republica ejerce un control aleatorio no esperado en todas estas Instituciones en virtud de lo establecido en el artículo 9 numeral 12 de la Ley orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control fiscal, que así reza:

“ Artículo 9: Están sujetos a las disposiciones de la presente Ley y al control, vigilancia y fiscalización de la Contraloría General de la República:

1.

2.

3.

.

.

.

12. Las personas naturales o jurídicas que sean contribuyentes o responsables, de conformidad con lo previsto en el Código Orgánico Tributario, o que en cualquier forma contraten, negocien o celebren operaciones con cualesquiera de los organismos o entidades mencionadas en los numerales anteriores o que reciban aportes, subsidios, otras transferencias, o incentivos fiscales, o que en cualquier forma intervengan en la administración, manejo o custodia de recursos públicos.”

En este mismo orden de ideas, el concepto de retroalimentación y control antes referido, se verifica en los propios órganos ejecutores. Con esto queremos expresar que, internamente las instituciones financieras realizan constantemente a través de sus unidades de contraloría y/o auditoría interna, un monitoreo constante con relación a la normativa establecida tanto por el

BCV como por SUDEBAN y FOGADE. De esta forma se quiere garantizar el cumplimiento de los objetivos del sistema bancario nacional.

4.4 ASPECTOS CONSTITUCIONALES Y LEGALES:

El marco constitucional y legal del sistema bancario nacional está representado en primer lugar, por el artículo 299 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, que así reza:

“Artículo 299:

El régimen socioeconómico de la República Bolivariana de Venezuela se fundamenta en los principios de justicia social, democratización, eficiencia, libre competencia, protección del ambiente, productividad y solidaridad, a los fines de asegurar el desarrollo humano integral y una existencia digna y provechosa para la colectividad. El estado conjuntamente con la iniciativa privada promoverá el desarrollo armónico de la economía nacional con el fin de generar fuentes de trabajo, alto valor agregado nacional, elevar el nivel de vida, de la población y fortalecer la soberana económica del país, garantizando la seguridad jurídica, solidez, dinamismo, sustentabilidad, permanencia y equidad del crecimiento de la economía, para garantizar una justa distribución de la riqueza mediante una planificación estratégica democrática, participativa y de consulta abierta.”

y en segundo lugar por un conjunto de instrumentos legales que se mencionan a continuación, los cuales ya fueron comentados in extenso:

Ley del Banco Central de Venezuela

Ley General de Bancos y otras Instituciones Financieras

Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal.

5. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Este trabajo podemos caracterizarlo como **Explicativo-Deductivo**, ya que partimos de la descripción del sistema bancario nacional, para seguidamente situarnos en el aspecto crediticio. En este sentido, el aspecto crediticio será escudriñado en la banca, a través de la observación directa de los cuatro principales bancos del país. Es así como se coleccionará la información utilizando la técnica de entrevistas y encuestas para ver en detalle como operan estos agentes intermediarios desde que un agente deficitario de fondos acude al sistema para solicitar un servicio crediticio, con el fin de evaluar las fortalezas y debilidades del modelo imperante para su optimización.

6. MARCO METODOLÓGICO

El Marco Metodológico no es más que la técnica o el conjunto de técnicas, mecanismos y procedimientos que constituyen los rieles que orientarán el desarrollo de un trabajo o investigación, bajo un enfoque teórico-filosófico determinado. En esta dirección se manifiesta el Profesor Germán Sergio Monroy Alvarado, en su monografía: UNA INTRODUCCIÓN A LA METODOLOGÍA DE SISTEMAS. Nov. 1995, cuando dice:

“La metodología se considera como parte de la filosofía, de la epistemología, de la filosofía de la ciencia y de la ciencia, que promueve la adopción de una actitud, el desarrollo de aptitud y un modo de proceder de indagación permanente, para utilizar y/o construir caminos, o sean métodos para contestar preguntas y resolver problemas.

A la Metodología también se integran las consideraciones aportadas por el diseño, considerando como los procesos de búsqueda creativa que genera tanto nuevos modos de percibir la realidad, como nuevos métodos para contestar preguntas y resolver problemas; generar nuevos conceptos, artefactos, objetos tangibles o intangibles; métodos que conscientemente promueven también el cambio de uno mismo y de nuestro contexto. El método, etimológicamente significa la vía, el camino (o los) que guía más allá, más lejos (met, meta).”

.
. .
.

“Desde el punto de vista de la ciencia, el método, es el que le da su característica primordial, al definir el camino como el proceso controlado de indagar para alcanzar eficiente y eficazmente los objetivos deseados. Al definir el camino, el método proporciona las maneras de seleccionar y usar las técnicas y herramientas. Por esto, para comenzar a aclarar los términos, las herramientas serán los instrumentos utilizados en el indagar científico y las técnicas serán la manera de usar esos instrumentos para lograr un objetivo. Se puede decir, que el método nos da las pautas para alcanzar eficazmente los objetivos deseados y que las técnicas y las herramientas coadyuvan a su logro, de manera eficiente. La eficacia y la

eficiencia debe tener el balance apropiado. La metodología nos permite obtener ese balance entre el método, las técnicas y las herramientas.”

Se desprende entonces de lo anterior que utilizaremos en este trabajo el ENFOQUE DE SISTEMAS y como consecuencia la METODOLOGÍA DE SISTEMAS, para lo cual definiremos ENFOQUE DE SISTEMAS, como una combinación de filosofía y de metodología general, engranada a una función de planeación y diseño. Siendo esto así, la metodología de sistemas es interdisciplinaria e integra técnicas y conocimientos de diversos campos fundamentalmente a la hora de planificar y diseñar sistemas complejos y voluminosos que realizan funciones específicas., con las siguientes características:

- Interdisciplinario
- Cualitativo y Cuantitativo a la vez
- Organizado
- Creativo
- Teórico
- Empírico
- Pragmático

El enfoque de sistemas se centra constantemente en sus objetivos totales. Por tal razón es importante definir primero los objetivos del sistema y examinarlos continuamente.

En nuestro caso, haciendo abstracción del SISTEMA BANCARIO NACIONAL, a efectos metodológicos, aplicaremos el ENFOQUE DE SISTEMAS y la METODOLOGÍA DE SISTEMAS a un TODO relativo que está representado por el PROCESO CREDITICIO EN LA BANCA

Ahora bien, en cuanto a la METODOLOGÍA DE SISTEMAS, es bueno aclarar que muchos autores han definido su estructura de manera aproximadamente similar, así vemos que:

P. M. Morse y G. E. Kimball enfatizan que para atacar problemas y encontrar soluciones definitivas hay que usar el procedimiento que consiste en:

- Estudiar las operaciones pasadas para determinar los hechos.
- Construir teorías para explicar los hechos.
- Usar los hechos y las teorías para predecir las operaciones futuras.

Las fases del método de la Investigación de Operaciones establecidas como interactuantes por Churchman y Ackoff son:

- Formulación del problema.
- Construcción de un modelo.
- Obtención de una solución.
- Prueba del modelo y la solución.
- Implantación y control de la solución.

H. Goode y R.E. Machol publicaron el primer libro sobre Ingeniería de Sistemas. Su método, más orientado a la creación de sistemas tecnológicos de ingeniería lo describen compuesto de las fases:

- Organización
- Diseño Preliminar
- Diseño Principal
- Construcción de Prototipo
- Prueba, Entrenamiento y Evaluación

A. D. Hall hace otro de los primeros esfuerzos relevantes sobre metodología de sistemas. Con su formación de ingeniería y experiencias prácticas, también

reconoce la necesidad de la definición del método y de proporcionar, lo que denomina las bases filosóficas de la Ingeniería de Sistemas. Las fases del método de la Ingeniería de Sistemas establecidos por Hall son:

- Estudio de Sistemas (planeación de programa).
- Planeación exploratoria (planeación de proyecto I).
- Definición del problema.
- Selección de objetivos.
- Síntesis de sistemas.
- Análisis de sistemas.
- Selección la mejor alternativa.
- Comunicación de resultados.
- Planeación de desarrollo (planeación de proyecto II).
- Estudios durante el desarrollo (fase de acción).
- Ingeniería (fase de acción II).

Componente importante de cada una de estas fases, como se explicita en la planeación exploratoria, es la adopción de un procedimiento para la resolución de problemas y Hall toma como base la posición filosófica pragmática de John Dewey y la adapta explicitándola como un sistema en que interactúan:

- La definición del problema
- El análisis y la síntesis
- La toma de decisiones.
- La planeación de la acción.

Van Court Hare expone implícitamente su método para el Análisis de Sistemas compuesto de:

- Definición del Sistema.
- Análisis y Diagnóstico
- Tratamiento del Sistema (Implantación y Mejoramiento)

G.M. Jenkins presentó otro de los esfuerzos significativos en la definición del método de la Ingeniería de Sistemas. Su trabajo, aún cuando corto en extensión presenta de manera destacada su definición del método. Las fases del método de Jenkins son:

Análisis de Sistemas: Formulación del problema. Organización del proyecto. definición del sistema, Definición del sistema más amplio. Objetivo del sistema más amplio, Objetivos del sistema, Definición del criterio económico global, Recolección de información de datos.

Diseño de sistemas (síntesis): Predicción. Construcción de modelo y simulación. Optimización, Control, Confiabilidad.

Implantación: Documentación y aprobación, construcción.

Operación: Operación inicial. Vista retrospectiva, Mejoramiento de operación

R. de Neufville y J.H. Stafford enfatizando primordialmente la modelación matemática; así como las técnicas y herramientas. abordan lo que denominan el análisis de sistemas para la resolución de problemas y la toma de decisiones en los sistemas relacionados con la ingeniería y la administración. El método que proponen lo denominan un procedimiento básico analítico compuesto de los cinco pasos:

Definición de Objetivos

Formulación de Medidas de Efectividad

Generación de Alternativas

Evaluación de Alternativas

Selección

En este camino, Ackoff enriqueció su concepto de planeación estratégica analizando las posibilidades de diferentes filosofías, actitudes y tipologías de

planeación, hasta llegar a proponer e impulsar lo que llamó la planeación interactiva para enfrentar sistemas de problemas. Su propuesta metodológica para enfrentar esas situaciones problemáticas parte de los principios de:

participación
proceso continuo y
del holismo

y su método contempla las fases interactuales de:

1. Formulación del Sistema de Problemas
2. Planeación de Fines
3. Planeación de Medios
4. Planeación de Recursos
5. Diseño de la Implantación y el Control.

A manera de síntesis, la metodología se ha reducido en la actualidad a tres fases, un poco al estilo del Maestro Court Hare, las cuales se desarrollan a continuación en aplicación directa del caso que nos ocupa :

ANÁLISIS: Consiste esta actividad en la distinción y separación completa de las partes de un todo (proceso crediticio) hasta llegar a conocer sus principios o elementos. Es decir, realizar la descomposición, examen detallado de los hechos, para conocer sus elementos constitutivos, sus características representativas, así como sus interacciones. Ciertamente, el Diccionario de Filosofía de Ferrater Mora nos muestra en su pag. 29 que:

“En efecto, en la actualidad suele entenderse el análisis como la descomposición de un todo en sus partes.

.
. .
.

Se habla así de análisis de una proposición en cuanto investigación de los elementos que la componen, o de análisis de un concepto en cuanto investigación de los subconceptos con los que se ha construido tal concepto.

.
. .
.

De todos modos ha sido la significación implícita en el segundo de los preceptos del Discurso (“dividir cada una de las dificultades que se examinan en tantas partes como se pueda y como sea necesario para mejor resolverlas”) la que ha tenido más fecundas consecuencias en la literatura filosófica posterior. Las actuales direcciones o escuelas llamadas “análisis lógico” y “movimiento analítico” pueden considerarse como un refinamiento de este sentido.” *Discurso del Método de Descartes*

Es por eso que llevaremos a cabo esta actividad analítica en el Proceso Crediticio para resolver una problemática detectada en dicho proceso como lo es la INSATISFACCIÓN DE LOS AGENTES DEFICITARIOS DE FONDOS, POR LA NO DISPOSICIÓN OPORTUNA DE LIQUIDEZ, EN VIRTUD DE UN TIEMPO DE RESPUESTA INOPORTUNO POR PARTE DE LA BANCA.

Sobre lo anterior, llevamos a cabo una toma de información en cuatro (4) importantes bancos del país, en cuanto a su proceso crediticio se refiere, obteniendo información fidedigna a través de reuniones con funcionarios de crédito de estos bancos, los cuales nos proporcionaron los detalles del proceso crediticio llevado a cabo en las instituciones financieras en donde desempeñan sus funciones. A esos efectos, se grabaron las entrevistas, las cuales respondieron a las siguientes preguntas:

1. ¿Cómo es la estructura de una Agencia?
2. ¿Existe relación jerárquica entre el Gerente de Negocios y el Gerente de Operaciones?
3. ¿Cuáles son las funciones del Gerente de Negocios?
4. ¿Cuáles son las funciones del Gerente de Operaciones?
5. ¿Cuáles son las funciones del Ejecutivo de Crédito?
6. ¿Quién es el encargado de los negocios con las PYMES?

7. ¿Cómo es el procedimiento para el otorgamiento de un crédito a las PYMES, desde su captación hasta su liquidación?
8. ¿Tiene usted facultad para aprobar, otorgar y liquidar créditos? En caso afirmativo, ¿hasta cuántos millones puede usted aprobar?
9. ¿Cuál es el tiempo promedio para la liquidación de un crédito, desde que el cliente llena la planilla de solicitud, hasta que se le hace el abono en cuenta respectivo?
10. ¿Cuáles son los productos que ofrece la Gerencia de Negocios además del crédito?
11. ¿Quién se encarga de promocionar, vender y tramitar la concreción de los productos no crediticios?
12. ¿Cuál es el monto de financiamiento promedio solicitado por las PYMES en las agencias bancarias?
13. ¿Cuál es el monto promedio en las solicitudes de crédito por parte de las PYMES?

Esta información la detallamos a continuación:

MODELO BANCO 1:

Como puede observarse en el **Organigrama N° 1**, Existen 2 Gerentes en cada agencia, que no dependen el uno del otro, es decir no hay relación jerárquica entre ellos y un Ejecutivo de Crédito PYME que depende del Gerente de Negocios.

El primero de los gerentes, Gerente de Negocios, es quien debe velar por el incremento permanente de la cartera de crédito y de la captación en general en la oficina (*PYMES* y *Personas Naturales*), así mismo debe analizar y revisar con los ejecutivos de crédito las solicitudes de crédito. El Ejecutivo de Crédito (PYME), es quien capta clientes del sector PYME, llevar a cabo todas las actividades operativas e intelectuales relativas a el crédito y en general, es quien tiene la

responsabilidad de procesar la información, analizar el crédito y recomienda o no con el Gerente de Negocios la operación.

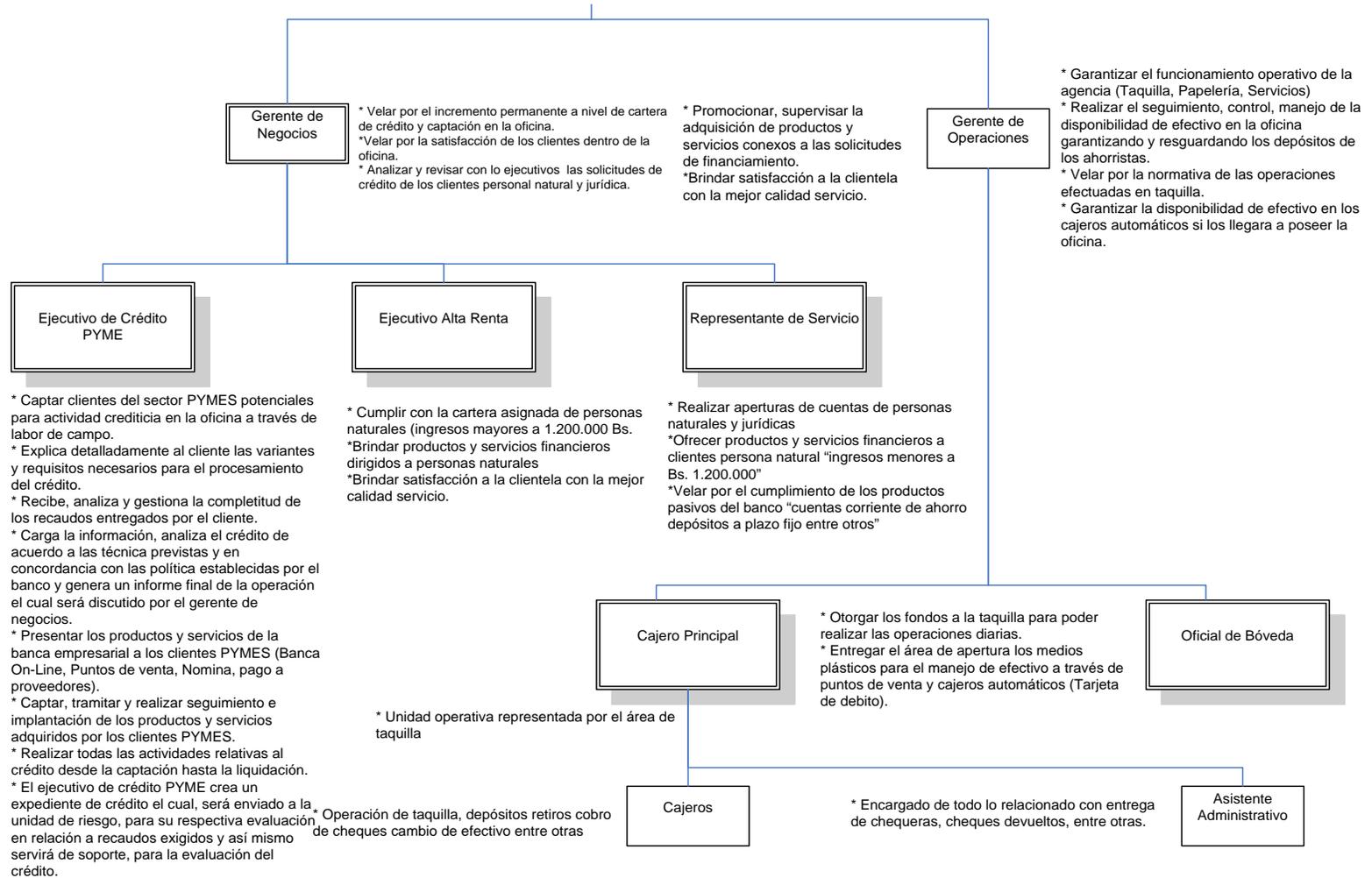
Por otro parte, en la agencia existe un Gerente de Operaciones que realiza el seguimiento, control, manejo y disponibilidad de efectivo en la oficina, garantizando y resguardando los depósitos de los ahorristas. Debe velar por la normativa en las operaciones de taquilla y la disponibilidad de efectivo en cajeros automáticos, si llegase a poseerlos la oficina.

Se detallará a continuación el proceso crediticio ejecutado en su totalidad por el Ejecutivo de Crédito (PYME):

1. Busca el cliente en actividad de calle independientemente de que éste llegue directamente a la oficina requiriendo el servicio.
2. Explica detalladamente al cliente las variantes y requisitos necesarios para el procesamiento del crédito.
3. Recibe, analiza y gestiona la completitud de los recaudos entregados por el cliente.
4. Carga la información en el sistema computarizado de crédito, disponible en el banco.
5. Analiza el crédito de acuerdo a las técnicas previstas y en concordancia con las políticas establecidas en el banco.
6. Genera informe final sobre la operación.
7. Discute con el gerente de negocios en la misma agencia, la operación de crédito.
8. El Ejecutivo de crédito PYME, crea un expediente de crédito el cual, será enviado a la unidad de riesgo, para su respectiva evaluación en relación a recaudos exigidos y así mismo servirá de soporte, para la evaluación del crédito

9. Lograda la recomendación conjunta en la agencia, la operación es sometida a la aprobación en un segundo nivel, denominada Unidad de Riesgo 1, ubicada físicamente en otra parte, independientemente del monto solicitado. NOTA: El Gerente de Negocios, no posee ningún tipo de facultad para la aprobación de los créditos. Dicha Unidad de Riesgo 1 tiene facultades de aprobación hasta un monto de DOSCIENTOS CINCUENTA MILLONES DE BOLÍVARES (BS. 250.000.000,00).
10. Si la cantidad excede del monto anterior, igualmente la operación va a la Unidad de Riesgo 1, quien la aprueba o no.
11. Si no la aprueba la devuelve a la agencia con las observaciones del caso, si la aprueba la envía a la Unidad de Riesgo 2.
12. Si no es aprobada la operación se le informa al cliente con los detalles del caso, por intermedio del Ejecutivo de Crédito.
13. Si es aprobada por la Unidad de Riesgo 1, una vez recibida por la Unidad de Riesgo 2, se analiza la misma y si se aprueba, se procede a la liquidación lo cual implica informar a la agencia que fue aprobado el crédito para que el Ejecutivo de Crédito se encargue de gestionar la parte operativa involucrada (redacción del documento, suscripción del mismo, abono en cuenta)

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL Y DE FUNCIONES DE LA AGENCIA
MODELO BANCO 1



(Ver Flujograma N° 1)

Bajo este modelo, si el Ejecutivo de Crédito sólo se dedicara a esta actividad, el cliente contara con sus fondos en un lapso no mayor de diez (10) días hábiles si se trata de créditos a corto plazo (36 meses), quince (15) días hábiles si se trata de créditos a mediano plazo (más de 12 meses hasta 60 meses), treinta (30) días hábiles si se trata de créditos hipotecarios, (créditos a largo plazo más de 60 meses), con un horario normal de trabajo. Sin embargo, en vista de que el ejecutivo realiza una amplia gama de tareas entre las cuales tenemos:

- Renovación de la cartera de crédito actual.
- Venta y tramitación de Puntos de Venta
- Venta de Servicios On Line por internet
- Tramitación de apertura de Cuentas Corrientes a personas jurídicas
- Venta y tramitación de operaciones de inversión
- Tramitación de Créditos de Vehículos

los tiempos de respuesta relativos a los tres tipos de créditos se amplían a quince (15), treinta (30) y sesenta (60) días respectivamente.

Es importante destacar, que el Ejecutivo de crédito (PYME), adicionalmente, debe realizar las presentaciones de los productos y servicios Pyme a través de una labor de campo, así mismo realizar la tramitación, seguimiento e implantación de los productos nombrados anteriormente demandados por los clientes PYME, para su total efectividad, los cuales son conexos a las solicitudes de crédito solicitadas.

En este tipo de instituciones se presenta el fenómeno de **CENTRALIZACIÓN EN LA TOMA DE DECISIONES DE RIESGO**, ya que las aprobaciones de las solicitudes de crédito se materializan a través de diversas unidades de riesgo, las

cuales producen las decisiones en distintos momentos, generando así, tiempos de respuesta tardíos

Está claramente a la vista que, el modelo de trabajo que impera en esta Institución es el de:

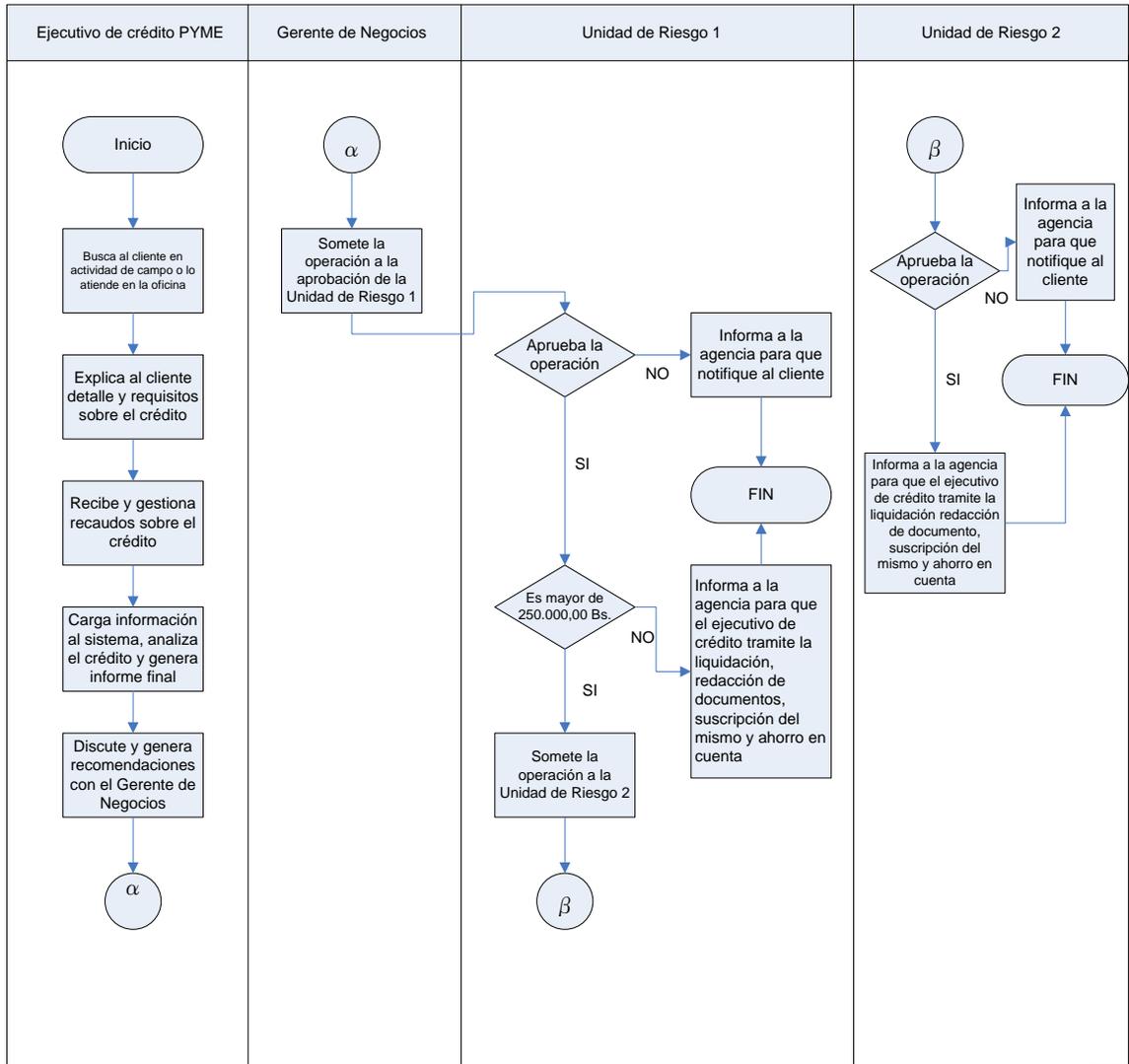
UN EJECUTIVO INTEGRAL QUE ABARCA TODAS LAS MODALIDADES DE NEGOCIOS DE LA INSTITUCIÓN, ES DECIR ES ÉL QUIEN PROMOCIONA, VENDE, TRAMITA, ASESORA Y OPERA TODAS LAS VARIANTES DEL NEGOCIO BANCARIO. ESTO IMPLICA PLANIFICAR Y PROGRAMAR LA CONSECUCIÓN DE TODAS SUS METAS, CADA UNA DE LAS CUALES ESTÁ ASOCIADA A UN TIPO DE OPERACIÓN. LO ANTERIOR TAMBIÉN CONLLEVA ACTIVIDADES QUE VAN DESDE LA VISITA A UN CLIENTE HASTA OPERAR SU COMPUTADORA PARA CARGAR UN NEGOCIO EN PARTICULAR Y LOGRAR PRODUCTOS FINALES, COMO SON: UNA LIQUIDACIÓN DE UN CRÉDITO, UN PUNTO DE VENTA, UN SEGURO PATRIMONIAL, UNA LÍNEA DE CRÉDITO, UNA ACEPTACIÓN DE BANCA EN LÍNEA, ENTRE OTROS MUCHOS PRODUCTOS.

Por otra parte, la Institución impone al Ejecutivo que esté el mayor tiempo posible en la calle buscando nuevos clientes, nuevos negocios, presentándosele al Ejecutivo el dilema de que, **SI ESTOY MUCHO TIEMPO EN LA CALLE BUSCANDO NEGOCIOS, NO AVANZO EN LA TRAMITACIÓN DE LOS NEGOCIOS QUE HE CONSEGUIDO.** En otras palabras, piensa El Ejecutivo: SI LLEVO AL DÍA LA TRAMITACIÓN DE MIS OPERACIONES, ME ATRASO NOTABLEMENTE EN LA CONSECUCIÓN DE NUEVOS CLIENTES Y POR ENDE EN EL AUMENTO DE MI CARTERA, ENTRE OTRAS COSAS. Entonces, es muy claro el razonamiento del Ejecutivo: EN VISTA DE QUE LA PRESIÓN QUE RECIBO ESTÁ CASI REFERIDA A QUE ESTÉ EN LA CALLE Y MI MEJOR EVALUACIÓN LA LOGRO SI CONSIGO NUEVOS NEGOCIOS,

ENTONCES DEDICO POCO TIEMPO A LA TRAMITACIÓN DE OPERACIONES E INVIERTO MÁS TIEMPO AL TRABAJO DE CAMPO. ES MÁS AÚN CUANDO EL EJECUTIVO DEDICARA EQUILIBRADAMENTE SU TIEMPO A TODAS LAS ACTIVIDADES QUE LE SON ASIGNADAS, NO PODRÍA CUMPLIR EFICIENTEMENTE CON LA PARTE OPERATIVA.

Es así como en este modelo, se compromete contundentemente uno de los objetivos del **SISTEMA BANCARIO NACIONAL, AL AFECTAR EL ASPECTO DE OPORTUNIDAD DE DISPOSICIÓN DE LOS FONDOS PARA LOS AGENTES ECONÓMICOS DEFICITARIOS.**

FLUJO GRAMA RELATIVO A LA SITUACIÓN ACTUAL EN EL MODELO BANCO 1 Y MODELO BANCO 4 EN CUANTO A LA ACTIVIDAD CREDITICIA PARA LAS PYMES



NOTA IMPORTANTE: El ejecutivo de crédito realiza todas las operaciones relativas al resto de los productos y servicios relativos al crédito, lo cual retrasa significativamente el otorgamiento de créditos para las PYMES.

MODELO BANCO 2:

Como puedo observarse en el **Organigrama Nro. 2**, en este modelo también existen 2 Gerentes en cada agencia que no dependen el uno del otro, es decir, no hay relación jerárquica entre ellos y un Ejecutivo de Crédito PYME, que depende del Gerente de Negocios.

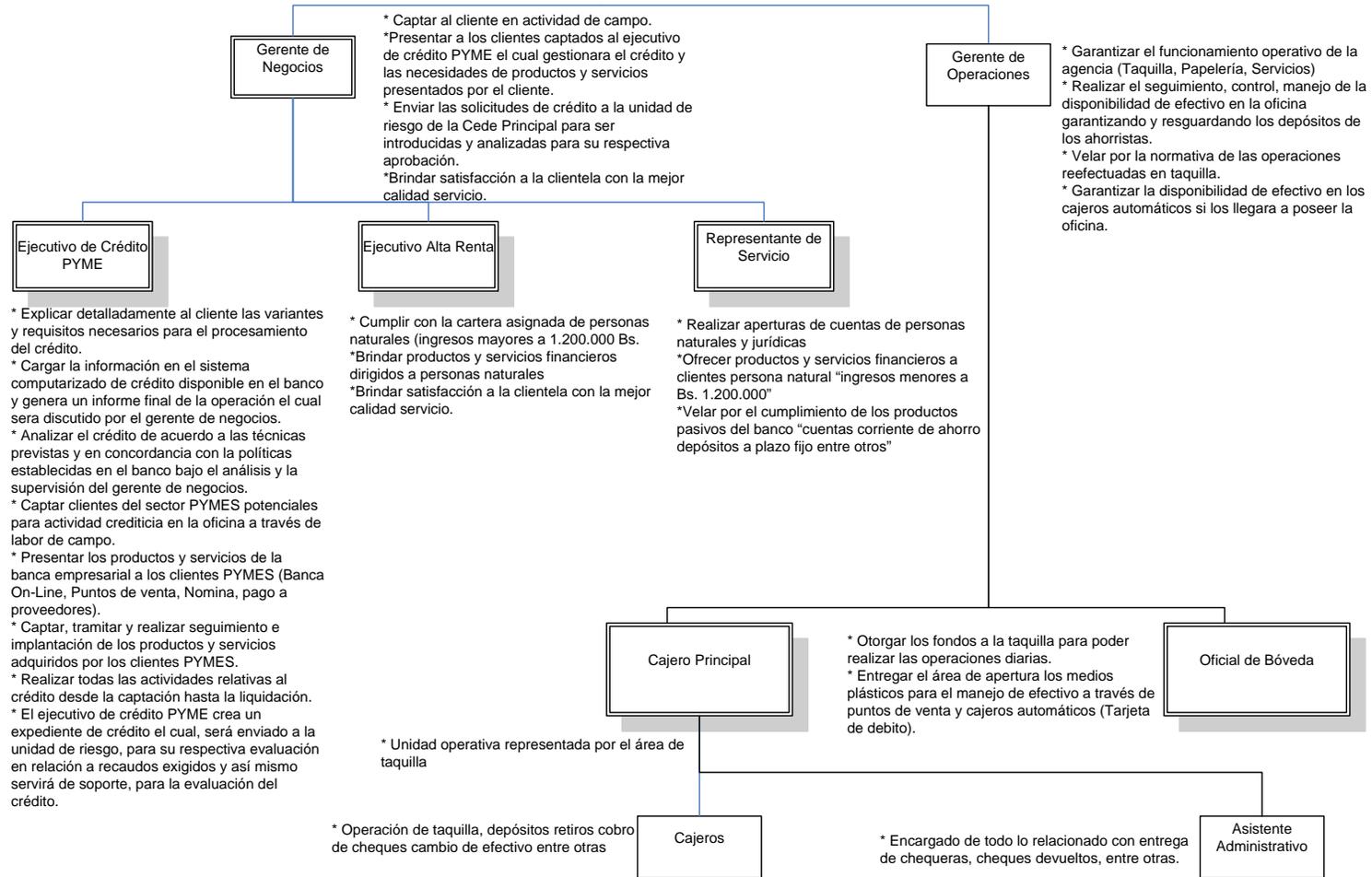
A diferencia del MODELO BANCO 1, el Gerente de Negocios, es quien realiza la captación del cliente a través de una labor de campo, presentándole al ejecutivo de crédito PYME, la potencialidad de negocios ofrecida por el cliente ya captado y sus respectivas necesidades de financiamiento y servicios. Es importante destacar que el Gerente de negocios debe velar por el incremento de la cartera de crédito y captación. El Ejecutivo de Crédito PYME es quien analiza las variables cualitativas y cuantitativas del cliente con el Gerente de Negocios de acuerdo al sector económico donde se desenvuelve, es decir, es el Ejecutivo de Crédito quien lleva a cabo toda la labor operativa del crédito. De la misma manera que el MODELO BANCO 1, existe un Gerente de Operaciones, quien realiza el seguimiento, control, manejo, disponibilidad de efectivo en la oficina, garantizando y resguardando los depósitos de los ahorristas, debe velar por la normativa en las operaciones de taquilla y la disponibilidad de efectivo en cajeros automáticos, si llegase a poseerlos la oficina.

El proceso ejecutado por el Gerente de Negocios y Ejecutivo de Crédito PYME, se puede describir de la siguiente manera:

1. El Gerente busca al cliente en actividad de campo independientemente de que éste llegue directamente a la oficina requiriendo el servicio y lo pone en contacto con el Ejecutivo de Crédito PYME de este momento en adelante, este último funcionario realiza las siguientes operaciones:

2. Explica detalladamente al cliente las variantes y requisitos necesarios para el procesamiento del crédito.
3. Carga la información en el sistema computarizado de crédito, disponible en el banco.
4. Analiza el crédito de acuerdo a las técnicas previstas y en concordancia con las políticas establecidas en el banco, por supuesto bajo el análisis y supervisión de la Gerente de Negocios.
5. Genera un informe final sobre la operación.
6. La operación de crédito se discute con el Gerente de Negocios, si es aprobada la operación y el monto de la solicitud de crédito no supera Bs. 300MM el Gerente de Negocios gira instrucciones al Ejecutivo de Crédito para que lleve a cabo la parte operativa de la liquidación del crédito (redacción del documento, suscripción del mismo y abono en cuenta)
7. Envía la documentación exigida al archivo de crédito, creando de esta manera un expediente de crédito, el cual reposara en la oficina y otro que se encontrará en la unidad centralizada, ubicada en la sede principal.
8. Los financiamientos que exceden Bs. 300MM, son montados por la unidad de riesgo en la sede principal, no son realizados por las agencias o sucursales.

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL Y DE FUNCIONES DE LA AGENCIA
MODELO BANCO 2



(Ver Flujoograma N° 2)

BAJO ESTE MODELO, DICHAS OPERACIONES DE CRÉDITO, SON LIQUIDADAS POR LAS AGENCIAS HASTA UN MONTO DE BS. 300MM EN UN PLAZO APROXIMADO DE LIQUIDACIÓN DE (5) DÍAS HÁBILES (SEGMENTO PYMES), APROBACIONES PARA SEGMENTOS (EMPRESAS MEDIAS), EL PLAZO APROXIMADO DE LIQUIDACIÓN ES DE (8) DÍAS HÁBILES.

ASÍ MISMO ES IMPORTANTE DESTACAR QUE:

LOS CRÉDITOS A MEDIANO PLAZO SON LIQUIDADOS EN UN PLAZO DE (10) DÍAS HÁBILES.

LAS OPERACIONES A LARGO PLAZO SON LIQUIDADAS EN UN PLAZO DE (15) DÍAS HÁBILES.

BAJO ESTE MODELO SE PRESENTA EL FENOMENO DE **DESCENTRALIZACIÓN** EN LAS DECISIONES DE RIESGO, YA QUE LAS APROBACIONES SON TOMADAS EN LAS AGENCIAS HASTA UN MONTO DETERMINADO, GENERANDO QUE EL DINERO FLUYE NOTABLEMENTE CON MAYOR RAPIDEZ, PROPORCIONANDO MEJOR CALIDAD DE SERVICIO, EN CUANTO A TIEMPO DE RESPUESTA SE REFIERE, QUE EL MODELO BANCO 1 CUMPLIENDO CON MAYOR GRADO DE EFICIENCIA EL PAPEL DE INTERMEDIADOR FINANCIERO.

NO OBSTANTE, EL EJECUTIVO DEBE REALIZAR LA VENTA DE PRODUCTOS CONEXOS A LA INTERMEDIACIÓN FINANCIERA,

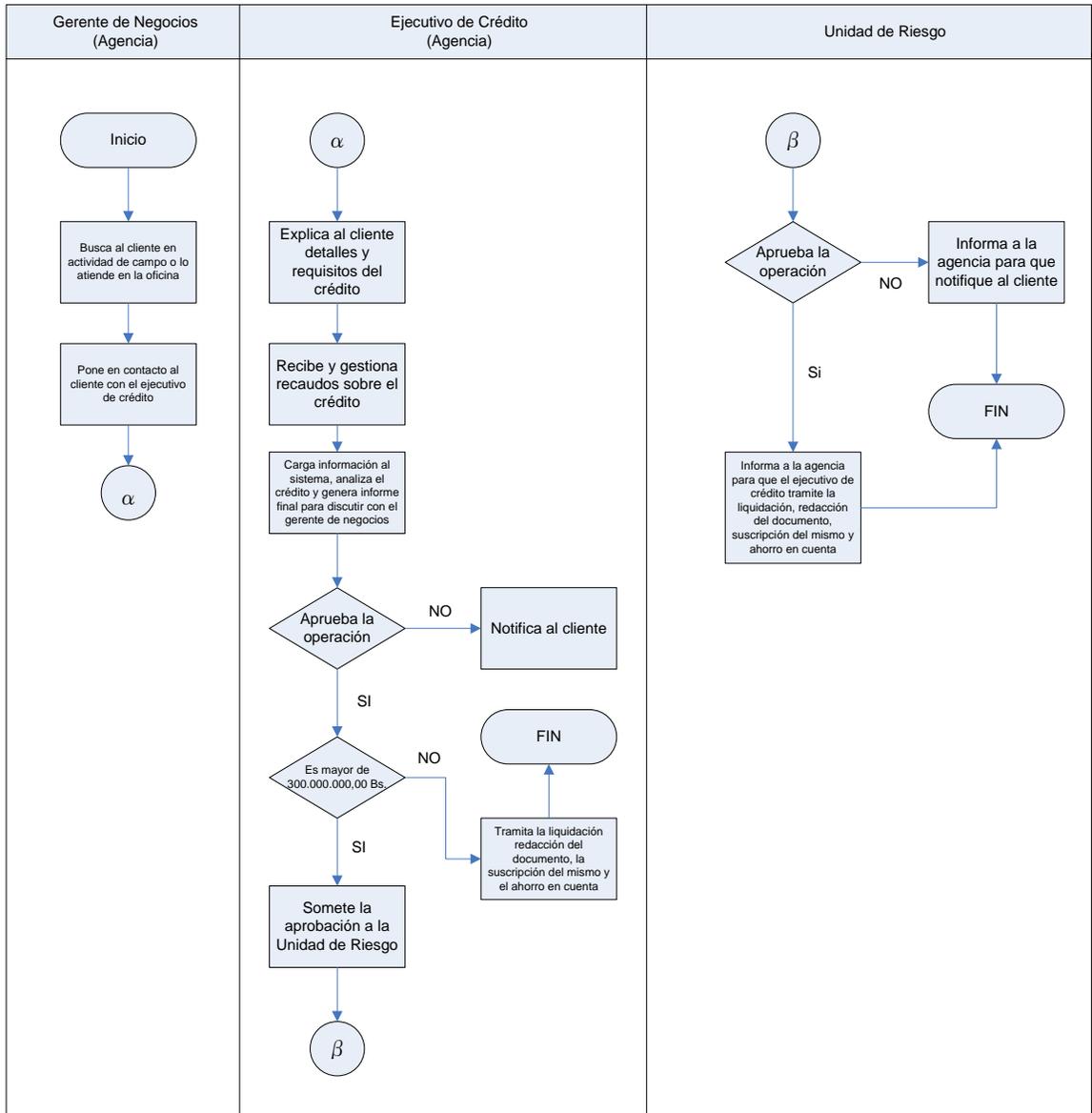
REPRESENTADOS POR PUNTOS DE VENTA, SEGUROS PATRIMONIALES, BANCA ON LINE, ENTRE OTROS, REALIZANDO LOS PROCESOS OPERATIVOS PERTINENTES PARA LA ENTREGA Y EFECTIVIDAD DE LOS PRODUCTOS ANTES MENCIONADOS A LOS CLIENTES QUE PRESENTAN DICHAS NECESIDADES. ESTO IMPLICA PLANIFICAR Y PROGRAMAR LA CONSECUICIÓN DE TODAS SUS METAS, CADA UNA DE LAS CUALES ESTÁ ASOCIADA A UN TIPO DE OPERACIÓN

EL TIEMPO DE RESPUESTA DEL BANCO EN MENCIÓN, PRESENTA UNA MEJOR CALIDAD DE SERVICIO, EN RELACIÓN AL MODELO DEL BANCO 1, EN CUANTO A LAS FACULTADES DE LIQUIDACIÓN DE LOS CRÉDITOS OTORGADOS A LOS CLIENTES HASTA UN MONTO DE BS. 300MM, INCREMENTANDO LA SATISFACCIÓN DE LOS DEMANDANTES DE FONDOS EN CUANTO A CRÉDITO SE REFIERE, POR EL TIEMPO OPORTUNO DE RESPUESTA ANTE SUS SOLICITUDES, PERO ES IMPORTANTE DESTACAR QUE SE PRESENTA UNA DEBILIDAD EN ESTE MODELO BANCARIO, LA CUAL VIENE REPRESENTADA POR EL POCO TIEMPO QUE EL GERENTE DE NEGOCIOS SE ENCUENTRA EN LA OFICINA, YA QUE SE ENCUENTRA REALIZANDO NEGOCIACIONES EN LA CALLE DESCUIDANDO EN CIERTA PARTE LA ATENCION A LOS CLIENTES QUE FRECUENTAN A LA OFICINA, REALIZANDO EL EJECUTIVO DE CRÉDITO, LAS FUNCIONES DE ATENCIÓN A LA CLIENTELA, PROMOCIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS, ANÁLISIS FINANCIERO DE LAS SOLICITUDES DEMANDADAS, PRESENTANDOSE ASÍ EL DILEMA DE PRIORIDAD ANTE SUS FUNCIONES EXIGIDAS POR LA INSTITUCION FINANCIERA, “SI SE

DEDICA A LAS FUNCIONES CREDITICIAS EN MAYOR TIEMPO, DESCUIDARÍA LA OPERATIVIDAD DE LOS NEGOCIOS LOGRADOS A TRAVÉS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS, LOS CUALES SON IGUALMENTE DEMANDADOS POR LA CLIENTELA, TRAYENDO COMO GRAN CONSECUENCIA LA INSATISFACCIÓN DE LOS AGENTES DEFICITARIOS POR CALIDAD DE RESPUESTA ANTE SUS NECESIDADES FINANCIERAS., EN CIERTAS OPORTUNIDADES.

Es importante destacar, que estos Funcionarios no solo montan operaciones activas, sino también pasivas, convirtiéndose en **(FUNCIONARIOS INTEGRALES)**.

FLUJO GRAMA RELATIVO A LA SITUACIÓN ACTUAL EN EL MODELO BANCO 2 EN CUANTO A LA ACTIVIDAD CREDITICIA PARA LAS PYME



NOTA IMPORTANTE: El ejecutivo de crédito realiza todas las operaciones relativas al resto de los productos y servicios relativos al crédito, lo cual retrasa significativamente el otorgamiento de créditos para las PYMES.

MODELO BANCO 3:

Similarmente a los dos modelos anteriores, puede observarse en el **Organigrama N° 3**, que existen 2 Gerentes en cada agencia que no dependen el uno del otro, un Gerente de Negocios, un Gerente de Operaciones y un Ejecutivo de Crédito PYME que depende jerárquicamente del Gerente de Negocios.

De igual manera, El primero de ellos, Gerente de Negocios, es quien debe velar por el incremento permanente de la cartera de crédito y captación en general de la oficina (*PYMES* y *Personas Naturales*), así mismo debe revisar con los ejecutivos de crédito las solicitudes de crédito, por otra parte promociona, controla y supervisa la adquisición de productos y servicios conexos a las solicitudes de financiamiento. El Ejecutivo de Crédito PYME, es quien debe captar los clientes del sector PYME a través de una labor intensa de campo, lleva a cabo todas las actividades operativas e intelectuales relativas a el crédito y en general, es quien tiene la responsabilidad de procesar la información y analizar el crédito. De la misma manera que el modelo BANCO 1 y 2, existe un gerente de Operaciones el cual realiza el seguimiento, control, manejo de la disponibilidad de efectivo en la oficina, garantizando y resguardando los depósitos de los ahorristas, debe velar por la normativa en las operaciones de taquilla y la disponibilidad de efectivo en cajeros si llegase a poseerlos la oficina.

En este modelo, que se describe a continuación, la aprobación de las operaciones de crédito, se realizan de manera distinta a los modelos BANCO 1 y 2, en vista de que en la aprobación de la solicitud de crédito interviene el Gerente de Operaciones:

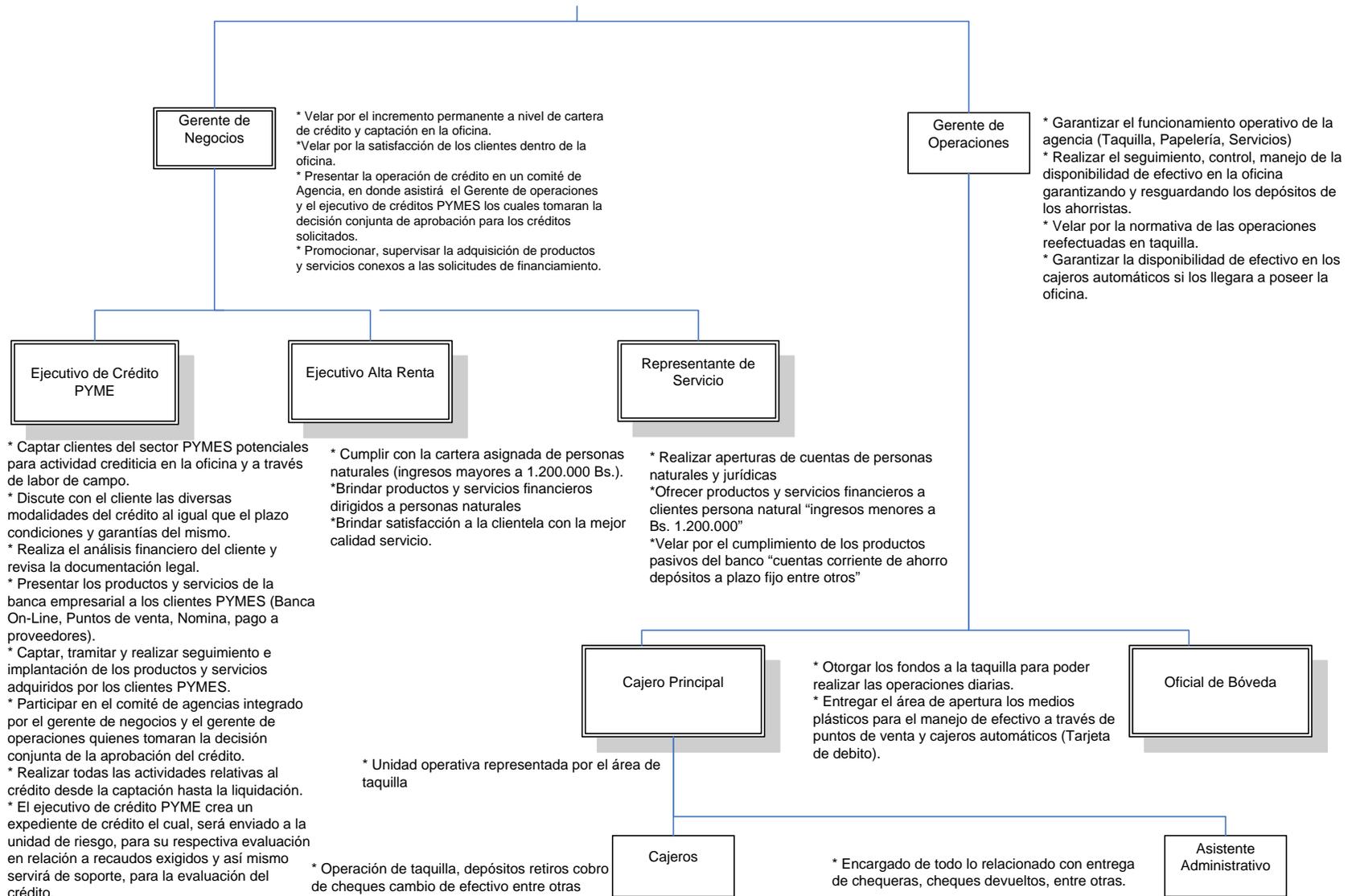
El proceso crediticio llevado a cabo aquí por Ejecutivo de Crédito PYME, el Gerente de Negocios y el Gerente de Operaciones se puede describir de la siguiente manera:

1. El Ejecutivo de Crédito visita al cliente.
2. Discute con el cliente las diversas modalidades de crédito, al igual que el plazo, condiciones y garantía del mismo.

3. Realiza el análisis financiero del cliente, revisa la documentación legal.
4. Envía la documentación exigida al archivo de crédito, creando de esta manera un expediente de crédito, el cual reposara en la oficina y otro que se encontrará en la unidad centralizada, ubicada en la sede principal.
5. Presenta la operación de crédito en un Comité de Agencia, integrado por el Gerente de Negocios, el Gerente de Operaciones y el Ejecutivo de Crédito, quienes tomarán la decisión de aprobación a través de facultades otorgadas hasta un monto de Bs. 80MM, liquidando dicha operación en la oficina hasta el monto descrito, delegando esta responsabilidad en el Ejecutivo de Crédito (redacción del documento, suscripción del mismo y abono en cuenta)
6. Seguidamente el comité de crédito genera dos actas de riesgo las cuales son firmadas en la oficina, en donde reposará una y la otra la segunda será enviada a Oficina Principal para su respaldo y control.
7. Las solicitudes de crédito, mayores a Bs. 80MM recomendadas en la agencia, son presentadas a una unidad denominada RIESGO BANCA EMPRESAS, la cual genera un expediente de crédito y visita al cliente. Si recomienda la operación, la presenta a un comité de Negocios/Riesgo, el cual tomará la decisión final, para la liquidación del crédito solicitado.

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL Y DE FUNCIONES DE LA AGENCIA

MODELO BANCO 3



(Ver Flujograma N°3)

De la misma manera que los bancos analizados anteriormente, bajo este modelo si el Ejecutivo de Crédito, se dedicara solo a esta actividad, el cliente contaría con sus fondos en un lapso no mayor de dos (2) días hábiles si se trata de créditos a corto plazo, menores a Bs. 80MM (12 meses), créditos a corto plazo mayores a Bs. 80MM (5) días hábiles, si se trata de créditos a mediano plazo (más de 12 meses hasta 60 meses), treinta (30) días hábiles si se trata de créditos hipotecarios, con un horario normal de trabajo. Ahora bien, en vista de que el ejecutivo realiza una amplia gama de tareas entre las cuales tenemos:

- Renovación de la cartera de crédito actual.
- Venta y tramitación de Puntos de Venta
- Venta de Servicios On Line por internet
- Venta de Seguros Patrimoniales
- Tramitación de apertura de Cuentas Corrientes a personas jurídicas
- Venta y tramitación de operaciones de inversión
- Tramitación de Créditos de Vehículos

los tiempos de respuesta relativos a los tres tipos de créditos se amplían a quince (15), treinta (30) y sesenta (60) días respectivamente.

PODEMOS OBSERVAR, QUE DE ACUERDO A LO EXPUESTO, EN ESTE MODELO BANCO 3, SE PRESENTA DE MANERA SIMILAR LA MISMA SITUACIÓN DESCRITA EN LOS MODELOS ANTERIORES, PERO CON UNA DIFERENCIA MUY IMPORTANTE LA CUAL ES LA APROBACIÓN DE OPERACIONES DE CREDITO HASTA UN DETERMINADO MONTO, SITUACIÓN QUE GARANTIZA UN MEJOR NIVEL DE RESPUESTA OPORTUNA ANTE ESTAS SOLICITUDES DE CREDITO, REQUERIDAS POR LA CLIENTELA, REPRESENTADAS POR UN MONTO DE (BS. 80MM), ES

DECIR EXISTE **DESCENTRALIZACIÓN** HASTA CIERTO MONTO, EN LAS DECISIONES DE RIESGO, TRAYENDO COMO CONSECUENCIA QUE EL DINERO FLUYA DE UNA MANERA RÁPIDA, APORTANDO NIVELES ÓPTIMOS DE RENTABILIDAD, CONTRIBUYENDO CON LA FUNCIÓN VITAL DE LA BANCA LA CUAL ES LA INTERMEDIACION FINANCIERA.

NO OBSTANTE, EL FUNCIONARIO DE CRÉDITO DE ESTA INSTITUCIÓN DEBE REALIZAR UNA SERIE DE ACTIVIDADES DE NEGOCIOS QUE VAN DESDE LA VISITA DE UN CLIENTE, PARA OFRECER LOS PRODUCTOS FINANCIEROS DE LA INSTITUCIÓN, HASTA EL MONTAJE DE UN SERVICIO DE BANCA ON LINE Y UN PUNTO DE VENTA, OBSERVÁNDOSE UN RETRASO EN LAS LIQUIDACIONES DE LOS CRÉDITOS SOLICITADOS POR LOS DEMANDANTES DE FONDOS, PRODUCTO DE LA DIVERSIDAD DE OPERACIONES FINANCIERAS QUE DEBE REALIZAR EL FUNCIONARIO DE CRÉDITO, EXIGIDAS TANTO POR LA ACTIVIDAD DE CALLE, COMO POR LA LABOR OPERATIVA INTERNA QUE DEMANDA EL CRÉDITO Y LA VENTA DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS, YA MENCIONADOS.

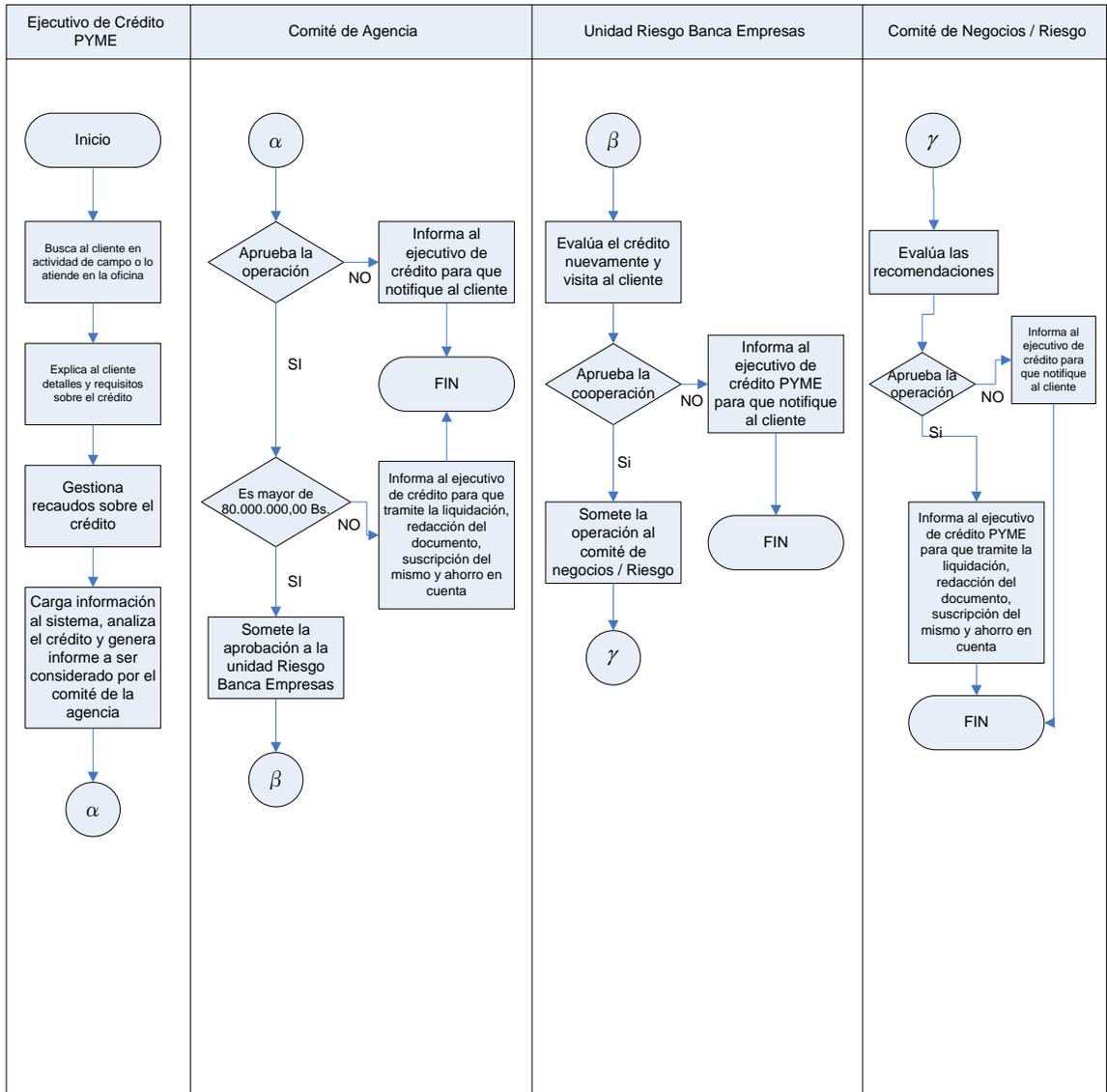
DICHA SITUACIÓN LÓGICAMENTE HA GENERADO UN CLIMA DE INSATISFACCIÓN, HACIA LOS DEMANDANTES DE CRÉDITO, YA QUE EL OTORGAMIENTO DE LOS CRÉDITOS Y LA DISPOSICIÓN DE LOS PRODUCTOS OFRECIDOS Y VENDIDOS, NO SE LLEVA A CABO EN EL TIEMPO ESPERADO POR LA CLIENTELA. ASÍ MISMO, EL FUNCIONARIO DE CRÉDITO PRESENTA UNA PROFUNDA DISYUNTIVA ENTRE LA LABOR DE SALIDA A LA CALLE CON EL FIN DE GENERAR NEGOCIOS O EL MONTAJE DE LAS OPERACIONES EXISTENTES DE CRÉDITO, LA TRAMITACIÓN DE LOS PUNTOS DE VENTA, LA OPERACIÓN DE LA BANCA EN LÍNEA O EL MANTENIMIENTO DE LA CARTERA ACTUAL A

TRAVÉS DE LAS OPERACIONES DE RENOVACIÓN DE LOS CRÉDITOS VIGNTES.

OBSERVAMOS ENTONCES, UN RETARDO SIGNIFICATIVO QUE AFECTA LA FUNCIÓN PRINCIPAL DE LA BANCA LA CUAL ES LA INTERMEDIACIÓN FINANCIERA, COMO MENCIONAMOS ANTERIORMENTE.

Es así como en este modelo, análogo al modelo 1 y 2, en ciertos aspectos, compromete contundentemente uno de los objetivos del **SISTEMA BANCARIO NACIONAL, AL AFECTAR EL ASPECTO DE OPORTUNIDAD DE DISPOSICIÓN DE LOS FONDOS PARA LOS AGENTES ECONÓMICOS DEFICITARIOS.**

FLUJO GRAMA RELATIVO A LA SITUACIÓN ACTUAL EN EL MODELO BANCO 3 EN CUANTO A LA ACTIVIDAD CREDITICIA PARA LAS PYME



NOTA IMPORTANTE: El ejecutivo de crédito realiza todas las operaciones relativas al resto de los productos y servicios relativos al crédito, lo cual retrasa significativamente el otorgamiento de créditos para las PYMES.

MODELO BANCO 4:

Como se observa en el Organigrama N° 4, Existen 2 Gerentes en cada agencia, que no dependen el uno del otro, es decir no hay relación jerárquica entre ellos y un Ejecutivo de Crédito PYME.

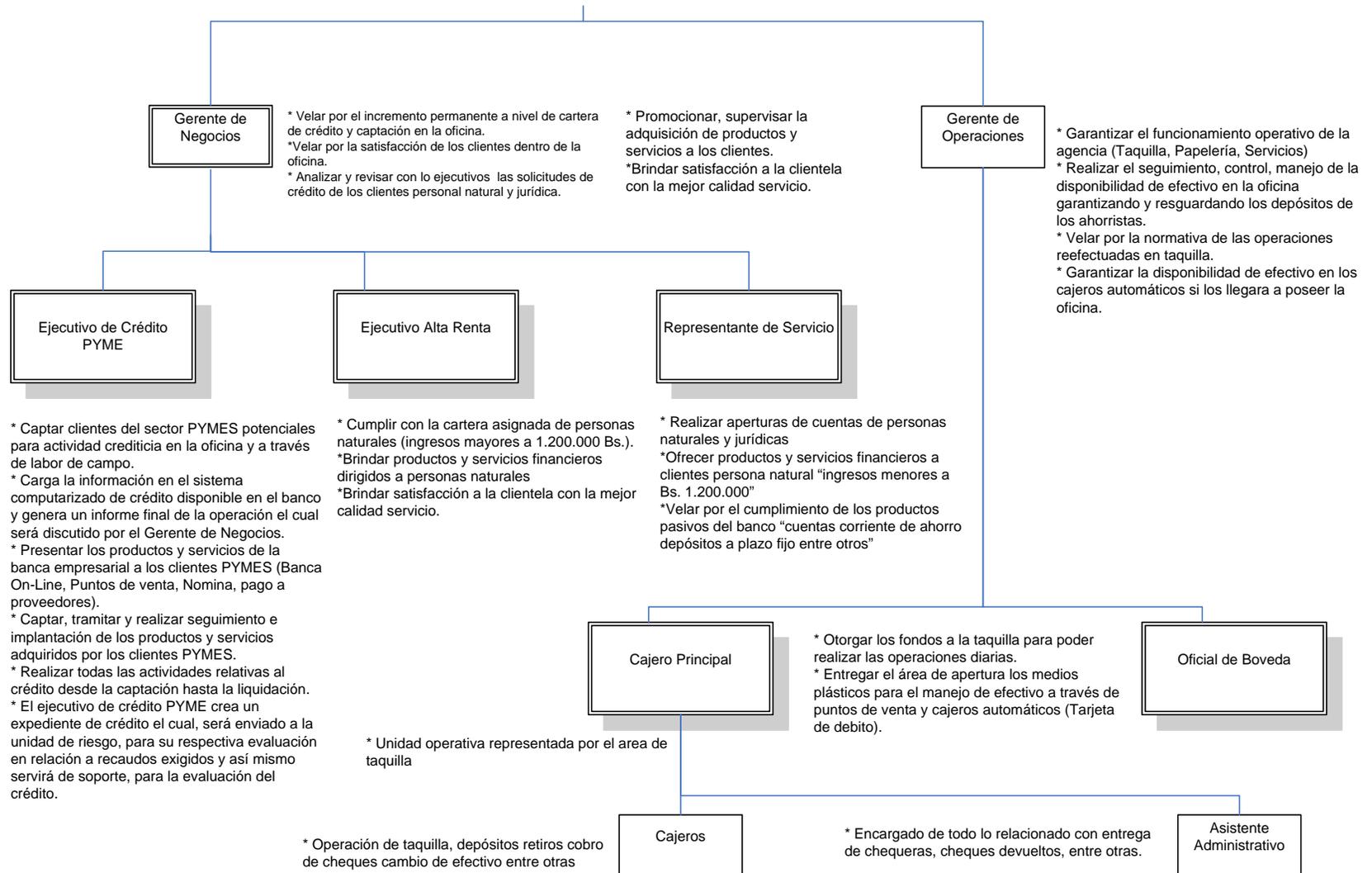
El primero de ellos, Gerente de Negocios, es quien debe velar por el incremento permanente de la cartera de crédito y captación de la oficina (*PYMES* y *Personas Naturales*), capta negocios, así mismo debe analizar y revisar con los ejecutivos de crédito las solicitudes de crédito, por otra parte promociona, controla y supervisa la adquisición de productos y servicios conexos a las solicitudes de financiamiento. El Ejecutivo de crédito (PYME), es quien capta clientes del sector PYME, llevar a cabo todas las actividades operativas e intelectuales relativas a el crédito y en general, es quien tiene la responsabilidad de procesar la información, analizar el crédito y recomienda o no con el gerente de Negocios la operación de credito. Un Gerente de Operaciones, el cual realiza el seguimiento, control, manejo, disponibilidad de efectivo en la oficina, garantizando y resguardando los depósitos de los ahorristas, debe velar por la normativa en las operaciones de taquilla y la disponibilidad de efectivo en cajeros automáticos, si llegase a poseerlos la oficina.

Existe un Ejecutivo de Crédito, que es quien lleva a cabo todas las actividades operativas e intelectuales del crédito, vale decir, es él quien capta el negocio, procesa la información, analiza el crédito y recomienda o no la operación. Este proceso ejecutado en su totalidad por el Ejecutivo, se puede describir de la siguiente manera:

1. Busca el cliente en actividad de calle independientemente de que éste llegue directamente a la oficina requiriendo el servicio.
2. Explica detalladamente al cliente las variantes y requisitos necesarios para el procesamiento del crédito.
3. Recibe, analiza y gestiona la completitud de los recaudos entregados por el cliente.

4. Carga la información en el sistema computarizado de crédito, disponible en el banco.
5. Analiza el crédito de acuerdo a las técnicas previstas y en concordancia con las políticas establecidas en el banco.
6. Genera informe final sobre la operación.
7. Discute con el gerente de negocios en la misma agencia, la operación de crédito.
8. El Ejecutivo de crédito PYME, crea un expediente de crédito el cual, será enviado a la unidad de riesgo, para su respectiva evaluación en relación a recaudos exigidos y así mismo servirá de soporte, para la evaluación del crédito.
9. Lograda la aprobación conjunta en la agencia, la operación es sometida a la aprobación en un segundo nivel, denominada unidad de riesgo 1, ubicada físicamente fuera de la agencia que aprueba la operación directamente si la misma no excede el monto de DOSCIENTOS CINCUENTA MILLONES DE BOLÍVARES (BS. 250.000.000,00).
10. Si la cantidad excede del monto anterior, igualmente la operación va a la unidad de riesgo 1, quien la aprueba o no.
 11. Si no la aprueba la devuelve a la agencia con las observaciones del caso, si la aprueba la envía a la unidad de riesgo 2.
 12. Si no es aprobada la operación se le informa al cliente con los detalles del caso.
 13. Si es aprobada por la unidad de riesgo 1, una vez recibida por la unidad de riesgo 2, se analiza la misma y si se aprueba, se procede a la liquidación lo cual implica informar a la agencia que fue aprobado el crédito.
 14. El Ejecutivo procede a elaborar el documento de crédito y contactar al cliente para informarle sobre la aprobación y para que suscriba el documento referido.

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL Y DE FUNCIONES DE LA AGENCIA MODELO BANCO 4



(Ver Flujograma N° 1)

Bajo este modelo, si el Ejecutivo de Crédito sólo se dedicara a esta actividad, el cliente contara con sus fondos en un lapso no mayor de diez (10) días hábiles si se trata de créditos a corto plazo (12 meses), quince (15) días hábiles si se trata de créditos a mediano plazo (más de 12 meses hasta 60 meses), treinta (30) días hábiles si se trata de créditos hipotecarios, con un horario normal de trabajo. Sin embargo, en vista de que el ejecutivo realiza una amplia gama de tareas entre las cuales tenemos:

- Renovación de la cartera de crédito actual.
- Venta y tramitación de Puntos de Venta
- Venta de Servicios On Line por internet
- Venta de Seguros Patrimoniales
- Tramitación de apertura de Cuentas Corrientes a personas jurídicas
- Venta y tramitación de operaciones de inversión
- Tramitación de Créditos de Vehículos

Los tiempos de respuesta relativos a los tres tipos de créditos se amplían a quince (15), treinta (30) y sesenta (60) días respectivamente.

En este modelo ocurre la misma situación explicada anteriormente en el modelo Banco 1:

En este tipo de instituciones se presenta el fenómeno de **CENTRALIZACIÓN EN LA TOMA DE DECISIONES DE RIESGO**, ya que las aprobaciones de las solicitudes de crédito, se materializan a través de diversas unidades de riesgo, las cuales generan la aprobación final de las operaciones en distintos tiempos, generando así, tiempos de respuesta tardíos, por los distintos niveles de facultades que deben someterse las operaciones de crédito, tomando en cuenta las diversas operaciones de crédito que llegan a esas unidades de diversas agencias del país.

Se observa claramente, en este modelo que un funcionario de crédito realizando dichas operaciones financieras, no puede ofrecer una excelente calidad de servicio, ya que lo limita el factor tiempo, ya que al estar realizando negociaciones y oferta de productos y servicios en las empresas, el montaje operativo de crédito y productos no son realizados hasta que el ejecutivo regrese a la agencia, analizándose claramente, el retraso en los tiempos de respuesta de los créditos solicitados por los agentes deficitarios de fondos en un momento determinado.

Ocurriendo exactamente, la misma situación originada en el MODELO BANCO 1:

Presentándosele al Ejecutivo el dilema planteado:

SI ESTOY MUCHO TIEMPO EN LA CALLE BUSCANDO NEGOCIOS, NO AVANZO EN LA TRAMITACIÓN DE LOS NEGOCIOS QUE HE CONSEGUIDO. En otras palabras, piensa El Ejecutivo: SI LLEVO AL DÍA LA TRAMITACIÓN DE MIS OPERACIONES, ME ATRASO NOTABLEMENTE EN LA CONSECUCCIÓN DE NUEVOS CLIENTES Y POR ENDE EN EL AUMENTO DE MI CARTERA, ENTRE OTRAS COSAS. Entonces, es muy claro el razonamiento del Ejecutivo: EN VISTA DE QUE LA PRESIÓN QUE RECIBO ESTÁ CASI REFERIDA A QUE ESTÉ EN LA CALLE Y MI MEJOR EVALUACIÓN LA LOGRO SI CONSIGO NUEVOS NEGOCIOS, ENTONCES DEDICO POCO TIEMPO A LA TRAMITACIÓN DE OPERACIONES E INVIERTO MÁS TIEMPO AL TRABAJO DE CAMPO. ES MÁS AÚN CUANDO EL EJECUTIVO DEDICARA EQUILIBRADAMENTE SU TIEMPO A TODAS LAS ACTIVIDADES QUE LE SON ASIGNADAS, NO PODRÍA CUMPLIR EFICIENTEMENTE CON LA PARTE OPERATIVA.

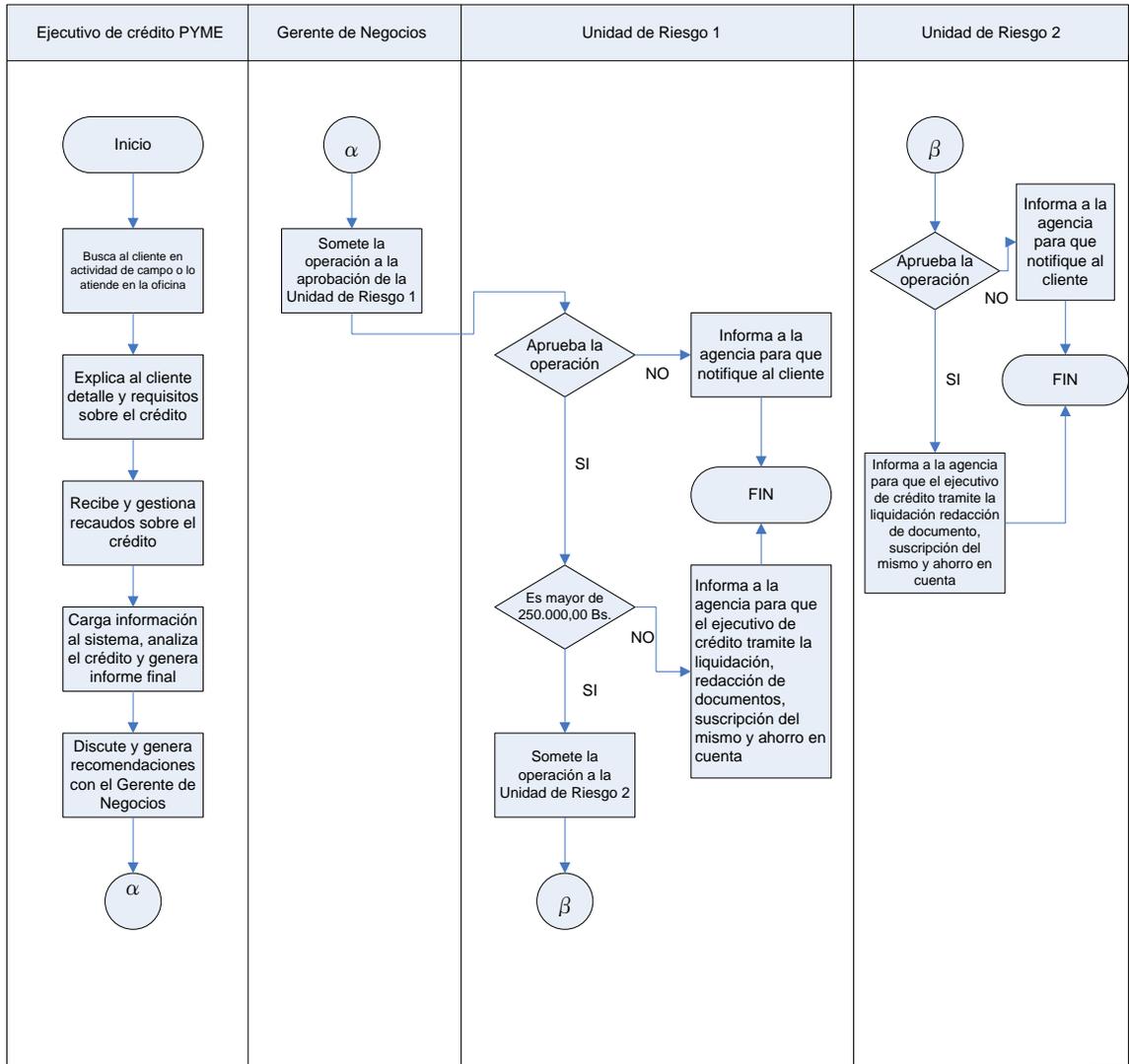
De acuerdo a lo explicado anteriormente, los modelos de los bancos 1 y 4, presentan las siguientes similitudes:

- Se observa el fenómeno de centralización en las aprobaciones de las solicitudes de crédito, a través de diversas unidades de riesgo, afectando el nivel de respuesta de las solicitudes de crédito.
- Desconfianza ante los niveles inferiores de las unidades de negocios, ya que de acuerdo al análisis realizado, las agencias no presentan facultades para la aprobación de las solicitudes de créditos, otorgándole las facultades de aprobación a unidades de riesgo superiores.
- Se puede decir que en dichas instituciones no se ha desarrollado en grandes niveles, unidades de Auditoría Interna, que controlen y evalúen la calidad de la cartera de crédito, que eviten el alto impacto de la morosidad de la cartera.
- Personal capacitado.
- Cultura tradicionalista por parte de la institución financiera, lo cual fomenta el modelo, producto de eventos causados en ciertas agencias del país.

En relación a los modelos de los bancos 2 y 3, se presentan las siguientes similitudes:

- En estos bancos se presenta el fenómeno de DESCENTRALIZACIÓN, obteniéndose las aprobaciones de las solicitudes de crédito, en un menor tiempo, generando mayor satisfacción a los agentes deficitarios de fondos.
- El dinero fluye notablemente en estos modelos de bancos, materializándose en mayor escala la intermediación financiera, lográndose mayores niveles de rentabilidad para dichas instituciones.

FLUJO GRAMA RELATIVO A LA SITUACIÓN ACTUAL EN EL MODELO BANCO 1 Y MODELO BANCO 4 EN CUANTO A LA ACTIVIDAD CREDITICIA PARA LAS PYMES



NOTA IMPORTANTE: El ejecutivo de crédito realiza todas las operaciones relativas al resto de los productos y servicios relativos al crédito, lo cual retrasa significativamente el otorgamiento de créditos para las PYMES.

DISEÑO: Comporta esta etapa de la metodología, la proposición de un nuevo PARADIGMA que venza todos los problemas resaltados y resueltos en el análisis. Es decir, una nueva óptica que representa un concepto diferente en cuanto al

otorgamiento de crédito se refiere. Asimilaremos esta parte del trabajo con lo que sería el proceso inverso al análisis, es decir a la SÍNTESIS, solo que no llegaremos al modelo inicial del PROCESO CREDITICIO sino a un nuevo proceso, por lo que la síntesis nos llevaría a un estado de cosas diferente del cual partimos cuando iniciamos el análisis; inexorablemente, arribaremos a un nuevo todo sistémico. Claramente sobre el particular expresa Ferrater Mora en su Diccionario de Filosofía en la página 389, lo siguiente:

“SÍNTESIS. Significa, literalmente, “composición, es decir, “posición de” una cosa con otra, un concepto con otro, etc. Por tanto, “síntesis” equivale primariamente a unión, o unificación, integración, etc. Como el resultado de una unión, integración, etc. Es más complejo que cualquiera de los elementos unidos, integrados, puede decirse que en general la síntesis es la acción o el efecto de pasar de lo más simple a lo más complejo.”

.
. .
.

La síntesis como operación consiste primariamente en unir dos o más elementos en un compuesto. Hay aquí también como en el caso anterior, una composición, pero esta ofrece un aspecto distinto, y a veces contrario, al antes reseñado. El término “síntesis” se ha empleado para referirse a la composición o integración de elementos (como sucede en la síntesis química), pero en la literatura filosófica se hable sobre todo en síntesis como unión o integración de sujeto y predicado. El resultado de esta síntesis es una proposición que, como tal, es más compleja que sus elementos componentes, pero, por otro lado, puede decirse que al sintetizarse el sujeto y el predicado se obtiene algo más simple.”

En consecuencia, comporta esta etapa de la metodología, la proposición de un nuevo PARADIGMA que venza todos los problemas resaltados en el análisis. Es decir, una nueva óptica que representa un concepto diferente en cuanto a negocio bancario se refiere.

Estamos conscientes de que todo cambio prevé una resistencia humana natural, sin embargo los resultados justificarán la superación de cualquier obstáculo. Consiste entonces nuestra proposición, en echar mano del esquema de **división del trabajo**

propuesto por Adam Smith en 1776 cuando escribió su obra “La investigación sobre la naturaleza y causas de la riqueza de las naciones” (o simplemente La riqueza de las naciones), por la cual es considerado por muchos el padre de la [Economía Política](#). Sobre esto transcribimos a continuación un párrafo extraído de la página de INTERNET: WIKIPEDIA – La Enciclopedia Libre - http://es.wikipedia.org/wiki/Adam_Smith.:

“Esta obra representa el intento por diferenciar la economía política de la ciencia política, la ética y la jurisprudencia. Un elemento fundamental para esta diferenciación fue la crítica al [mercantilismo](#), corriente heterogénea que venía desarrollando nociones económicas desde el siglo XV, más vinculada a los imperios coloniales que a la naciente [revolución industrial](#). Según la tesis central de *La riqueza de las naciones*, la clave del bienestar social está en el crecimiento económico, que se potencia a través de la [división del trabajo](#). La división del trabajo, a su vez, se profundiza a medida que se amplía la extensión de los mercados y por ende la especialización. Una particularidad de la obra es el planteo de que, gracias a la apelación al egoísmo de los demás se logra el bienestar general. Esto es muchas veces interpretado de forma imprecisa como que simplemente el egoísmo lleva al bienestar general. Sin embargo, pasajes tanto de esta obra como de *los sentimientos morales* dejan en claro que la empatía con el egoísmo del otro y el reconocimiento de sus necesidades es la mejor forma de satisfacer las necesidades propias. La obra incluye una filosofía de la [historia](#), donde la *propensión a intercambiar* exclusiva del hombre se convierte en el motor del desarrollo humano. Esta obra constituye también una guía para el diseño de la política económica de un gobierno. Los beneficios de [la mano invisible](#) del mercado solo se obtendrán en una *sociedad bien gobernada*.”

Aplicando a nuestro campo esta concepción, diremos que ofreceremos una propuesta de valor, establecida a través de dos enfoques:

MODELO 1:

El modelo que presentamos (Organigrama N° 5) tiene por objetivo, separar las funciones del **Ejecutivo, en dos grandes funciones:**

1. Función crediticia.
2. Función resto de productos y servicios bancarios.

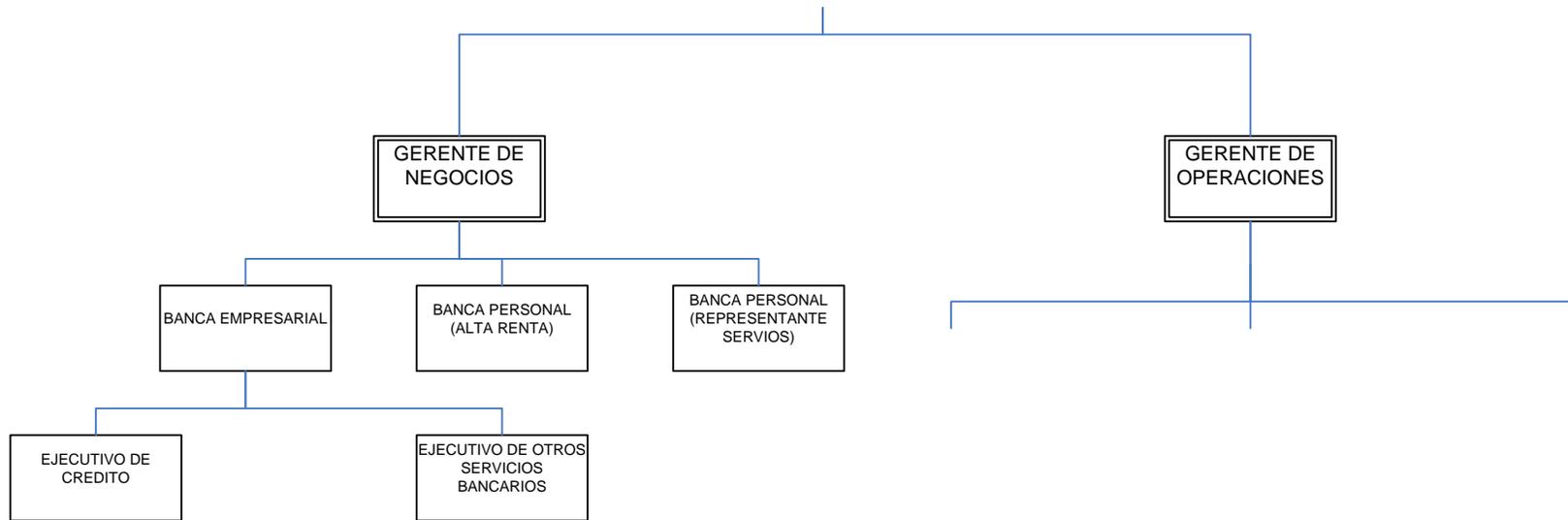
Esto es: Un Ejecutivo de Negocios de Créditos Empresariales, que se encargará de realizar las actividades pertinentes, a la venta de servicios de crédito en todas sus modalidades en las PYMES. Así, él dividiría su trabajo en dos grandes sub-actividades; la primera se basará en una actividad netamente de calle: visita a clientes, para consecución de créditos nuevos para incremento de la cartera actual PYME y mantener una relación armoniosa con los clientes; la segunda sub-actividad está representada por el trabajo operativo generado por la actividad crediticia en si. Es importante destacar que este Ejecutivo, deberá ser adiestrado de tal manera que conozca a la perfección, la institución para la cual trabaja (Misión, Visión, Estructura, Estrategias comerciales entre otros); así como también todos los productos y servicios que ofrece su institución. Esto en virtud de que al estar en la calle, comúnmente será conminado a que informe a sus clientes, acerca de todos los aspectos de su banco.

Paralelamente, deberá existir un Ejecutivo para el resto de los productos y servicios, que se encargará de promocionar, vender, comercializar y tramitar internamente los mismos, cuya especialización redundará en excelente servicio a los clientes PYME. Actualmente existe un personal operativo que respalda la actividad comercial de el Ejecutivo tradicional. Aquí también es importante

destacar que el Ejecutivo para el resto de los productos deberá ser adiestrado de tal manera que conozca a la perfección la institución para la cual trabaja y lo relativo a la actividad crediticia. Este funcionario dedicará prácticamente todo su tiempo al trabajo de campo por razones obvias. De esta manera, se garantizaría que la función principal del Sub-Sistema Crediticio del sistema bancario nacional, lograría eficientemente su objetivo. Como se observa, se aplicó una división del trabajo por especialidad.

La opción presentada, claramente es una innovación al ser única en las entidades del Sistema Bancario, por el hecho principal de que el Ejecutivo de Crédito para las PYMES sólo atenderá la actividad crediticia a diferencia de los esquemas existentes en la actualidad, deslastrándose de todos los productos y servicios conexos al crédito que ocupaban gran parte de su tiempo, aunque también tenga que tramitar internamente el crédito. En este sentido, el trámite se reducirá a someter a consideración del Gerente de Negocios la aprobación de la solicitud sin que esto trascienda a otros niveles, siempre y cuando el crédito no exceda de un tope asignado para la Agencia, el cual podría ser, por ejemplo de 250.000.000,00 millones de bolívares, optimizándose de esta manera el tiempo de respuesta, es decir en un tiempo mínimo el cliente PYME dispondrá de los fondos solicitados en su cuenta corriente. Esto es entonces, satisfacción eficiente de necesidades de liquidez para el cliente PYME. La cifra antes referida viene dada por el hecho de que el 80% de las solicitudes de créditos está por debajo de ella, de acuerdo a la información recolectada. La forma en que se aprueba el crédito, como ya se asomó antes, no va más allá de la intervención de tres personas: El solicitante, el Ejecutivo de Crédito y el Gerente de Negocios . En el caso de solicitudes de más de 250.000.000,00 millones de bolívares, podría seguirse el esquema de aprobación tradicional, es decir, subir la consideración de la aprobación a un segundo nivel con la recomendación de la Agencia.

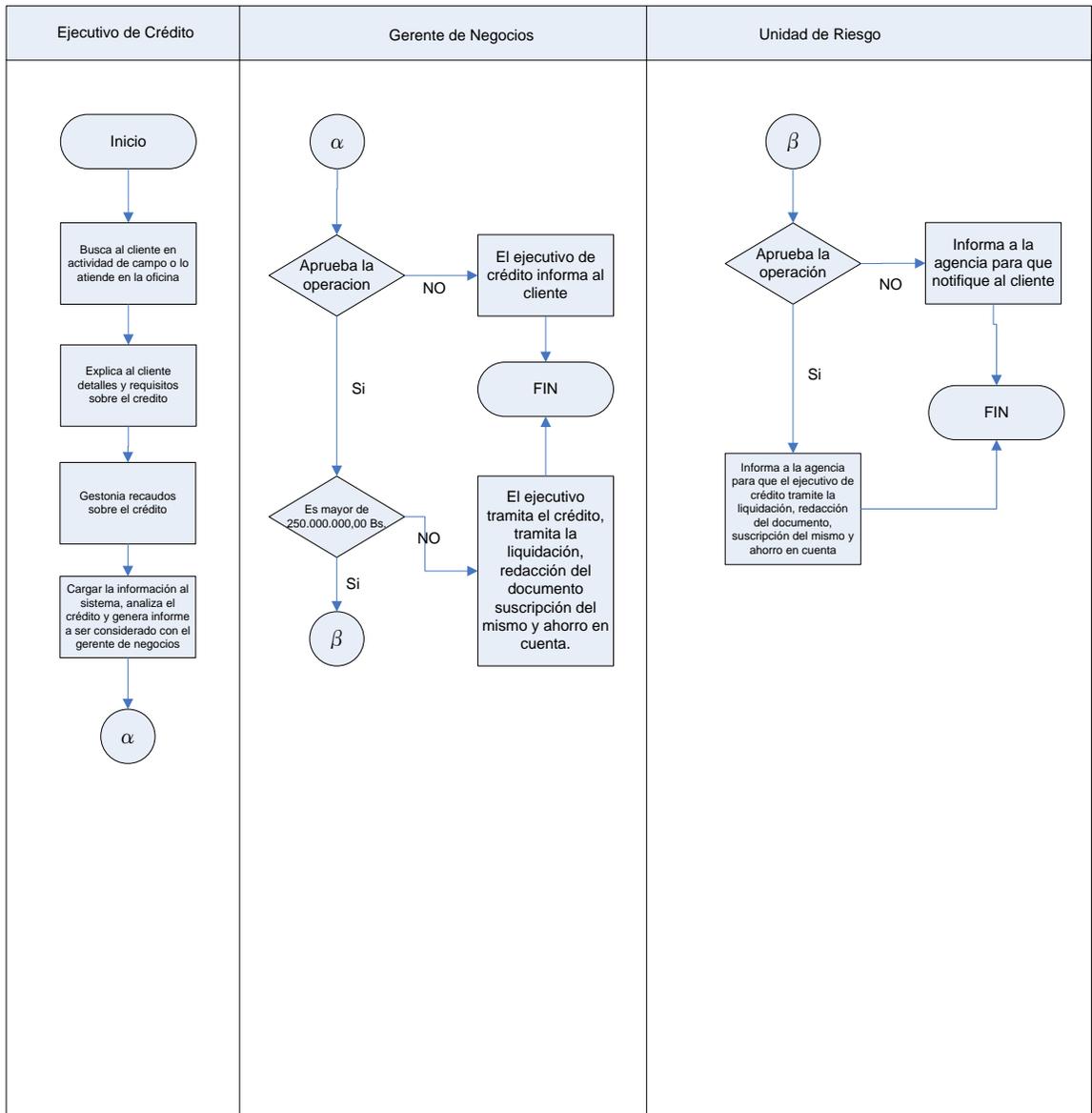
MODELO 1 PROPUESTO PARA ASUMIR LA RESPONSABILIDAD RELATIVA A LA BANCA EMPRESARIAL PYME DENTRO DEL ÁREA DE NEGOCIOS EN UNA AGENCIA



- Visitar clientes.
- Preparar y realizar demostraciones de productos y servicios crediticios (corto plazo, mediano plazo, largo plazo, líneas de crédito, etc).
- Tramitar parte operativa de los negocios crediticios logrados.

- Visitar clientes.
- Promocionar productos y servicios financieros conexos a la actividad crediticia (puntos de ventas, servicios de nomina, fideicomisos, seguros).
- Preparar y realizar demostraciones de productos y servicios.
- Tramitar internamente la parte operativa de los productos y servicios captados

MODELO 1 PROPUESTO PARA EL TRATAMIENTO CREDITICIO DE LAS PYME EN LAS AGENCIAS BANCARIAS



NOTA IMPORTANTE: En este modelo la innovación consiste en que el ejecutivo de crédito esta dedicado exclusivamente al proceso crediticio en vista de que otro ejecutivo se encarga del resto de los productos y servicios xxxxx que se les ofrecen a las PYMES. (Ver organigrama modelo banco 1)

MODELO 2:

Este segundo modelo (**Organigrama N° 6**) tiene por objetivo, separar las funciones del ejecutivo tradicional, en dos grandes secciones:

1. Función integral de: promoción, venta y comercialización, de toda la gama de productos y servicios bancarios, incluyendo servicios crediticios.
2. Función técnico operativa, para todos lo negocios generados por la función número 1.

Esto es:

Existirá un nuevo funcionario denominado Ejecutivo de Negocios dedicado a realizar 100% actividad de campo, cristalizada por visitas a clientes, presentaciones, publicidad por internet, eventos, y en general toda clase de trabajo relacionado con la promoción, venta y comercialización de productos,

Paralelamente deberá existir un ejecutivo de Back Up, con una formación tecnológica eficiente, para concretar operativamente todos los negocios logrados por el ejecutivo negociador.

Es de suma importancia, el adiestramiento en el área de ventas, así como todos los aspectos relacionados con la institución.

De esta manera, se garantizaría que la función principal del Sub-Sistema Crediticio del sistema bancario nacional, lograría eficientemente su objetivo. Como se observa, se aplicó una división del trabajo por especialidad. En pocas palabras tendremos un ejecutivo que logra negocios y otro ejecutivo que monta las operaciones.

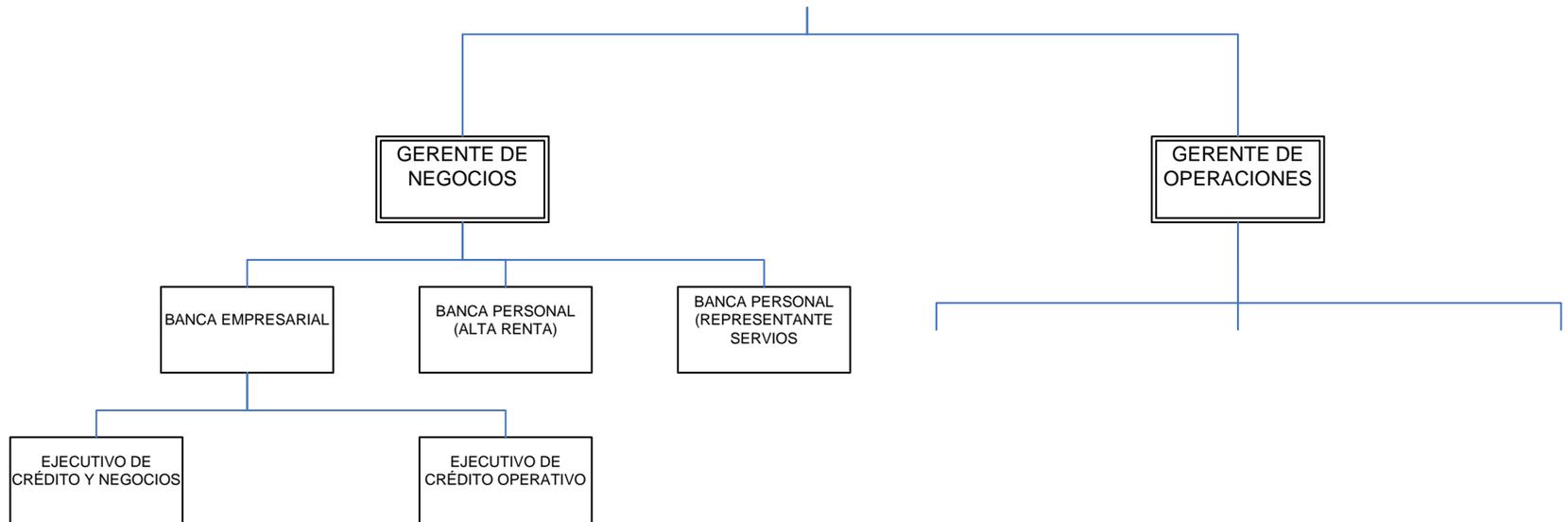
En la opción presentada, al igual que en el modelo 1, claramente se puede apreciar una innovación, al ser única en las entidades del Sistema Bancario, por el hecho principal de que el Ejecutivo de Negocios para las PYMES sólo atenderá la actividad de promoción, venta y comercialización de los productos y servicios financieros, a diferencia de los esquemas existentes en la actualidad, existiendo otro ejecutivo especializado en la operación tanto crediticia como de servicios conexos (back up), destacándose aquí que ambos ejecutivos lograrán la eficiencia en sus actividades, trayendo como consecuencia calidad oportuna ante las necesidades financieras de los clientes PYMES y lográndose así la máxima satisfacción en sus requerimientos. En este sentido, al igual que el Modelo 1, el trámite se reducirá a someter a consideración del Gerente de Negocios la aprobación de la solicitud sin que esto trascienda a otros niveles, siempre y cuando el crédito no exceda de un tope asignado para la Agencia, monto éste que podría ser, por ejemplo de 250.000.000,00 millones de bolívares, optimizándose de esta manera el tiempo de respuesta, es decir en un tiempo mínimo el cliente PYME dispondrá de los fondos solicitados en su cuenta corriente, ya que la especialización del trabajo, facilita el proceso crediticio. Esto es entonces, enfatizando en el modelo la satisfacción eficiente de necesidades de liquidez para el cliente PYME. Como se comentó anteriormente, La cifra antes referida viene dada, por el hecho de que el 80% de las solicitudes de créditos está por debajo de ella, de acuerdo a la información recolectada. La forma en que se aprueba el crédito, como ya se asomó antes, no va más allá de la intervención de tres personas: El solicitante, el Ejecutivo de Negocios y el Gerente de Negocios (ver Flujograma. N° 6). En el caso de solicitudes de más de 250.000.000,00 millones de bolívares, podría seguirse el esquema de aprobación tradicional, es decir, subir la consideración de la aprobación a un segundo nivel con la recomendación de la Agencia.

Lo importante es llevar al entendimiento que la innovación de este modelo y el anterior es la DIVISION DEL TRABAJO, lo que indiscutiblemente genera una optimización del proceso y por ende mayor eficiencia en la intermediación financiera. Consecuencia directa de lo anterior, existirá mayor nivel de satisfacción de los clientes al disponer de sus fondos oportunamente.

Es importante recalcar, que para una cabal implantación de los diseños propuestos se deben tomar en cuenta los siguientes aspectos:

- Programación de formación de ventas, par los funcionarios de créditos de las agencias de las oficinas.
- Otorgarle facultades a las agencias.
- Reforzar la unidad de Auditoria.
- Reforzamiento en el adiestramiento sobre análisis de crédito para los funcionarios de crédito de los bancos.

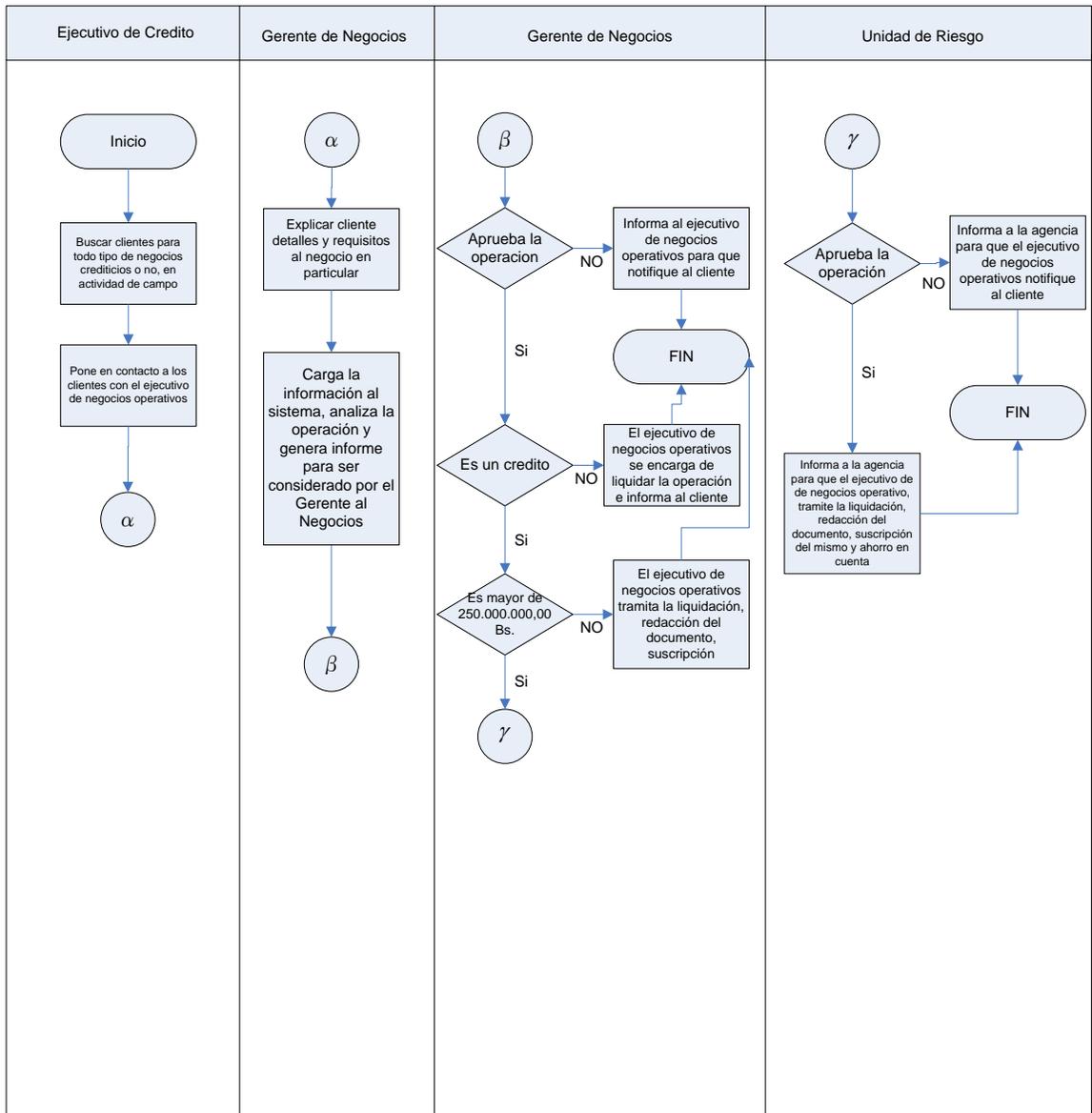
MODELO 2 PROPUESTO PARA ASUMIR LA RESPONSABILIDAD RELATIVA A LA BANCA EMPRESARIAL PYME DENTRO DEL ÁREA DE NEGOCIOS EN UNA AGENCIA



- Visitar clientes
- Preparar y realizar demostraciones de productos y servicios de todo tipo (corto plazo, mediano plazo, largo plazo línea de crédito, punto de venta, servicios de nomina, fideicomisos, seguros, etc).
- Establecer la relación entre el cliente captado con el ejecutivo de crédito operativo.

- Tramitar la parte operativa de todos los créditos y servicios captados por el ejecutivo de crédito y negocios.

MODELO 2 PROPUESTO PARA EL TRATAMIENTO CREDITICIO DE LAS PYME EN LAS AGENCIAS BANCARIAS



NOTA IMPORTANTE: En este modelo la innovación consiste en que el ejecutivo de negocios es un productor o generador de negocios para la agencia es decir su única función es traer operaciones que implique traída de insumos monetarios que y persistan al banco prestar servicios y obtener utilidades.

IMPLANTACIÓN

Como última etapa en la aplicación de la metodología de sistemas y como concreción de la noción teleológica (causa final, finalismo), fundamento de la teoría de sistemas, arribamos aquí a la implantación de los modelos. Es entonces donde el enfoque finalista aristotélico se cruza con el platonismo, neoplatonismo y a las doctrinas filosóficas análogas que pregonaron o pregonan las doctrinas idealistas. Y decimos idealistas por ser esta expresión, la esencia de la planificación y elemento importante en la metodología de sistemas. El diccionario de Filosofía de José Ferrater Mora, en su página 201 establece como IDEAL, lo siguiente:

“El término “ideal” puede entenderse en varios sentidos: **(1) como proyección de una idea**; (2) como el modelo jamás alcanzado, de una realidad; (3) como lo perfecto en su género; (4) como una exigencia moral; (5) como una exigencia pura; (6) como la forma de ser de unas ciertas entidades...” (resaltado nuestro)

El mismo Diccionario en su página 202 dice:

Se llama entonces “idealismo” a toda doctrina –y a toda actitud- según la cual lo más fundamental, y **aquello por lo cual se supone que deben regirse las acciones humanas, son los ideales- realizables o no, pero casi siempre imaginados como realizables.**” (subrayado nuestro)

Visto esto así, la implantación supone entonces, concretar en la realidad, el diseño o nueva síntesis (diferente a la síntesis de origen), a que se arribó luego del análisis. En términos de planificación, es ver en movimiento la visión que se trazó el equipo cuando se inició el proceso de cambio, de LLEGAR A UN MODELO QUE HICIERA MÁS EFICIENTE LA INTERMEDIACIÓN FINANCIERA, es verificar que somos capaces de pensar en un futuro, de formularnos un ideal y verificar que podemos materializarlo.

Es necesario destacar, que esta implementación, pasa por la necesaria aceptación, de la Alta Gerencia de la institución, a quien se le harán las presentaciones requeridas. Es muy probable que como retroalimentación natural en todo proceso de cambio, consecuencia de la resistencia al cambio o simplemente de ideas innovadoras, se presenten ajustes, resultado de las sugerencias que surgirán en el transcurso de las presentaciones y/o demostraciones que se realizarán a diferentes niveles de la organización. Será necesario luego, nombrar un equipo que se encargue de revisar los modelos a la luz de las modificaciones por venir.

Sin embargo, una vez filtrados los modelos propuestos, como estrategia de implantación, propondremos a la Alta Gerencia una implementación gradual del nuevo modelo, consistente en:

Seleccionar 10 oficinas pilotos a Nivel Nacional, e instaurar en ellas el Modelo 1, análogamente seleccionar 10 oficinas más, e instaurar en ellas el Modelo 2. En ambos casos se evaluará el rendimiento de los nuevos modelos a través de indicadores tales como:

1. Costos de implantación de los nuevos modelos: personal, adiestramiento, equipamiento, promoción, modificación de sistemas y procedimientos manuales y/o computarizados, amortización de los nuevos costos, etc.
2. Tiempo promedio para el otorgamiento de un crédito. Comparación con el sistema tradicional.
3. Velocidad del aumento de la Cartera de Crédito por unidad de tiempo.
4. Comparación de ambos modelos con el modelo tradicional en cuanto al aumento de la cartera.
5. Expectativa del aumento de utilidades por concepto de mayores ingresos al aumentar la cantidad de créditos liquidados. Comparación con el modelo tradicional.
6. Aceptación del público

7. Aceptación del personal involucrado

Para luego realizar los respectivos estudios de factibilidad y las comparaciones pertinentes. Los resultados de esta actividad analítica, nos llevará a la mejor decisión.

Por supuesto damos por hecho, que la prueba piloto de cada modelo, pasa por una labor preparativa, que implica un programa de adiestramiento, elaboración de procedimientos, modificación de sistemas computarizados, sistemas contables, sistemas de control interno, modificación de la arquitectura de las oficinas de las pruebas pilotos, promoción en las zonas en donde se realizarán las pruebas piloto, con el fin de hacer muy formal, los ensayos referidos.

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

A través de este trabajo pudimos analizar uno de los elementos estructurales esenciales del Sistema Bancario Nacional, como lo es, “El Proceso Crediticio” a través de la Banca, detallando y escudriñando directamente el papel que ella cumple como “Intermediario Financiero”. Es así como llegamos a las siguientes conclusiones:

- 4.1 Existe una insatisfacción de los agentes deficitarios de fondos al momento de solicitar financiamiento en una institución financiera.
- 4.2 En las instituciones investigadas se presentan dos enfoques opuestos: DESCENTRALIZACIÓN y CENTRALIZACIÓN. El enfoque de descentralización es más eficiente que el de centralización en vista de que el primero promueve que el flujo de dinero se realice con más velocidad, produciendo como efecto una disposición más oportuna de la masa monetaria por parte de los agentes deficitarios de fondos. Esto a su vez implica un impacto positivo en la producción de riqueza y en el crecimiento económico.
- 4.3 Puede inferirse como consecuencia del punto anterior que las instituciones financieras con modelos de CENTRALIZACIÓN son menos rentables que las instituciones con modelos de DESCENTRALIZACIÓN.
- 4.4 Cobra vigencia, según nuestro punto de vista, el esquema de especialización en la cadena productiva, para generar mayor eficiencia. Esto a la luz de que consideramos el aspecto crediticio en la banca como un proceso productivo cuyo producto final es el CRÉDITO OTORGADO. Es por esto que de

acuerdo al análisis realizado de los tiempos invertidos por un funcionario de crédito en 4 importantes bancos del país, pudimos constatar que cuando el funcionario realiza todas las funciones involucradas en el proceso productivo crediticio, además de otras como: servicios bancarios diversos, actividades de comercialización, promoción y venta de productos entre otras, este no logra la eficiencia en su trabajo como negociador e intermediador, ni tampoco como vendedores de productos y servicios bancarios.

4.5 La innovación presentada a través de los dos (2) modelos, claramente nos da a entender que se puede lograr optimizar el proceso crediticio, lo cual representa una de las razones fundamentales de existencia de la banca, explicando de esta manera dos modelos que pretenden dar a conocer a través del entendimiento de la ESPECIALIZACION DEL TRABAJO, que se podría cristalizar el proceso crediticio, otorgándole funciones específicas a ejecutivos de crédito (en nuestro caso ejecutivo PYME), quién debe realizar una manera eficiente su trabajo de vender, gestionar, comercializar y materializar una necesidad financiera de los clientes y por ende todos los productos conexos demandados por ellos, los cuales deberían ser otorgados de forma oportuna. Trayendo como consecuencia, la maximización del rol de la BANCA como intermediador financiero.

4.6 Es importante destacar que no se pretende otorgar, al Ejecutivo de crédito PYME, facultades para las aprobaciones de los solicitudes financieras, si no lo que se pretende es darle ciertas facultades, a el Gerente de Negocios para aprobar operaciones de crédito hasta por un monto determinado, generando esto mayor eficiencia en el otorgamiento de los créditos, ya que se evidenciaría el efecto de la DESCENTRALIZACION, en el otorgamiento de los créditos, obteniéndose definitivamente calidad de respuesta ante las

necesidades de los agentes económicos deficitarios (entiéndase como clientes PYME, en este trabajo). La tardanza en las operaciones de crédito genera que los demandantes de fondos no logren satisfacer sus necesidades financieras en un momento determinado, obligándolos a que no cumplan con sus compromisos comerciales o que acudan a otros medios para obtener financiamiento.

4.7 Todas las organizaciones bancarias presentan los mismos productos y servicios, lo que las diferencia es la calidad de los mismos, aspecto este fundamental, ya que la satisfacción de los clientes es lo más importante y preponderante para los funcionarios de la banca, por ser los demandantes de servicios (Clientes) la razón de ser de la misma.

A manera de recomendación, se propone entonces que las instituciones financieras implanten uno de los dos MODELOS propuestos en el diseño, que permita optimizar el otorgamiento de un crédito, tomando en cuenta la misión, visión y estrategias de la institución bancaria que lo desarrollará, después de haber analizado una prueba piloto a nivel nacional, para que así se tomen las decisiones, luego de los respectivos estudios de factibilidad asociados, en la seguridad de que los modelos propuestos cristalizan de una manera más eficiente el proceso crediticio, dentro del **SISTEMA BANCARIO NACIONAL** .

8. GLOSARIO DE TÉRMINOS

ANTICIPO:

Dinero entregado o pagado antes de la finalización definitiva de un contrato.
Dinero entregado o pagado antes de la finalización definitiva de un contrato.

CREDITO DE CORTO PLAZO:

Contrato por el cual una persona física o jurídica obtiene temporalmente una cantidad de dinero con el compromiso de devolución más un cargo por intereses y comisiones preestablecidas en un plazo que no excede un plazo de (12 meses).

CREDITO PRENDARIO:

Son un tipo de crédito con garantía específica constituida mediante un contrato de prenda. Esta prenda se constituye sobre bienes y valores

CREDITO HIPOTECARIO:

Es un préstamo a mediano o largo plazo que se otorga para la compra, ampliación, reparación o construcción de una vivienda, compra de sitios, oficinas o locales comerciales, o para libre disponibilidad. La propiedad adquirida queda en garantía a favor del Banco (o hipotecada) para asegurar el cumplimiento del crédito. Los plazos a los cuales se otorgan estos créditos son de varios años, lo cual debe ser informado dentro de las características del crédito, debido a que hacen variar los costos y tasas de interés.

OPERACIÓN DE MESA DE DINERO

Las Mesas de Dinero constituyen mecanismos de intermediación financiera que tienen por objetivo principal la captación de fondos de personas naturales o jurídicas que tengan exceso de liquidez a corto plazo para colocarlos en empresas que requieran de dichos recursos en el mismo lapso. En otros términos las Mesas de Dinero reciben recursos de instituciones con excedentes transitorios de liquidez para ofrecerlos a quienes tengan insuficiencias momentáneas de fondos.

PAGARÉ:

Documento en el que consta la obligación de determinada persona o empresa de abonar una cantidad estipulada de dinero en el lapso de un año, como consecuencia de que la entidad bancaria ha entregado a el solicitante una cantidad de dinero determinada.

LÍNEA DE CRÉDITO

La Línea de Crédito significa dinero siempre disponible en el banco, durante un período convenido de antemano.

- Importancia.

Es importante ya que el banco esta de acuerdo en prestar a la empresa hasta una cantidad máxima, y dentro de cierto período, en el momento que lo solicite. Aunque por lo general no constituye una obligación legal entre las dos partes, la línea de crédito es casi siempre respetada por el banco y

evita la negociación de un nuevo préstamo cada vez que la empresa necesita disponer de recursos.

- Ventajas.

* Es un efectivo "disponible" con el que la empresa cuenta.

- Desventajas.

* Se debe pagar un porcentaje de interés cada vez que la línea de crédito es utilizada.

* Este tipo de financiamiento, esta reservado para los clientes mas solventes del banco, y sin embargo en algunos casos el mismo puede pedir garantía colateral antes de extender la línea de crédito.

* Se le exige a la empresa que mantenga la línea de crédito "Limpia", pagando todas las disposiciones que se hayan hecho.

- Formas de Utilización.

El banco presta a la empresa una cantidad máxima de dinero por un período determinado. Una vez que se efectúa la negociación, la empresa no tiene mas que informar al banco de su deseo de "disponer" de tal cantidad, firma un documento que indica que la empresa dispondrá de esa suma, y el banco transfiere fondos automáticamente a la cuenta de cheques.

El Costo de la Línea de Crédito por lo general se establece durante la negociación original, aunque normalmente fluctúa con la tasa prima. Cada vez que la empresa dispone de una parte de la línea de crédito paga el interés convenido.

Al finalizar el plazo negociado originalmente, la línea deja de existir y las partes tendrán que negociar otra si así lo desean.

PAPELES COMERCIALES

Es una Fuente de Financiamiento a Corto Plazo que consiste en los pagarés no garantizados de grandes e importantes empresas que adquieren los bancos, las compañías de seguros, los fondos de pensiones y algunas empresas industriales que desean invertir a corto plazo sus recursos temporales excedentes.

- Importancia.

Las empresas pueden considerar la utilización del papel comercial como fuente de recursos a corto plazo no sólo porque es menos costoso que el crédito bancario sino también porque constituye un complemento de los préstamos bancarios usuales. El empleo juicioso del papel comercial puede ser otra fuente de recursos cuando los bancos no pueden proporcionarlos en los períodos de dinero apretado cuando las necesidades exceden los límites de financiamiento de los bancos. Hay que recordar siempre que el papel comercial se usa primordialmente para financiar necesidades de corto plazo, como es el capital de trabajo, y no para financiar activos de capital a largo plazo.

- Ventajas.

- * El Papel comercial es una fuente de financiamiento menos costosa que el Crédito Bancario.

- * Sirve para financiar necesidades a corto plazo, por ejemplo el capital de trabajo.

- Desventajas.

- * Las emisiones de Papel Comercial no están garantizadas.

- * Deben ir acompañados de una línea de crédito o una carta de crédito en dificultades de pago.

* La negociación acarrea un costo por concepto de una tasa prima.

- Formas de Utilización.

El papel comercial se clasifica de acuerdo con los canales a través de los cuales se vende, con el giro operativo del vendedor o con la calidad del emisor. Si el papel se vende a través de un agente, se dice que está colocada con el agente, quien a su vez lo revende a sus clientes a un precio más alto. Por lo general retira una comisión de 1/8 % del importe total por manejar la operación.

Por último, el papel se puede clasificar como de primera calidad y de calidad media. El de primera calidad es el emitido por el más confiable de todos los clientes confiables, mientras que el de calidad media es el que emiten los clientes sólo un poco menos confiables. Esto encierra para la empresa una investigación cuidadosa.

El costo del papel comercial ha estado tradicionalmente $\frac{1}{2}$ % debajo de la tasa prima porque, sea que se venda directamente o a través del agente, se eliminan la utilidad y los costos del banco.

El vencimiento medio del papel comercial es de tres a seis meses, aunque en algunas ocasiones se ofrecen emisiones de nueve meses y a un año. No se requiere un saldo mínimo

En algunos casos, la emisión va acompañada por una línea de crédito o por una carta de crédito, preparada por el emisor para asegurar a los compradores que, en caso de dificultades con el pago, podrá respaldar el papel mediante un convenio de préstamo con el banco. Esto se exige algunas veces a las empresas de calidad menor cuando venden papel, y aumentan la tasa de interés real.

CARTAS DE CRÉDITO:

Es un instrumento de pago, sujeto a regulaciones internacionales, mediante el cual un banco (Banco Emisor) obrando por solicitud y conformidad con las instrucciones de un cliente (ordenante) debe hacer un pago a un tercero (beneficiario) contra la entrega de los documentos exigidos, siempre y cuando se cumplan los términos y condiciones de crédito. En otras palabras, es un compromiso escrito asumido por un banco de efectuar el pago al vendedor a su solicitud y de acuerdo con las instrucciones del comprador hasta la suma de dinero indicada, dentro de determinado tiempo y contra entrega de los documentos indicados. Este instrumento es uno de los documentos más sencillos en su forma y de los más complejos en cuanto a su contenido. Llamada también “Crédito Comercial”, ”Crédito Documentario”, y en algunas ocasiones simplemente crédito.

Toda carta de crédito tiene su origen en un contrato de compra-venta de mercancías (aunque puede originarse en la prestación de servicios).

En resumen las cartas de crédito son: una promesa de un banco o instituto de crédito de pagar una cierta suma de dinero; se paga contra la presentación de documentos que certifican un hecho o acto jurídico; su plazo para hacer uso de la carta de crédito debe estar pre-establecido. Vencido el plazo, el beneficiario de la carta de crédito no puede girar sobre esta; debe ser emitido por un banco comercial.

El contrato de crédito es el que regula la relación entre el banco emisor y ordenante. En este contrato se definen las condiciones bajo las cuales el banco esta dispuesto a emitir cartas de crédito por cuenta del ordenante.

En este contrato, como en todo contrato de crédito, se crea una obligación del banco de poner a disposición de su cliente (ordenante del crédito) un crédito por un plazo determinado y bajo condiciones determinadas.

El contrato de crédito no es un pre-contrato ni una promesa de contratar, sino por el contrario, un contrato vinculante para el banco es precisamente tener a favor del cliente una disponibilidad determinada para emitir las cartas de crédito aprobadas en el contrato, siendo el objeto mismo del contrato la existencia de la disponibilidad de crédito a favor del cliente y no propiamente la carta de crédito.

TARJETA DE CRÉDITO CORPORATIVA:

Es un medio de pago asociado a una línea de crédito rotativa, a través del cual las empresas pueden financiarse y satisfacer necesidades de pagos para los gastos de representación, viajes y cotidianos de sus ejecutivos, sin necesidad de hacer anticipos de caja.

Características:

Limite de Crédito: el monto autorizado para la empresa estará basado en su capacidad financiera y de pago. La empresa asignara esta línea de crédito a cada funcionario de acuerdo a sus procedimientos.

Período de Facturación:

Ciclo de facturación mensual.

Pago del saldo mínimo o total.

Beneficios:

Domiciliación del Pago en cuenta corriente.

Adelantos de efectivo.

Emisión de Estados de Cuenta mensual consolidado.

Aceptación Internacional.

DESCUENTO DE GIROS:

Descripción:

Consiste en anticipar al tenedor de un giro (Librador) el importe del mismo antes de su vencimiento. Este servicio se presta a cierta tasa de interés que se deduce del monto a pagar al beneficiario.

Características:

*Las letras de cambio tienen un vencimiento máximo de ciento ochenta (180) días contados a partir de la fecha de su emisión.

*Intereses pagados por anticipado (al descuento).

*La base de cálculo de los intereses del crédito es de 360 días.

*Los intereses de mora se calculan a la tasa de mora máxima establecida por la Entidad Bancaria.

*El librado deberá pagar al vencimiento el monto de la letra de cambio, en caso de no cancelar, la Entidad Bancaria debitará de la Cuenta del Cedente el monto de la(s) letra(s) y los intereses moratorios.

Beneficios:

*Fuente de Financiamiento para el cliente.

*Mejora el Flujo de Caja

FACTORING O SESIÓN DE FACTURAS:

factoring implica la venta directa de cuentas por cobrar a un factor u otra institución financiera. Aunque el factor es la principal institución de factoring, algunos bancos comerciales y compañías financieras comerciales también factorizan cuentas por cobrar.

El factoring de cuentas por cobrar realmente no implica un préstamo a corto plazo, pero es similar al préstamo de cuentas por cobrar como garantía.

EL FACTOR

Es una institución financiera que compra cuentas por cobrar a las empresas. Generalmente el factor acepta todos los riesgos de crédito relacionados con las cuentas que compra.

Un factor consigue sus fondos de operación por medio de la venta del capital por deuda y aportaciones de capital.

CRÉDITO COMERCIAL

Se entiende por crédito comercial, aquel crédito concedido con un plazo de pago, que normalmente no excede de un periodo de doce meses y cuyo destino es satisfacer necesidades del solicitante, tales como:

- Capital de trabajo
- Necesidades de caja
- Pago a proveedores
- Necesidades de materia prima
- Adquisición de equipos, entre otros.

RIESGO DE CREDITO

Es aquel que se incurre debido a la probabilidad de que el deudor no pague el crédito. Las formas de mitigar este riesgo por parte del banco están vinculadas va a la búsqueda de información del deudor como la exigencias de garantías y el establecimiento de relaciones de largo plazo (Efecto reputación y repetición).

APARATO GUBERNAMENTAL

A efectos de este trabajo, en el sistema bancario nacional el Aparato Gubernamental, está formado por el conjunto de organizaciones del Estado que concurren al sistema con el fin de realizar depósitos para sus transacciones financieras y operativas y recibir del sistema, servicios, productos financieros y asesoría entre otros beneficios.

ORGANIZACIONES NO GUBERNAMENTALES

Conjunto de entidades, generalmente sin fines de lucro que desarrollan actividades con objetivos asociados al bienestar social.

ENTORNO DEL SISTEMA BANCARIO NACIONAL:

Es el conjunto de entes que circunda el sistema bancario nacional concurriendo a él para realizar depósitos, solventar necesidades de servicios y de fondos, realizar inversiones y en general activando el sistema y recibiendo de él las salidas esperadas:

fondos, productos financieros y servicios entre otros beneficios. En este sentido también forman parte del entorno del sistema, las condiciones socioeconómicas del país como lo son: clima político, inflación, ambiente económico internacional, condiciones económicas de la población, entre otras circunstancias.

**AGENTES EXCEDENTARIOS DE FONDOS (EMPRESAS-FAMILIAS-
APARATO GUBERNAMENTAL-ORGANIZACIONES NO
GUBERNAMENTALES)**

Personas naturales y jurídicas que poseen en un determinado momento liquidez, que les permite afrontar sus compromisos personales y comerciales, realizando sus depósitos en las instituciones financieras bancarias, generado a través de sus ingresos, los cuales son utilizados, para realizar la intermediación financiera.

**AGENTES DEFICITARIOS DE FONDOS (EMPRESAS-FAMILIAS-
APARATO GUBERNAMENTAL-ORGANIZACIONES NO
GUBERNAMENTALES)**

Personas naturales y jurídicas que en un determinado momento, no poseen la liquidez necesaria, para afrontar sus compromisos tanto personales como comerciales o que necesitan de servicios financieros, por lo que demandan los productos y servicios crediticios de la banca en su rol de intermediario financiero.

CLIMA ECONOMICO

Condiciones existentes en un país, influenciado por elementos económicos conformados principalmente por la inflación, el PIB, las tasas de interés, las cuales fluctúan en un determinado momento, afectando positiva o negativamente el sistema bancario nacional.

CLIMA POLITICO

Condiciones existentes en el país atinente a las relaciones entre sus diferentes fuerzas vivas relativas a sus intereses de grupo o institucionales. (Poder Ejecutivo, Poder Legislativo, Poder Judicial, Organizaciones sin Fines de Lucro, otros entes gubernamentales y sociedad en general).

CLIMA SOCIAL

Descrita por la participación y relación de las familias y empresas (representada por los agentes excedentarios de fondos y los agentes deficitarios de fondos), en un ambiente determinado, en donde están influenciados por los factores económicos y políticos de la economía, que afectan directamente al sistema bancario nacional.

INFLACIÓN

Fenómeno caracterizado por el aumento continuo y generalizado de los precios de bienes y servicios que se comercializan en la economía.

CRECIMIENTO ECONÓMICO

Aumento de la cantidad de bienes y servicios finales producidos en el país, durante un período determinado. El crecimiento económico se mide a través del incremento porcentual que registra el Producto Interno Bruto, medido a precios constantes generalmente en un año. También se define como un incremento del PIB real per cápita, es decir, el incremento del volumen de producto por habitante.

ENTORNO INTERNACIONAL

Conformado por las relaciones internacionales con otros países, los cuales nos aportan beneficios y crecimiento en nuestra actividad económica, fortaleciendo indiscutiblemente el sistema bancario nacional.

ESTABILIDAD FINANCIERA

Una situación de estabilidad financiera podría definirse como aquella en que el sistema monetario y financiero operan de forma fluida y eficiente. En una economía sana, esto supone que las entidades de crédito distribuyen los fondos que reciben de los ahorradores entre los demandantes de recursos y atienden con normalidad los servicios bancarios que proveen a su clientela, todo esto en un ambiente de confianza en donde los organismos supervisores de las instituciones financieras, llevan a cabo un seguimiento cercano y permanente sobre dichas instituciones para hacer cumplir la normativa establecida en cuanto a las transacciones y operaciones que ellas realizan y en donde el nivel de morosidad se mantiene en niveles que no hacen peligrar el sistema. Hoy en día existe un amplio consenso acerca de que la estabilidad financiera es un elemento imprescindible para el correcto funcionamiento de la economía, ya que, entre otras cosas, facilita un clima de seguridad en el que los agentes deficitarios y excedentarios de fondos pueden tomar sus decisiones económicas con un riesgo mínimo.

9. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Banco Central de Venezuela. (1999). **Banco Central de Venezuela. Esencia y existencia.** Caracas. Ediciones Especiales.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.

KOONTZ y O'DONNELL. (1979). **Curso de Administración Moderna.** España. Editorial Mc Graw Hill.

Omar A. Zambrano R. y Manuel E. Toledo A. (1997). **Delimitación del Sistema y del Entorno del desempeño del BCV.** Caracas. Ediciones Especiales.

Beltrán, L. (1969). **Diccionario de Banca y Bolsa.** Madrid. Editorial Labor, S.A.

Economía y Planeta Diccionario Enciclopédico. (España). Editorial Planeta.

Milan, J. (1988). **Fundamentos del Sistema de Información Gerencial.** Caracas. Contemporánea de Ediciones.

Mercantil (Banco Universal). (2005). **Informe primer Semestre.** Caracas.

Faraco, F. y Suprani, R. (1995). **La crisis Bancaria Venezolana.** Caracas. Editorial Panapo.

Carrillo Batalla, T. (1964). **Moneda, Crédito y Banca en Venezuela.** Caracas. Coleccion cuatricentenario de caracas.

Guerra Sotillo, A. (2005). **Gerencia pública y economía informal.** Caracas. Edición digital a texto completo.

Préstamos caros a las pymes; le restan competitividad. (2005) [Documento en línea]. Disponible: <http://administracion.unmsm.edu.pe> [Consulta: 2007, Enero 10]

Antecedentes Y Evolución De Las Mesas De Dinero. (2000) [Documento en línea]. Disponible: <http://www.dinero.com.ve> [Consulta: 2007, Enero]

Diario el Impulso (2002). Internet: Préstamos bancarios ponen en riesgo empresas. Venezuela.

Antecedentes y evolución de las mesas de dinero. (2006) [Documento en línea]. Disponible: <http://www.tach.ula.ve/> [Consulta: 2006, Diciembre]

Ley General De Bancos Y Otras Instituciones Financieras. (2004, Octubre 01). [Transcripción en línea]. Disponible: <http://www.leyesvenezolanas.com/> [Consulta: 2007, Enero, 15]

Un Apoyo Para Las Pequeñas Y Medianas Empresas. (1999, Julio 05). [Transcripción en línea]. Disponible: <http://www.pyme.com.mx/> [Consulta: 2007, Enero, 15]

Descuento de Giros. [Transcripción en línea]. Disponible: <http://www.micasaeap.com> [Consulta: 2007, Enero, 15]

Cartas De Crédito. [Transcripción en línea]. Disponible: <http://www.gestiopolis.com/> [Consulta: 2007, Enero, 15]

Tarjeta de Crédito Corporativa . [Transcripción en línea]. Disponible: <http://www.provincial.com> [Consulta: 2007, Enero, 15]

PYME y financiamiento: necesidad de un diálogo urgente. [Transcripción en línea]. Disponible: <http://www.dinero.com.ve> [Consulta: 2007, Enero, 15]