

**UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
NÚCLEO DE ANZOÁTEGUI  
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA  
EXTENSIÓN CANTAURA**



**IMPACTO DE LA CONVERSIÓN MONETARIA (BOLÍVAR  
DIGITAL) EN LA CONTABILIDAD BANCARIA. CASO DE  
ESTUDIO BANCO DE VENEZUELA, SUCURSAL SAN JOSÉ DE  
GUANIPA PERÍODO III, TRIMESTRE DEL AÑO 2021**

Realizado por:

Br. Daliannis García

Trabajo de Grado presentado ante la Universidad de Oriente como requisito  
para optar al Título de:

**LICENCIADO (A) EN CONTADURÍA PÚBLICA**

**Cantaura, marzo 2023**

**UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
NÚCLEO DE ANZOÁTEGUI  
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA  
EXTENSIÓN CANTAURA**



**IMPACTO DE LA CONVERSIÓN MONETARIA (BOLÍVAR DIGITAL) EN LA CONTABILIDAD BANCARIA. CASO DE ESTUDIO BANCO DE VENEZUELA, SUCURSAL SAN JOSÉ DE GUANIPA PERÍODO III, TRIMESTRE DEL AÑO 2021**

**Asesor Académico**

---

Msc. Amilkar Tenías

Trabajo de Grado presentado ante la Universidad de Oriente como requisito para optar al Título de:

**LICENCIADO (A) EN CONTADURÍA PÚBLICA**

Cantaura, marzo 2023

**UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
NÚCLEO DE ANZOÁTEGUI  
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA  
EXTENSIÓN CANTAURA**



**IMPACTO DE LA CONVERSIÓN MONETARIA (BOLÍVAR  
DIGITAL) EN LA CONTABILIDAD BANCARIA. CASO DE  
ESTUDIO BANCO DE VENEZUELA, SUCURSAL SAN JOSÉ DE  
GUANIPA PERÍODO III, TRIMESTRE DEL AÑO 2021**

El jurado hace constar que ha asignado a esta tesis la calificación de:

**APROBADO**

---

Msc Belmarys González  
**Jurado Principal**

---

Prof. José Jesús Rojas  
**Jurado Principal**

Trabajo de Grado presentado ante la Universidad de Oriente como requisito  
para optar al Título de:

**LICENCIADO (A) EN CONTADURÍA PÚBLICA**

Cantaura, marzo 2023

## RESOLUCIÓN

De acuerdo al artículo 41 del Reglamento de Trabajos de Grado:

“Los trabajos de grado son de exclusiva propiedad de la Universidad de Oriente y solo podrán ser utilizados a otros fines, con el consentimiento del Consejo de Núcleo quien lo participara al Consejo Universitario”



## DEDICATORIA

Primeramente, a Dios Todopoderoso por hacer su voluntad de darme la paciencia para seguir adelante sin importar las circunstancias.

Esta tesis está dedicada la memoria de mi Padre por ser mi ejemplo a seguir. Todo lo que logre hacer será gracias a su fortaleza, virtudes y valores inculcados en mí. Hoy que no estás sigues siendo mi pilar para continuar adelante, y a mi madre, quien con su amor, paciencia y esfuerzo me ha permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por transmitirme el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer a las adversidades.

A mi hermano Rafa, por llenarme de alegría.

A mis viejos queridos, que nunca olvidaré Ángel y Angélica. Los amo.

*Daliannis García*

## AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, por guiarme a lo largo de mi existencia, por ser el apoyo y fortaleza en los momentos de dificultad y de debilidad.

Gracias a mis padres: Samuel y Lisbeth; por ser los principales promotores de mis sueños, por confiar y creer en mis expectativas, por los consejos, valores y principios que me han inculcado.

A mi esposo Ronny Romero. En el camino encuentras personas que iluminan tu vida, que con su apoyo alcanzas de mejor manera tus metas, a través de sus consejos, de su amor, y paciencia me ayudo a concluir esta meta.

Agradezco a mis profesores de la Universidad de Oriente por haber compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación de nuestra profesión, de manera especial, al profesor Amilkar Tenias, tutor de mi proyecto de investigación quien me ha guiado con su paciencia, y rectitud como docente.

*Daliannis García*

**UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
NÚCLEO DE ANZOÁTEGUI  
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA  
EXTENSIÓN CANTAURA**



**IMPACTO DE LA CONVERSIÓN MONETARIA (BOLÍVAR DIGITAL)  
EN LA CONTABILIDAD BANCARIA. CASO DE ESTUDIO BANCO DE  
VENEZUELA, SUCURSAL SAN JOSÉ DE GUANIPA PERÍODO III,  
TRIMESTRE DEL AÑO 2021**

**RESUMEN**

**Tutor:** Lic. Amilkar Tenías

**Autora:** Br. Daliannis García

Fecha: Marzo del 2023

La aplicación del nuevo cono monetario implementado por el Banco Central y el Ejecutivo Nacional recae mayormente en las entidades bancarias y no se limita sólo a los ajustes internos que el banco debe realizar, también, en el desenvolvimiento que han de tener las instituciones bancarias ante sus clientes. La investigación se dirigió a discurrir sobre el impacto de la nueva conversión monetaria frente al sistema contable bancario y su efecto particular en la atención al usuario. El estudio se apoyó en lo expuesto por el Ministerio del Poder Popular para la Comunicación y la Información (MINCI, 2021) en lo relacionado a la conversión monetaria y en especialistas en contabilidad bancaria. La investigación es de tipo Explicativo, con diseño descriptivo, de campo y documental. Se emplearon las técnicas de la Encuesta y la Observación. Los instrumentos utilizados: Un (1) Cuestionario dirigido a una muestra de siete (7) empleadas, el cual arrojó una confiabilidad de 0.9 de acuerdo al método de Coeficiente alfa de Cronbach, y Fichas de Registro que permitieron analizar fuentes primarias y secundarias documentales. Los resultados del estudio indicaron la importancia de manejar la información de cambios y ajustes requeridos en los sistemas contables bancario por el hecho de la reconversión. Concluyendo, la nueva conversión monetaria, aunque en principio obedece a la situación inflacionaria que atraviesa el país, también ocurre por un recurso de utilidad para las transacciones financieras, el cual consiste en la simplificación del valor de la moneda que no crea situaciones antagónicas y desajuste en los procesos contables. Sin embargo, si obliga a los bancos consolidar sus políticas de atención al cliente para el conocimiento profundo de los alcances de la conversión monetaria, de manera cumplir con las expectativas y necesidades del cliente.

**Descriptores:** Conversión Monetaria. Contabilidad Bancaria. Atención al Usuario.

## INDICE GENERAL

RESOLUCIÓN .....	iv
DEDICATORIA .....	v
AGRADECIMIENTO .....	vi
RESUMEN.....	vii
INDICE GENERAL.....	viii
INDICE DE TABLAS .....	xi
INDICE DE FIGURAS.....	xii
INDICE DE GRAFICOS .....	xiii
INTRODUCCIÓN .....	xiv
CAPÍTULO I.....	16
EL PROBLEMA .....	16
1.1. Planteamiento del Problema .....	16
1.2. Objetivos de la Investigación.....	19
1.2.1. Objetivo General.....	19
1.2.2 Objetivos Específicos .....	19
1.3. Justificación .....	19
1.4. Sistema de Variables.....	21
CAPÍTULO II .....	23
MARCO TEÓRICO.....	23
2.1. Antecedentes de la Investigación.....	23
2.1.1. Antecedentes Internacionales .....	23
2.1.2. Antecedentes Nacionales .....	24
2.2. Bases Teórica.....	27
2.2.1. Conversión Monetaria .....	28
2.2.2. Contabilidad Bancaria .....	34
2.2.3 Atención al Usuario .....	42
2.3. Bases Legales.....	47

2.3.1 Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999) .....	48
2.3.2. República Bolivariana de Venezuela. Decreto N° 4.553 (2021) .....	48
CAPÍTULO III .....	52
MARCO METODOLÓGICO .....	52
3.1 Tipo de Investigación .....	52
3.2. Diseño de la Investigación .....	53
3.3. Población y Muestra .....	55
3.3.1. Población .....	55
3.3.2 Muestra .....	55
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	56
3.4.1 Técnica.....	56
3.4.2. Instrumentos .....	56
3.4.3. Confiabilidad del Instrumento .....	57
3.5. Técnica de Análisis y Procesamiento de Datos .....	58
CAPÍTULO IV .....	60
ANÁLISIS DE RESULTADOS Y PROCESAMIENTO DE DATOS .....	60
4.1 Aspectos Organizacionales .....	60
4.1.1 Razón Social de la Empresa Caso de Estudio .....	60
4.1.2 Objeto del Banco de Venezuela.....	60
4.1.3 Reseña Histórica .....	60
4.1.4 Misión, Visión y Valores .....	62
4.1.5 Funciones de Cargos.....	62
4.1.5.1. Estructura Organizativa .....	64
4.2 Determinar los aspectos teóricos que contextualizan la conversión monetaria, la contabilidad bancaria y la atención del usuario. ....	65
4.3 Indicar las alternativas en el impacto de la conversión monetaria en la sucursal del Banco de Venezuela en San José de Guanipa .....	67

4.4 Explicar desde una perspectiva general el impacto de la reconversión monetaria en la contabilidad bancaria y sus efectos particulares en la atención al usuario.....	80
CAPÍTULO V.....	82
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	82
5.1 Conclusiones.....	82
5.2 Recomendaciones .....	85
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	87
HOJAS DE METADATOS .....	89

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Sistema de Variables .....	21
Tabla 2. Resultados Ítem 1 .....	67
Tabla 3. Resultados Ítem 2 .....	68
Tabla 4. Resultados Ítem 3 .....	69
Tabla 5. Resultados Ítem 4 .....	71
Tabla 6. Resultados Ítem 5 .....	72
Tabla 7. Resultados Ítem 6 .....	73
Tabla 8. Resultados Ítem 7 .....	74
Tabla 9. Resultados Ítem 8 .....	75
Tabla 10. Resultados Ítem 9 .....	76
Tabla 11. Resultados Ítem 11 .....	77
Tabla 12. Resultados Ítem 11 .....	78
Tabla 13. Resultados Ítem 12 .....	79

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Papel Moneda de 5 Bolívares Digital (Bs 5).....	31
Figura 2. Papel Moneda de 10 Bolívares Digital (Bs 10).....	32
Figura 3. Papel Moneda de 20 Bolívares Digital (Bs 20).....	32
Figura 4. Papel Moneda de 50 Bolívares Digital (Bs 50).....	33
Figura 5. Papel Moneda de 100 Bolívares Digital (Bs 100).....	33

## INDICE DE GRAFICOS

Gráfico 1. Flujograma para el Análisis y Procesamiento de Datos .....	58
Gráfico 2. Estructura Organizativa.....	64
Gráfico3. Resultado Ítem 1 .....	68
Gráfico 4. Resultado Ítem 2.....	69
Gráfico 5. Resultado Ítem 3.....	70
Gráfico 6. Resultados Ítem 4 .....	71
Gráfico 7. Resultados Ítem 5 .....	72
Gráfico 8. Resultados Ítem 6 .....	73
Gráfico 9. Resultados Ítem 7 .....	74
Gráfico 10. Resultados Ítem 8 .....	75
Gráfico 11. Resultados Ítem 9 .....	76
Gráfico 12. Resultado Ítem 10.....	77
Gráfico 13. Resultado Ítem 11 .....	78
Gráfico 14. Resultado Ítem 12.....	79

## INTRODUCCIÓN

El fenómeno económico de la reconversión monetaria, obviamente son medidas tomadas por el Ejecutivo Nacional que surgen de diversas situaciones cuando está en riesgo la estabilidad de la moneda. Todas las instituciones, en particular las entidades financieras, están obligadas ajustarse a esta medida debido a que la reconversión implica que los precios de los bienes, servicios, sueldos, salarios, ahorros, préstamos y deudas, entre otros, se expresarán en el nuevo cono monetario (Bs. Digital), así como también los registros contables y sistemas de cómputo de bancos.

Cabe señalar, han ocurrido tres reconversiones en lo que va de siglo, lo cual inexorablemente crea un estado de incertidumbre en la población, recayendo tal problemática en las instituciones bancarias quienes son las que atienden al usuario. Ciertamente, la reconversión es una medida tomada por el Ejecutivo Nacional e instrumentalizada por el Banco Central de Venezuela (BCV), donde cada entidad bancaria deberá realizar los ajustes que dieran lugar, no sólo como procedimientos técnicos internos, también estas acciones deben establecerse en función al usuario bancario, con los principios universales que rigen la atención al cliente.

En virtud de lo anterior, se plantea como objetivo: Analizar el impacto de la conversión monetaria (bolívar digital) en la contabilidad bancaria (sucursal Banco de Venezuela ubicada en San José de Guanipa). Con el estudio se podrá contribuir en el esclarecimiento de dudas que genera la conversión en los usuarios bancarios, a sabiendas que es la tercera en los últimos veinte años.

Para tales fines, se abordaron las teorías que contextualizan la conversión monetaria y la contabilidad bancaria de la sucursal Banco de Venezuela ubicada en

San José de Guanipa, como los elementos prácticos que distingue la atención al usuario.

Este trabajo se estructuró en cinco (5) capítulos, los cuales incluyen la siguiente configuración:

**El Capítulo I**, denominado El Problema se plantean las contrariedades que crea la reconversión monetaria en los bancos y los usuarios, lo que dio origen al objetivo general de la investigación como de los objetivos específicos, igualmente, se menciona la justificación y el sistema de variables.

**El Capítulo II**, denominado Marco Teórico, se expone los antecedentes del estudio y los criterios doctrinales de las variables del estudio.

**El Capítulo III**, identificado como Marco Metodológico, expone el tipo y diseño del estudio, la descripción de las fuentes de información, especificando la técnica e instrumento de recolección de datos. Seguidamente,

**El Capítulo IV**, identificado como Análisis de Resultados, aquí se particularizan las respuestas que emitieron los encuestados del cuestionario aplicado, dando lugar a una interpretación exhaustiva de cada ítem a fin de arribar al análisis general correspondiente del estudio.

Finalmente, **el Capítulo V**, titulado Conclusiones y Recomendaciones, se precisan todos los aspectos conclusivos del proceso investigativo.

# CAPÍTULO I

## EL PROBLEMA

### 1.1. Planteamiento del Problema

La reconversión monetaria es una medida económica tomada por el Gobierno Central de cualquier país y está correspondida al cambio del cono monetario. Desde los inicios del siglo pasado han ocurrido decenas de reconversiones en diferentes naciones, tales son los casos de Alemania en 1923, Hungría en 1946, Grecia en 1944, Brasil realizó 6 reconversiones en 26 años, la última en 1993, Argentina realizó 4 reconversiones, la última en 1992, Perú en 1985 y 1991, Bolivia en 1963 y 1987, Chile en 1960 y 1975, Uruguay en 1975 y 1993, por último, México figura con una sola reconversión en 1992.

Todos estos países tienen en común que su reconversión se originó por un efecto hiperinflacionario, originado por aumentos descontrolados de precios, donde la moneda progresivamente perdía su valor. Efectivamente, La reconversión es como un proceso de transición que busca soluciones ante un recurrente efecto inflacionario, en el que también involucra y en ocasiones afecta la gestión de las instituciones (financieras, bancarias, empresas generadoras de divisas, entre otras). Las medidas impulsadas por los gobiernos, y ejecutadas por los bancos centrales de cada región, como entes rectores de reconversión monetaria, deben concretarse en planes diligentes a fin de generar confianza en las instituciones para un eficiente desarrollo de la dinámica económica nacional.

En el caso de Venezuela, han ocurrido tres reconversiones monetarias justamente a inicio del siglo XXI: la primera en 2008 donde se identificó al nuevo cono monetario como “Bolívar Fuerte”, la segunda en 2018 con el “Bolívar

Soberano”, y por una continuada hiperinflación de 40 meses se realiza una tercera en el 2021 con el llamado ahora “Bolívar Digital”, igualándose con Grecia en el segundo registro más prolongado de la historia económica quien lo vivió entre 1992 y 1994; la apuesta del Estado es la recuperación del bolívar ante el progreso de dolarización que atraviesa el país.

Ciertamente, la moneda o Bolívar Soberano confundía realizar transacciones más complejas. Al respecto Ocando, Alcalde, Solano (2021), señalan: “La tercera reconversión monetaria en los últimos 13 años busca atender los problemas contables y administrativos que se generaron en los sistemas bancarios del país” (s/p). No obstante, existe otra realidad, la reconversión responde a una situación hiperinflacionaria que ha ido en ascenso desde el año 2008.

Ahora bien, la reconversión monetaria como política soberana del Estado está alineado a un programa de carácter legal y de naturaleza económica que involucra todos los sectores de la sociedad, en particular las entidades bancarias, ya que se trata de un cambio de cono monetario, es decir, nuevo valor y presentación de la moneda. Si se considera lo que expresan Cedillo, Washington (2016):

La Contabilidad Bancaria, se ocupa de la capacitación, la medición y la valoración de todos aquellos elementos financieros que circulen internamente en un banco. Por otra parte, comprende también la actividad de control de la información de todo el dinero que circule en una entidad bancaria con el fin de suministrarles a los gerentes, las herramientas para que puedan realizar la toma decisiones, que determinarán cuáles serán los próximos pasos del desarrollo de la institución.

Entonces, las entidades bancarias son las que más complicaciones presentarán cuando se produce una reconversión monetaria concretamente en sus procedimientos, movimientos y transacciones contables. En virtud, de que todas aquellas herramientas y técnicas contables que se emplean en un banco que sirven para medir, cuantificar,

comparar y analizar su realidad económica y financiera, ha de estar terminantemente ajustado y consustanciado al cono monetario impuesto por el estado.

Por consiguiente, los ajustes y adaptaciones que realiza el banco en sus actividades contables debido a las exigencias que implica la reconversión monetaria adquieren valor cualitativo e invaluable cuando éstas están congraciadas en una eficiente atención al usuario, es decir, la actitud proactiva para brindar ayuda, apoyo, asesoría e información con toda la atención posible. De manera que se respondan las dudas y consultas de los clientes, como también, resolver sus reclamos por problemas en la utilización de un servicio del banco.

Todo lo anterior viene a colación porque con tres reconversiones prácticamente continuas en este siglo crea un estado de incertidumbre en la población debido a las dudas y malestar que genera la gestión llevada a cabo por el Ejecutivo Nacional. Por muchas argumentaciones que se puedan dar de los alcances y los cambios de las reconversiones ocurridas en el país, siempre el peso de toda esta problemática recaerá en las instituciones bancarias quienes son las que atienden al usuario en el día a día.

Es por ello, las exigencias que pesa en las entidades bancarias para la aplicación del nuevo cono monetario implementada por el Banco Central y El Ejecutivo Nacional, es de tal magnitud que no se limita sólo a los ajustes internos que el banco debe realizar, también, en el desenvolvimiento que han de tener las instituciones bancarias ante sus clientes. El problema se agudiza, por un lado, porque el banco debe crear mecanismos amigables para un cliente exigente. Por el otro, y aún más complejo, crearla sensación del fortalecimiento del nuevo cono monetario no como una medida arbitraria del Ejecutivo Nacional, sino como una necesidad obligatoria que va en beneficio de todos los ciudadanos. Adicionalmente a esto, los bancos deben anunciar y convencer que la bondad de la medida simplifica las operaciones monetarias.

Ante tal situación, el estudio se justificaría si responde a la siguiente interrogante ¿Cuál es el impacto de la conversión monetaria (bolívar digital) en la contabilidad bancaria y su efecto en la atención del usuario?

## **1.2. Objetivos de la Investigación**

### **1.2.1. Objetivo General**

Analizar el impacto de la conversión monetaria (bolívar digital) en la contabilidad bancaria (sucursal Banco de Venezuela ubicada en San José de Guanipa).

### **1.2.2 Objetivos Específicos**

- Determinar los aspectos teóricos que contextualizan la conversión monetaria, la contabilidad bancaria y la atención del usuario.
- Indicar las alternativas en el impacto de la conversión monetaria en la sucursal del Banco de Venezuela en San José de Guanipa.
- Explicar desde una perspectiva general el impacto de la reconversión monetaria en la contabilidad bancaria y sus efectos particulares en la atención al usuario.

## **1.3. Justificación**

La importancia del estudio se centra en que podría ampliar los conocimientos de todo lo que implica la reconversión monetaria como medida para minimizar la hiperinflación en el país, igualmente, establecer su incidencia sobre las instituciones bancarias, particularmente en sus asuntos contables, con la intención de contribuir en

las transformaciones y procesos que las instituciones deben emprender para afrontar esta reforma.

Desde el punto de metodológico, el estudio adquiere relevancia porque empleará un modelo de investigación de carácter explicativo, el cual permitirá aclarar las relaciones existentes entre las diferentes variables que influyen en el fenómeno, es decir, la relación entre reconversión monetaria, la contabilidad bancaria y la atención al usuario, de modo que se puedan poner en manifiesto las relaciones causa y efecto entre estas variables.

Desde la perspectiva institucional, el estudio podría fortalecer la gestión bancaria a lo interno y externo, en virtud de que el mismo se enfoca en dos realidades específicas: la primera, que los procesos de ajuste llevada por la institución bancaria son lineamientos que se toman por exigencias incondicionales emitidas del Banco Central; y segundo, los bancos están obligados a atender al usuario en todos sus aspectos que van desde ofrecer un buen servicio hasta concientizar al usuario sobre las implicaciones de la reconversión monetaria.

Desde un aspecto práctico, el estudio podrá aclarar las dudas que los ciudadanos o usuarios bancarios se formulan por las reiteradas reconversiones monetarias ocurridas en el país.

Finalmente, dado a como es expuesto el propósito del estudio, su intencionalidad para explicar el desenvolvimiento de la reconversión monetaria en los asuntos financieros de las entidades bancarias, y la situación que ello crea en la atención del usuario, la investigación se podrá convertirse en un referente para otras investigaciones que se generen en la universidad u otras casas de estudio.

#### 1.4. Sistema de Variables

**Tabla 1. Sistema de Variables**

Objetivo	Variable	Dimensión	Indicadores	Fuente
Determinar los aspectos teóricos que contextualizan la conversión monetaria, la contabilidad bancaria y la atención del usuario.	Conversión Monetaria,	Política Monetaria	Conceptos. Objetivos Implicaciones	Bases Teóricas
	Contabilidad Bancaria	Contabilidad Básica	Conceptos. Importancia. Características. Sustentación	
	Atención del Usuario.	Características	Buen servicio al usuario Mal servicio Actitud Manejo de quejas	
Indicar las alternativas en el impacto de la conversión monetaria en la sucursal del Banco de Venezuela en San José de Guanipa.	Impacto de la conversión monetaria	Recolección de datos	Efecto Ajustes Adaptaciones Actitud Afectaciones Información Usuarios Evaluación	Cuestionario
Explicar desde una perspectiva	Esclarecimiento de la relación	Análisis e Interpretación	Efecto Ajustes Adaptaciones	Conclusiones

general el impacto de la reconversión monetaria en la contabilidad bancaria y sus efectos particulares en la atención al usuario.	entre las variables		Actitud Afectaciones Información Usuarios Evaluación	
--	------------------------	--	--	--

**Fuente:** García, D (2021)

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

En este capítulo se exponen los aportes extraídos de la teoría genérica que permitió fundamentar la investigación y que demarcan la temática tratada. Para la selección de los aspectos teórico, se recurre en primer término, a los Antecedentes en donde el estudio se apoyó en información de carácter internacional y nacional, como en trabajos de investigación que ayudaron a conformar la metodología del presente estudio. En segundo término, a las Bases Teóricas, que recogen los tópicos más relevantes de las variables de la investigación.

#### **2.1. Antecedentes de la Investigación**

##### **2.1.1. Antecedentes Internacionales**

En la **Revista Digital Analítica (2018)** se publicó los países que han eliminado ceros de sus monedas, tales son los casos de: Alemania sufrió una de las inflaciones más altas a escala mundial en octubre de 1923, cuando los precios llegaron a subir una tasa de 29,500%. Hungría sobrellevó la hiperinflación más grave de la historia en julio de 1946, cuando los precios llegaron a subir a una tasa de 41.9 trillones por ciento. Los precios se duplicaban cada 15 horas y se llegó a emitir un billete de 100 trillones de pengös, el valor más alto conocido. Por su parte, Grecia también vivió un periodo hiperinflacionario en octubre de 1944, al final de la Segunda Guerra Mundial, cuando los precios llegaron a aumentar un índice mensual del 13,800%. La antigua Yugoslavia vivió uno de los peores momentos inflacionarios de la historia en enero de 1994, cuando los precios subieron el porcentaje de 313 millones por ciento. Zimbabue sufrió una inflación descontrolada, la más importante del siglo XXI, en Noviembre del 2008, cuando el índice de precios alcanzó el nivel de los 79,600 millones por ciento.

En el caso latinoamericano, Brasil realizó 6 reconversiones en 26 años. A propósito de la reconversión de 2018, el portal Analítica.com publicó una lista de países latinoamericanos que han eliminado ceros de su moneda, en la cual se observa que en un lapso de 26 años se realizaron 6 reconversiones monetarias en Brasil. La primera reconversión de dicha nación se dio en 1967, transcurrieron 19 años hasta la ejecución de la segunda medida. Las otras cinco reconversiones de Brasil se realizaron en un lapso de siete años, entre 1986 y 1993. Hasta 1993 “Brasil tuvo seis monedas (cruzeiro, cruzado, cruzado novo, cruzeiro, cruzeiro real y real)”, indica la reseña.

En Argentina eliminaron 13 ceros a la moneda en un lapso de 22 años. La primera medida ocurrió en 1970, con la eliminación de dos ceros. Transcurrieron 13 años para la reconversión de 1983 que le quitó cuatro ceros a la moneda y solo dos años para la tercera medida de este tipo, en 1985, que redujo otros tres ceros. Siete años más tarde, en 1992, se hizo la última reconversión monetaria de cuatro ceros en ese país.

Otras naciones latinas han realizado al menos dos reconversiones monetarias, en distintos lapsos de tiempo: Perú (1985 y 1991), Bolivia (1963 y 1987), Chile (1960 y 1975) y Uruguay (1975 y 1993). México figura con una sola reconversión en 1992.

Estos siete países sudamericanos tienen en común que vivieron sus respectivas crisis económicas a partir de 1960 y hasta 1993. En cambio, Venezuela comenzó a registrar inconvenientes en pleno Siglo XXI.

### **2.1.2. Antecedentes Nacionales**

**Durán (2021)** en su trabajo periodístico señaló: Por tercera vez en 13 años, habrá una reconversión monetaria en Venezuela que eliminará 6 ceros al bolívar

soberano para sustituirlo por el bolívar digital. El 1° de octubre de 2021 entrará en vigor la reconversión monetaria anunciada por el Gobierno mediante comunicado publicado el 5 de agosto por el Banco Central de Venezuela. Se trata de la tercera medida de supresión de ceros aplicada a la moneda venezolana en un lapso de 13 años.

La primera ocurrió en 2008, para la eliminación de tres ceros al bolívar. El bolívar fuerte estuvo vigente 10 años, hasta el 2018, cuando se anunció una nueva reconversión que inició en agosto y eliminó cinco ceros a la moneda. El antecedente de esa medida fue el ingreso del país a la fase de hiperinflación iniciada a finales de 2017 y que no ha podido ser controlada hasta la fecha. Significa que la medida aplicada en agosto de 2018 sólo duró tres años y que no fue suficiente para mitigar los problemas económicos del país. A partir de octubre de este año 2021 tendrá vigencia el bolívar digital que sustituirá al bolívar soberano.

**Naranjo, (2008)**, en su Trabajo de Grado, titulado: “La Reconversión Monetaria (Bolívar Soberano) y su Impacto en la Banca Venezolana”, el cual tuvo como objetivo determinar cómo afecta la reconversión monetaria a las instituciones financieras. Para ello, empleó una metodología de investigación de diseño explicativo, apoyado en un estudio documental, donde la población y muestra (siendo las mismas) la conformaron todos los autores consultados, además, de la información que provee la tecnología (Internet). La importancia del estudio es que brinda la posibilidad, por una parte, conocer mejor el alcance de la reconversión monetaria, por la otra y en la medida de lo posible, establecer su incidencia sobre las instituciones financieras con la intención de contribuir en las transformaciones y procesos que las instituciones financieras deben emprender para afrontar la reforma.

A las conclusiones que llegó Naranjo, se pueden sintetizar: La reconversión monetaria exige una acelerada adaptación para todos los sectores de la economía, en

el caso de las instituciones bancarias deben adquirir software y otros equipos, como, por ejemplo, las máquinas contadoras de billetes, para así garantizar a la población un servicio eficaz y la dotación de los nuevos billetes, aun cuando se sabe que esto representan gastos operativos agregados. Otro de los gastos que implicó la puesta en circulación del bolívar soberano, respecto al sistema financiero, tiene que ver con: El adiestramiento de empleados y funcionarios, a través de cursos, desarrollados conforme a las exigencias pedagógicas del Banco Central y de la Banca en general. Conversión de la data histórica. Límites de transferencias y formatos. Estrategia comunicacional para la información del personal y usuarios. No obstante, las medidas de reconversión monetaria tienen efecto limitado en la creación del clima de confianza que la economía requiere, si no van acompañadas de medidas de política económica destinadas a introducir correctivos en temas tan delicados como el control inflacionario, por solo nombrar uno de los aspectos que mayor daño produce a la salud de las economías.

El aporte de Naranjo (2008) al presente estudio fue la dinámica con que expone los planteamientos del tema abordado, además, la practicidad metodológica para lograr los objetivos.

**Sarcos, A. (2008)**, en su Trabajo de Grado, titulado: “Consideraciones sobre algunas actividades Empresariales Frente al Fenómeno Económico de la Reconversión Monetaria”, la investigación la orientó a considerar algunas actividades empresariales frente al fenómeno económico de la reconversión monetaria. La investigación es jurídica documental, con diseño no experimental bibliográfico. Se analizaron fuentes primarias y secundarias documentales, cuya información fue organizada en fichas, las cuales fueron analizadas en su contenido. Los resultados del estudio indicaron la importancia de manejar la información los cambios y ajustes que se deben realizar en los sistemas, de la empresa. Se indica que se aplican los principios de igualdad de valor, equivalencia nominal, fungibilidad y gratuidad, los

cuales son expresamente señalados en el Decreto No.5.229 con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Reversión Monetaria (2007). Se realizó un examen de la repercusión de la reversión monetaria sobre la seguridad jurídica de la empresa venezolana, indicándose que la Reversión Monetaria en Venezuela no alterará el valor relativo de los activos ni de los pasivos, pero la seguridad jurídica tanto para el ciudadano común y para las empresas deviene de la información que le suministren los órganos competentes sobre el proceso de reversión monetaria, así como de lo dispuesto en el Decreto-Ley creado para ello. Se describieron las acciones en el manejo de cheques de la empresa ante el proceso de reversión monetaria venezolana, encontrándose que todos los que se emitan en bolívares hasta el 31 de diciembre de este año serán reconvertidos a bolívares fuertes al presentarse en las taquillas de los bancos a partir de 2008, por lo que este medio de pago seguirá utilizándose con total normalidad sin ningún tipo de limitación. Se indicó respecto a la potestad sancionatoria de la Administración Pública la sanción de multa oscila entre 10U.T. y 10.000 U.T., la cual será impuesta y liquidada por el Instituto Autónomo para la Defensa y Educación del Consumidor y Usuario (INDECU) o la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras (SUDEBAN) cuando le corresponda.

El aporte del trabajo de Sarcos (2008) se centró en sus resultados alcanzados, en lo particular, en que todos aquellos manejos contables bancarios no sufren ninguna alteración técnica, es decir, el software como la emisión de cheques se procede igualmente. Sin embargo, la reversión si implica un ajuste por el cambio de moneda.

## **2.2. Bases Teórica**

La correcta aplicación del método científico, tal como se pretende darle a la presente investigación, exige fundamentar su estudio en los trabajos ya efectuados

por otros investigadores, la cual fue la razón de los antecedentes expuestos. De igual manera, ocurre con las bases teórica, donde se exponen con claridad los dictámenes que instituciones y especialistas explican el desenvolvimiento de cada variable del estudio, de manera, ayude a la formulación de los aspectos conclusivos de la investigación, a tal efecto, se expones en estas bases teóricas lo que la investigadora considera lo más relevante de Conversión Monetaria, Contabilidad Bancaria y Atención del Usuario.

### **2.2.1. Conversión Monetaria**

Ministerio del Poder Popular para la Comunicación y la Información (MINCI, 2021), expuso todo lo relacionado a la reconversión monetaria, empezando en señalar que la conversión es un compromiso para fortalecer la moneda y reafirmar el objetivo de estabilidad de la economía, fundamentado en la ejecución de un conjunto de políticas consistentes en el tiempo y orientadas a favorecer un crecimiento armónico de la economía y el desarrollo económico-social del país.

Lo que implicaría, que la nueva escala monetaria logra una mayor eficiencia en el sistema de pagos con el manejo de cifras más pequeñas, lo que facilita tanto las operaciones comerciales y el cálculo de todas las transacciones económicas, como los registros contables.

Es así, que la reconversión es una política monetaria que tiene como objetivo colocar correctivos a elementos que distorsionan la economía, como son la inflación, la liquidez monetaria, disminución del poder adquisitivo, entre otros.

Si consideramos la cantidad de unidades monetarias per cápita, veremos que es sumamente elevada la cantidad de papel moneda que es necesaria diariamente en

Venezuela, comparada con los estándares recomendados internacionalmente, los cuales no superan las 18 unidades, mientras que en el país este promedio se supera.

En términos sencillos, la reconversión monetaria se trata de transformar de forma gradual el signo monetario a una nueva escala, en el caso de Venezuela, es la simple disminución de ceros a la moneda actual, sin que pierda su valor adquisitivo y de manera simultánea la adecuación cultural, de manera que los ciudadanos se vayan habituando al nuevo signo monetario, dándole así su nombre y coherentemente el justo valor que representa al momento de adquirir bienes o pagar servicios.

En otro orden de ideas, lo que se espera de la nueva reconversión monetaria en Venezuela, según Solano (2021) es que el principal problema del bolívar digital está basado en una moneda que está cada vez más débil, debido a la situación inflacionaria, y detalló que en Venezuela la inflación anual promedio entre la última reconversión, en agosto de 2018 y mayo de este año, fue de 62.000%. En el caso de Venezuela, que va en camino a su cuarto año en hiperinflación.

Continúa señalando Solano, un factor importante es el financiamiento monetario del déficit fiscal, es decir, la emisión de dinero para solventar el déficit entre ingresos y gastos del gobierno. Sin embargo, el principal beneficio y por lo cual es necesaria esta reconversión, es que facilita “engorrosas” transacciones comerciales, además de que podría ayudar momentáneamente en la disminución de la escasez de efectivo. Aclara que la reconversión, por sí misma, no es una medida inflacionaria.

El escenario de precios que se espera para los próximos meses le puede dar cierta vida útil a la reconversión, agregó la economista. En el caso de tener una inflación mensual de entre 20% y 40%, se estima que un billete tardaría entre 40 y 60 meses en recuperar los ceros que le quitaron, indicó.

Una de las principales diferencias con las reconversiones anteriores es el entorno inflacionario que se vivió en 2018, cuando iniciaba la hiperinflación, y el proceso de dolarización en el que está el país actualmente. Por lo que es natural que se presente desinformación y dudas entre trabajadores y empresas.

### *Hiperinflación, el problema de fondo en Venezuela*

En opiniones de Durán (2021), desde que se oficializó la tercera reconversión monetaria en Venezuela, los medios de comunicación han publicado las reacciones de los expertos y todos coinciden en que el problema de fondo es la hiperinflación que cumplirá cuatro años consecutivos en el país.

Llegada del bolívar digital aliviará los costos del BCV sin solucionar problemas de transacciones con efectivo, resume un titular del portal Crónica Uno. La nota de Luis Arturo Bárcenas, (citado por Durán 2021), señaló que “la medida llega en un contexto con alta fragilidad económica del Estado, tras la caída de los ingresos petroleros y por años de desfalco y políticas económicas erradas”.

También, Duran (2021) citando a Giorgio Cunto acotó que la reconversión es un “placebo monetario”, sirve para “agilizar las transacciones al simplificar los montos que deben ser calculados por los consumidores y procesados por los medios de pago”. Pero, la medida no tiene efecto o incidencia sobre la presión inflacionaria y su vida útil depende del alza de los precios en la economía.

Finalmente, acota Duran (2021) el éxito del nuevo bolívar digital dependerá del fin de la hiperinflación, algo que según los economistas se conseguirá al frenar el desajuste fiscal severo que el Gobierno solventa con emisión monetaria.

### *Nuevo Cono Monetario de Venezuela*

El 1° de octubre entra en vigencia la Nueva Expresión Monetaria, que consiste en la división de la escala actual entre 1 millón, con el fin de facilitar las transacciones. En efecto, a partir del primero de octubre, los billetes de Bs. 10 mil, Bs. 20 mil, Bs. 50 mil, Bs. 200 mil, Bs. 500 mil y Bs. 1 millón, actualmente en circulación, coexistirán junto a las piezas de la Nueva Expresión Monetaria, de acuerdo con la Resolución N° 21-08-01 del Banco Central de Venezuela (BCV). Tal como se muestra a continuación:

## PAPEL MONEDA BOLÍVAR DIGITAL

**Figura 1. Papel Moneda de 5 Bolívars Digital (Bs 5)**



Fuente: Banco de Venezuela (2021)

**Figura 2. Papel Moneda de 10 Bolívares Digital (Bs 10)**



Fuente: Banco de Venezuela (2021)

**Figura 3. Papel Moneda de 20 Bolívares Digital (Bs 20)**



Fuente: Banco de Venezuela (2021)

**Figura 4. Papel Moneda de 50 Bolívaes Digital (Bs 50)**



Fuente: Banco de Venezuela (2021)

**Figura 5. Papel Moneda de 100 Bolívaes Digital (Bs 100)**



Fuente: Banco de Venezuela (2021)

### **2.2.2. Contabilidad Bancaria**

Pérez y Merino (2021) definen la Contabilidad como la ciencia y técnica que se encarga de brindar información útil para la toma de decisiones económicas. Su tarea consiste en estudiar el patrimonio y reflejar los resultados en estados contables o financieros, que suponen el resumen de una situación económica. Bancario, por su parte, es un adjetivo que refiere a lo perteneciente o relativo a la banca mercantil. Cabe recordar que un banco es, en este sentido, una entidad financiera dedicada a la administración de dinero, que ofrece servicios como préstamos de capital y depósito de valores.

Se puede conferir, según los autores, la contabilidad bancaria, por lo tanto, es una noción que está vinculada a la rama contable dedicada al análisis de los elementos financieros que circulan internamente en una entidad bancaria. Gracias a esta disciplina, se registra la información referente al dinero que circula en el banco, por lo que la contabilidad bancaria aporta conocimientos a los gerentes para que éstos puedan tomar las mejores decisiones para la entidad.

Los productos y los servicios ofrecidos por el banco dependen, en gran parte, de los estados reflejados por la contabilidad bancaria. Al conocer con precisión cuál es el flujo de capital interno en la entidad, los encargados de tomar decisiones pueden determinar qué tipo de productos y servicios lanzar para los clientes. La contabilidad bancaria es imprescindible para cuidar el patrimonio de las entidades.

Además de todo lo expuesto, afirman Pérez y Merino (2021) es necesario dejar constancia de otros aspectos fundamentales de la citada contabilidad bancaria. En concreto, hay que tener en cuenta que debe sustentarse en tres pilares:

- El conocimiento real de los costos, ya que es la manera de que se puedan reducir.
- El conocimiento de las rentabilidades, respecto a cada uno de los productos y servicios que se tienen.
- El control de las llamadas variables fundamentales. En concreto, entre ellas está, por ejemplo, el tipo de riesgo que la entidad bancaria pertinente puede o quiere asumir en cada momento.

En este orden de ideas, la información clara y detallada, es la clave de la contabilidad bancaria. Es imprescindible que, dentro de ese tipo de contabilidad, la entidad tenga siempre un conocimiento y una gestión al día y pormenorizada de lo que son las cuentas corrientes, el otorgamiento de préstamos, los depósitos a plazo fijo, las cuentas de ahorros o las aperturas de créditos, por ejemplo.

Por supuesto, no hay que pasar por alto otras dos características fundamentales que tiene que poseer toda contabilidad bancaria:

- Debe ser sinónimo de información clara.
- Es imprescindible que se encuentre a disposición de los proveedores, clientes o usuarios, por ejemplo.

#### *Aspectos básicos de la Contabilidad Bancaria*

Es cierto existen características especiales de la contabilidad en la industria bancaria de acuerdo a Funes, (2018), las más relevantes de esas características son:

1) La contabilidad en los bancos debe brindar información a diversos usuarios, por ejemplo: los directivos de la entidad necesitan conocer la posición financiera y la capacidad prestable; los inversores y propietarios centrarán su interés en la situación patrimonial, la liquidez y la solvencia; los órganos de contralor solicitarán diversa información con el objetivo del control externo. Estos últimos requerimientos de información no son opcionales, sino que la entidad deberá garantizar que su contabilidad pueda satisfacerlos en tiempo y forma para evitar sanciones.

2) Un punto en común entre los tres destinatarios de información mencionados en el punto anterior, es que todos ellos requieren esa información perentoriamente, sobre todo los dos primeros. El factor tiempo es decisivo en la gestión de un banco, que debe estar continuamente atenta a la evolución financiera para poder tomar decisiones sin demoras, y asimismo lo es para casi todos los sectores operativos de la entidad y para los clientes, que necesitan o desean contar con información rigurosamente actualizada o en tiempo real de saldos en cuantías activas y pasivas.

3) Otra característica a mencionar es la necesidad, en mayor medida de lo que sucede en empresas de otros rubros, de uniformidad en los planes de cuentas, criterios de registración y presentación de estados contables. Esto se debe a que la información que surge de las entidades financieras resulta de un enorme interés para el análisis económico y monetario, y por lo tanto para las autoridades, los agentes económicos y los estudiosos. Pero ese interés se refiere a los datos consolidados de todas las entidades, o de grupos homogéneos, y no tanto a la información particular de cada entidad. Asimismo, tanto para el control del Banco Central como para el análisis de los inversores resulta indispensable cierta uniformidad en los datos para poder hacer comparaciones. Por supuesto que el hecho de que las entidades se dediquen al mismo negocio

traería como consecuencia lógica que las contabilidades sean similares, pero con ello no bastaría, sino que resulta imprescindible el dictado de normas por parte de los bancos centrales y otros organismos supervisores para imponer dicha uniformidad.

4) Debido a que el objeto material de las transacciones bancarias es el dinero o papeles representativos de dinero, que por lo general son relativamente fáciles de ocultar o negociar y cuyo complejo manipuleo puede dar lugar a muchos errores (el más común: fallas de caja, por ejemplo), resulta obvio que un requisito primordial de la contabilidad bancaria sea el de contribuir a evitar robos, errores, extravíos y, en el caso de que se produzcan, a detectarlos oportunamente. Con respecto a esto último, la mejor manera de prevenir aquellos hechos o identificar a los culpables es existiendo una manera de detectarlos de inmediato, lo que no ocurriría si la información contable se produjera con retrasos.

5) En la contabilidad bancaria es indispensable una relación muy estrecha y armónica entre cada departamento que suministra, reúne o elabora los datos. Una contaduría que actúe como un ente aislado del resto de la entidad, sin otro contacto que la recepción de información necesaria de cada área, no podría nunca cumplir con las exigencias mencionadas anteriormente. Incluso, muchas funciones contables se encuentran delegadas o descentralizadas, siendo ciertos departamentos los encargados de contabilizar sus propias operaciones.

6) Asimismo, tal dinámica de trabajo, que constituye un aspecto fundamental en la organización contable de los bancos, debe armonizarse no solo en vistas a la producción rápida de información, sino que también a la continuidad de la actividad. Es decir, que todas las áreas operativas cumplirán en cierta medida funciones contables, pero las necesidades de esta índole no deben entorpecer la

operatoria bancaria, que justamente se caracteriza por una absoluta necesidad de fluidez y eficiencia, a tal punto que ciertas interrupciones “por cierre contable” que suelen verse en otras industrias resultan inadmisibles en los bancos. De ahí que la contabilidad debe resultar igualmente fluida y eficiente.

*Repercusiones de la reconversión sobre las instituciones financieras*

Naranjo (2008) establece una serie de repercusiones que las agrupó como se señala a continuación:

***En lo Tecnológico:*** los cambios de tecnología que deben ser puestos en marcha para adaptar los sistemas al nuevo esquema monetario, lo cual son los siguientes:

1. Conversión de la data histórica: Se debe establecer el almacenamiento de la data y capacidad transaccional que permita que todos los reportes al cierre del ejercicio 31 de diciembre deban estar presente los dos tipos de moneda, así mismos reportes comparativos entre períodos de tiempo donde estén presente las dos monedas.

2. Continuidad del contrato: La continuidad de los contratos, con independencia de la unidad monetaria que haya sido pactada, es uno de los aspectos de importancia. La introducción del Bolívar Fuerte no tendrá como consecuencia que se altere ninguna condición de un instrumento jurídico o que se anule o excuse el instrumento de lo establecido en él, ni otorgará a parte alguna el derecho a alterar o rescindirlo unilateralmente.

3. Formato de pantalla y despliegue dual en los centros de atención telefónica. Expresión de tipo de Moneda en Bs. Y Bs. F hasta finalizar la transición a un solo tipo de moneda.

4. Puntos de venta e impresión de los comprobantes.
5. Límites de transferencias y formatos de pantalla para las transacciones vía Internet.
6. El BCV suministró los Lineamientos Tecnológicos para la Adaptación de los Sistemas y Tecnologías de Información, basados en la reconversión monetaria. Se esperan mayores detalles operativos que deberán dar a conocer la Superintendencia de Bancos, la Superintendencia de Seguros y la Comisión Nacional de Valores.

***En lo Operacional:*** Indaga la repercusión de la reforma sobre las operaciones bancarias. Lo que involucra:

1. Operaciones en taquilla: En cuanto a los cheques se establece que la variable que marca la pauta es la fecha. Cuando se emita el cheque se identificará el monto correcto recurriendo a la fecha de emisión. A partir del 1ro de enero de 2008 todos aquellos cheques pendientes de cobro 2007, es decir, con montos reflejados en bolívares actuales, serán pagados en su equivalencia en Bs. F (Bolívares Fuertes), se considerarán emitidos en bolívares fuertes, aún cuando no se utilice el agregado Bs. F. Por lo tanto, se dividirá entre 1000 el valor nominal que el mismo refleje.

2. Compensación: En cuanto al proceso de compensación los bancos transmitirán a la cámara de compensación todas las operaciones en cheques con los montos reexpresados en Bs. F. Los cheques emitidos con fecha del año 2007 podrán ir a cámara de compensación entre bancos, solo hasta el 31 de enero de 2008, una vez finalizado el plazo, el tenor de un cheque con la fecha anterior especificada tendrá que canjearlo en las taquillas del banco emisor. El BCV se

compromete a suministrar a la banca el efectivo en Bs. F mucho antes del 1ero de Enero de 2008, para que se disponga de un inventario en bóveda y poder así prepararse para las operaciones de enero de 2008.

3. Manejo de cajeros automáticos y su respectiva reprogramación para el cuadro en ambas expresiones monetarias.

4. Manejo simultaneo de ambas expresiones de la moneda para las operaciones.

5. Parte De Sistema: Todos los procedimientos que se deben tomar para la reconversión monetaria en la parte de sistema.

- Revisión de Reglas de Negocio
- Conversión Data Histórica
- Cambio de reglas de Negocio
- Operaciones Taquilla
- Compensación
- Actualizar Libretas
- Cheques de Gerencia
- Operaciones en Tránsito
- Transferencias Interbancarias
- Revisar cálculos de tarifas y comisiones
- Manejo de los acuerdos de recolección con terceros (Electricidad, CANTV, TV por cable, etc.)
- Referencias Bancarias
- Cuentas de ahorro
- Créditos
- Tarjetas de Crédito
- Aplicaciones manejadas por las áreas

Recursos requeridos para el manejo de la Reconversión Monetaria En Las Entidades Bancarias:

- Creación de un Comité de Coordinación y Seguimiento dentro de cada empresa para la Reconversión Monetaria
- Almacenamiento de data y capacidad transaccional
- Ambientes de Prueba
- Personal para certificación de todos los procesos a nivel de sistemas y auditoria de sistemas
- Plan de Contingencia
- Estrategia de Comunicación y Entrenamiento a todo el personal, en especial a los que manejan dinero y atienden público

#### Repercusiones en las Actividades Bancarias:

1. Cuando se use el servicio de atención telefónica de los bancos, la información será dada en bolívares digital así no se lo indique el cliente.

2. Al utilizar tarjetas de débito y de crédito, el operador cargará los consumos en bolívares digitales. El comprobante tendrá el símbolo BsD.

3. A partir del 01-oct-2021, los precios continuarán presentándose en bolívares actuales y bolívares digitales, hasta que el BCV informe lo contrario.

4. Con relación a la emisión de Cheques: Los cheques que se elaboren en 2021, deben tener tres ceros menos. No es necesario poner en el cheque Bs. D, por lo que las chequeras no tendrán cambios. Lo que indica la moneda en que está hecho el cheque, es su fecha. No debe aceptar cheques con fechas futuras, para evitar confusiones. Los cheques del año 2021 (hechos en bolívares actuales) pueden ser cobrados en las taquillas de los bancos. Los cheques pueden ser pagados con la nueva moneda o con la anterior, recordando quitarle los tres ceros.

### **2.2.3 Atención al Usuario**

Antes de abordar la temática de Atención al Usuario, la investigadora se apoya de manera resumida de lo que dice Cortina (2018) sobre los usuarios bancarios.

En primer lugar, el usuario bancario es más digital en el sentido de que busca realizar todo tipo de operaciones y gestiones financieras a través de la App o Web de las entidades, siempre y cuando no se pierda la conexión emocional y el trato humano con su gestor o asesor de confianza. De esta forma, ahorra tiempo y desplazamientos y dispone de los servicios, incluso fuera del horario de oficina. Además, conviene subrayar que este cliente considera fundamental en este frente digital que las plataformas puestas a su disposición sean intuitivas y le inspiren fiabilidad y seguridad.

En segundo lugar, este cliente bancario busca un mayor grado de personalización, debido a que quiere vivir una experiencia totalmente única e hiperpersonalizada. Esta característica que emerge en los clientes se ha visto acentuada por el hecho de estar lejos de su gestor o asesor de confianza. Así, a mayor nivel de customización mejor será su experiencia, más satisfecho estará y, a término, mayor vínculo de confianza se forjará entre este cliente y la entidad.

Otra característica que define a este nuevo cliente es que cada vez es más exigente, y junto a la personalización, es otro de los aspectos que más se ha reforzado durante la pandemia, pues espera ser escuchado activamente y comprendido, en caso de trasladar algún problema o inconveniente. De igual manera, desea ser notificado de forma inmediata por su entidad de todo aquello que sea relevante para sus finanzas personales.

Finalmente, destacaríamos que este nuevo cliente bancario emergente está más comprometido con causas sociales. Esta característica ha sido una de las últimas en formar parte de lo que se entiende como "nuevo cliente" y puede explicar, en parte, cómo la sostenibilidad y el compromiso con la sociedad como, por ejemplo, el medio ambiente ha pasado a posicionarse como pilares indispensables de cualquier entidad de servicios financieros de esta nueva era.

En pocas palabras, subrayaríamos que actualmente el usuario de banca se encuentra completamente empoderado y son las entidades las que se tienen que esmerar diariamente para encontrar el producto que se adecue al perfil del cliente y no al revés. Partiendo de esta base, el usuario dispone de la capacidad para decidir cómo, dónde y cuándo gestionar la economía de su día a día. Sin embargo, es conveniente no caer en el error de pensar que el terreno digital "lo es todo", ya que son muchos los clientes que ponen como prioridad que se mantenga el contacto emocional y el trato cercano y humano a la hora de tratar un tema tan personal e importante como lo son sus finanzas.

Ahora sí, entrando en la temática de Atención al Usuario, en investigaciones de campo del servicio al consumidor han llegado a la conclusión de que es cinco veces más costoso obtener un nuevo usuario que conservar uno viejo. Parece lógico que, si una empresa está dispuesta a gastar más en publicidad y promoción de ventas, también debe estar dispuesta a invertir dinero para implantar medidas para conservar a sus clientes. Es por ello que Díaz (2018) un conjunto de afirmaciones que visualizan el desarrollo e implicaciones en la dinámica de Atención al Usuario.

El buen servicio al usuario es invaluable y se puede lograr fácilmente. Se deberá comprender que para la empresa o negocio es al mismo tiempo una herramienta de mercadeo y de buena administración. Da énfasis al mercadeo porque motiva a sus usuarios a hacer buena propaganda sobre sus servicios y negocios entre otras personas. (p.1)

Lo que significa que el buen servicio facilita la administración porque todo mundo se dedica a satisfacer a los usuarios, y lo cual habrá de resultar en un aumento en la productividad y las ganancias, sencillamente porque la dirección y los empleados trabajan para lograr el mismo objetivo.

Ahora bien, si se da un mal servicio, no importa qué tan eficientes se pueda ser, ni cuánto se puedan mejorar los procesos, el destino será el mismo, los usuarios se habrán ido. Al respecto Díaz (2018), señala: “Todo trabajo brinda un servicio. Por ello, podemos decir que la satisfacción del usuario no es responsabilidad de sólo una sección, es de todos. El beneficio no es sólo para los usuarios, pues cuando todos se comprometen a dar un servicio de calidad mejora la vida laboral, los trabajos se vuelven más fáciles y toda la organización funciona con más eficacia. Adicionalmente, debe considerarse que los empleados también son internos (internos) y deben servirse mutuamente como tales. Finalmente, diremos que el servicio interno es tan importante como el servicio al usuario externo. (2)

En este orden de ideas, la actitud es la postura mental en relación con los hechos o, simplemente, la manera en que uno ve las cosas. La actitud de quien brinda un servicio es vital pues no solo tiene influencia en su propio comportamiento, porque no siempre se puede esconder lo que se siente, sino que determina qué tan satisfecho se siente uno en su trabajo y esto, afecta a todos los que tengan contacto con usted, ya sea en persona o por teléfono. Ante esto Díaz (2018), dice: “La actitud del empleado de cualquier institución, es cómo maneja los problemas, las preguntas y requerimientos de servicio influye poderosamente en la percepción de los usuarios y en su reacción al empleado. Cuando se proporciona un servicio, puede ser que se tenga que hablar muchas veces con el mismo usuario. Aun cuando no se le conozca en persona, probablemente ya se tiene una idea de cómo es él o ella. A los usuarios les sucede lo mismo. Ellos también tienen una imagen del empleado” (p.3).

Todo lo anterior repercutirá en: Mejora la calidad de vida laboral. Los trabajos se vuelven más fáciles. La institución funciona con más eficacia. La administración se transforma en buen servicio. Aun cuando inexorablemente se tenga que tratar con usuarios difíciles quienes siempre esperan una respuesta rápida, información libre de errores, servicios de calidad, buen trato, entregas a tiempo y mucho más para sentirse satisfechos. Aunque parezcan molestas, las quejas del cliente ofrecen una oportunidad especial, para cerciorarse que quedarán satisfechos. La mayoría de empleados que tratan con público tienen que enfrentar con usuarios difíciles. Sobre este aspecto Díaz (2018), señala:

Para el manejo de usuarios difíciles se requiere: Ecuanimidad: Hay que mantener una actitud amistosa y profesional. Empatía / Solidaridad: Consiste en reconocer en que sí, existe una situación difícil y demostrar sensibilidad hacia los sentimientos del usuario. Información: Calmar al usuario interrogándolo con preguntas que busquen mayores datos para poder ayudarlo. Manejo y solución: Una vez que ha calmado al usuario, enfóquelo en el problema y resuelva el problema. Agradecimiento: Agradecerle por su comprensión y aceptación de la solución. (p.2)

Entonces, cuando se presentan las objeciones se actuar inmediatamente. Si ignora dicha objeción puede perder ese usuario. Nunca se debe perder la serenidad ni el autocontrol emocional y jamás debe reaccionar impulsivamente. Deberá actuar con mucho criterio. Se debe asumir que el usuario tiene la razón. Nunca se debe discutir con el usuario, hay que evitar contradecirlo. Debe mantener siempre una actitud tolerante y mostrar total disposición por solucionar el problema que presenta el usuario.

También, debe producir solución ante los problemas. Si se puede, efectuar la solución en el momento. De no ser posible, indicarle al usuario que su problema será solucionado en el más breve plazo. Una vez solucionada la queja o reclamo, preguntar al usuario sobre su conformidad al respecto. Si se debe derivar la queja o

reclamo a otra persona de la empresa, efectuar el contacto entre el usuario y la persona pertinente de ser posible, si no, indicar claramente con quien debe tratar y como contactarse.

En este mismo orden de ideas, cobra importancia el cómo manejar las quejas. Para ello se comparte lo que dice Díaz (2018): “Cuando un usuario está enojado, es descortés. provocado o, de alguna manera no quiere aceptar cualquier tipo de ayuda. hay un motivo... descúbralo. Las quejas indican "fallas" de servicio. Son una oportunidad de mejorar el servicio y, si las solucionamos, se lograrán usuarios seguros (p.3).

Díaz sugiere los siguientes pasos para conducir las quejas:

1. Escuche cuidadosamente la queja => asegúrese de que ha comprendido.
2. Repita la queja, haciendo entender al usuario que comprendió su reclamo.
3. Discúlpese.
4. Reconozca y exprese solidaridad con los sentimientos del usuario.
5. Explique al usuario lo que va a hacer para corregir el problema (detalladamente).
6. Ejecutar las acciones a seguir de manera instantánea (sin demora).
7. Agradezca al usuario por haberle hecho saber el problema.

Lo que se pretende es conservar del usuario, su lealtad y retenerlos. Hay muchas empresas de la actualidad que utilizan computadoras, bien en lugar de la compra o en sus oficinas. Si tiene una base de datos de sus usuarios, utilícela: será su medio más eficiente en la prestación de servicios y para el mercadeo.

Finalmente, El servicio comprende todas las actividades que su empresa o sus empleados desarrollan o efectúan para satisfacer a los usuarios. Ello implica algo más que oír quejas, devolverles el importe de una compra, cambiar la mercancía o un servicio, y sonreír ante ellos.

El servicio es también hacer algo fuera de lo común por la clientela, hacer todo lo posible por satisfacerla, y tomar decisiones que la beneficien, aún con cargo a los fondos de la compañía. El servicio es una nueva norma que sirve para medir el desempeño de una organización y de las personas que la integran. No se trata, entonces, de una ventaja competitiva. Se trata de la ventaja competitiva.

La mejor manera de satisfacer y conservar usuarios es conociéndolos lo más posible. Se debe saber lo que les gusta y lo que les disgusta, la clase de compras que hacen, sus necesidades y deseos. En fin, todo aquello que le ayude a conocerlos más personalmente.

### **2.3. Bases Legales**

Las Bases Legales está conformada por el conjunto de documentos de naturaleza legal que sirven de testimonio referencial y de soporte a la investigación que se realiza, entre los documentos más representativos para los fines propuestos se redujeron a la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y el Decreto N° 4.553 que aborda todos los estamentos de la reconversión monetaria emanado de la Presidencia de la República.

### **2.3.1 Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999)**

*Artículo 117.* Todas las personas tendrán derecho a disponer de bienes y servicios de calidad, así como a una información adecuada y no engañosa sobre el contenido y características de los productos y servicios que consumen, a la libertad de elección y a un trato equitativo y digno. La ley establecerá los mecanismos necesarios para garantizar esos derechos, las normas de control de calidad y cantidad de bienes y servicios, los procedimientos de defensa del público consumidor, el resarcimiento de los daños ocasionados y las sanciones correspondientes por la violación de estos derechos.

*Artículo 236.* Son atribuciones y obligaciones del presidente o presidenta de la República:

1. Cumplir y hacer cumplir esta Constitución y la ley.
2. Dirigir la acción del Gobierno.
8. Dictar, previa autorización por una ley habilitante, decretos con fuerza de ley.
11. Administrar la Hacienda Pública Nacional.
24. Las demás que le señale esta Constitución y la ley.

### **2.3.2. República Bolivariana de Venezuela. Decreto N° 4.553 (2021)**

*Artículo 1°.* A partir del 1° de octubre de 2021, se expresará la unidad del sistema monetario de la República Bolivariana de Venezuela, en el equivalente a un millón de bolívares (Bs. 1.000.000) actuales. El bolívar resultante de esta nueva expresión, continuará representándose con el símbolo "Bs.", siendo divisible en cien (100) céntimos. En consecuencia, todo importe expresado en moneda nacional antes de la citada fecha, deberá ser convertido a la nueva unidad, dividiendo entre un millón (1.000.000). El Banco Central de Venezuela, en ejercicio de sus competencias,

regulará mediante Resoluciones de su Directorio todo lo concerniente al redondeo que se aplicará como consecuencia de la nueva expresión a la que se contrae el artículo.

**Artículo 2°.** Con ocasión de la nueva expresión monetaria a la que se refiere el artículo 1° del presente Decreto, las obligaciones en moneda nacional deberán contraerse en el bolívar en su nueva expresión. Asimismo, a partir del 1° de octubre de 2021, las obligaciones de pago en moneda nacional se solventarán mediante la entrega, por su valor nominal, de los signos monetarios que representen al bolívar en su nueva expresión.

**Artículo 3°.** A partir del 1° de octubre de 2021, los precios, salarios y demás prestaciones de carácter social, así como los tributos y otras sumas en moneda nacional contenidas en estados financieros u otros documentos contables, o en títulos de crédito y en general, cualquier operación o referencia expresada en moneda nacional, deberán expresarse conforme al bolívar en su nueva escala.

**Artículo 5°.** La nueva expresión monetaria prevista en el artículo 1° del presente Decreto, se regirá por los principios de equivalencia nominal, fungibilidad y gratuidad, en los términos siguientes:

a) Equivalencia nominal: Todo importe expresado antes del 1° de octubre de 2021, será equivalente al importe monetario expresado en bolívares luego de aplicar la nueva expresión prevista en el artículo 1° del presente Decreto.

b) Fungibilidad: Las expresiones contenidas en cualquier medio o instrumento tendrán la misma validez y eficacia cuando se hayan expresado en la nueva escala monetaria con arreglo a la equivalencia prevista en el artículo 1° del presente Decreto.

c) Gratuidad: La nueva expresión del bolívar, así como la realización de las operaciones previstas en este Decreto o de cualesquiera otras que fueren necesarias para su aplicación, será gratuita para los consumidores y usuarios, sin que pueda suponer el cobro de gastos, comisiones, honorarios, precios o conceptos análogos. Se considerará nulo de pleno derecho cualquier cláusula, pacto o convenio que contravenga lo dispuesto en este literal.

*Artículo 6°.* El Banco Central de Venezuela queda facultado para regular mediante Resolución todo lo relacionado con la ejecución de la nueva expresión monetaria objeto del presente Decreto, así como para efectuar todas las actividades conducentes a la puesta en circulación de las nuevas especies monetarias. A estos efectos, los demás integrantes de los Poderes Públicos deberán, en el ejercicio de sus competencias, brindar el apoyo y la colaboración necesarios y facilitarán los medios que coadyuven al cumplimiento del citado objeto, a fin de preparar y asegurar la adecuada y oportuna operación del sistema monetario en su nueva expresión con la debida salvaguarda de los intereses del público.

*Artículo 8°...* La campaña integral divulgativa y formativa de la nueva expresión monetaria asegurará el proceso de aprendizaje en materia de la nueva expresión y redondeo de precios, mediante el establecimiento de reglas y ejemplos prácticos que permitan ilustrar los efectos de la nueva expresión; sensibilizará sobre la importancia y utilidad de la medida de la nueva escala; advertirá los mecanismos, lapsos y detalles operativos del proceso; enfatizará sobre las características físicas de las nuevas especies monetarias; y recomendará medidas de precaución para proteger a la población.

Las entidades que conforman el sistema financiero y los órganos y entes de la Administración Pública deberán dedicar en sus planes publicitarios, cualquiera sea el medio aplicable a sus operaciones o actividades con el público, un espacio para la

difusión de la nueva equivalencia del bolívar prevista en el artículo 1° del presente Decreto, en concordancia con las Resoluciones que dicte el Banco Central de Venezuela sobre la materia.

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

El Marco Metodológico está referido al conjunto de procedimientos lógicos y operacionales que están contenido en todo el proceso investigativo. Está expresado en un lenguaje claro y sencillo sin perder la profundidad que implican los métodos e instrumentos que se emplearon, así como el tipo y diseño de la investigación.

#### **3.1 Tipo de Investigación**

La investigación pretende conocer lo que implica el proceso de Reversión Monetaria, cuyo fenómeno se está presentando por tercera vez en Venezuela y lo más inusual es que ocurre en lo que va de siglo, lo cual implica la pertinencia de aclarar las posibles incidencias que se pueden presentar en las instituciones financieras, como su impacto en los usuarios bancarios.

Es por ello, el estudio se orientó hacia el tipo explicativo. En palabras de Hernández S. y otros (2006), “los estudios explicativos van más allá de la descripción de conceptos o de fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; están dirigidos a responder a las causas de los eventos físicos o sociales” (p.95). Las características de este tipo de estudios son, de manera general, las siguientes: “Parten de un abundante cuerpo teórico, identifican las relaciones de causalidad y proponen nuevas hipótesis para futuros estudios”. (p.96)

Los estudios explicativos pretenden conducir a un sentido de comprensión o entendimiento de un fenómeno. Apuntan a las causas de los eventos físicos o sociales. Pretenden responder a preguntas como: ¿por qué ocurre? ¿En qué condiciones ocurre? Coinciden los expertos que este tipo de investigación exige

mayor concentración y capacidad de análisis y síntesis por parte del investigador, ya que las variables que se manifiestan ante los sentidos deben ser meticulosamente estudiadas.

Igualmente, aunque el investigador logre verificar la pertinencia de sus planteamientos, ésta solo adquirirá significación en el marco de un entorno mucho más amplio, al que deberá referirse necesariamente para que su estudio no quede escindido del contexto en que se presenta.

### **3.2. Diseño de la Investigación**

Por su diseño la investigación se ajusta a estudios descriptivos, según Hernández y Otros (2006), “busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población” (p.92). Con este tipo de investigación se logra caracterizar un objeto de estudio o una situación concreta, señalar sus particularidades y propiedades. Sirve para ordenar, agrupar o sistematizar los objetos involucrados en el trabajo indagatorio. Esta forma de investigación requiere la combinación de los métodos analítico y sintético, en conjugación con el deductivo y el inductivo, con el fin de responder los cuestionamientos del objeto que se investiga.

Por lo tanto, el estudio descriptivo pretende establecer los aspectos prácticos para el tratamiento de la conversión bancaria y la contabilidad bancaria, como su efecto en la atención del usuario realizado en la sucursal del Banco de Venezuela, ubicado en San José de Guanipa.

De la misma manera, el estudio está orientado hacia un Diseño de Campo, según Hernández, y Otros (2006) este diseño permite observar y recolectar los datos

directamente de la realidad objeto de estudio. Por consiguiente, el estudio recopiló la información en la sucursal del Banco de Venezuela, ubicada en San José de Guanipa.

En este orden de ideas, la investigación también adquiere las características de un estudio documental: Al respecto, Arias (2006) afirma: “La investigación documental es un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas. Como en toda investigación, el propósito de este diseño es el aporte de nuevos conocimientos”. (p. 27)

A tal efecto, la investigación documental, según el autor, requiere cumplir un conjunto de etapas que permitan agotar la información buscada.

1. Búsqueda y exploración de fuentes: impresas y electrónicas (Internet).
2. Lectura inicial de los documentos disponibles en función al contexto en que se desarrollan las variables
3. Elaboración del esquema preliminar o tentativo de lo que se pretende de las lecturas.
4. Recolección de datos mediante lectura evaluativa, fichaje y resumen.
5. Formulación de un análisis e interpretación de la información en función del esquema preliminar.
6. Redacción de las conclusiones finales que arrojó la información recolectada.
7. Finalmente, a modo de recomendación, presentar el informe final.

Por tales razones, el presente diseño de investigación bibliográfica procura determinar los aspectos teóricos que contextualizan la conversión monetaria, la contabilidad bancaria y la atención del usuario. Para tal fin, se examina fuentes primarias y secundarias percibidas o encontradas en la diversidad de informe del

Gobierno Nacional, en las Leyes de la República y otras fuentes de información digital orientadas a ilustrar, ampliar y aclarar todo lo referente a estas variables.

### **3.3. Población y Muestra**

#### **3.3.1. Población**

Para la selección de la población, el estudio se corresponde a lo expuesto por Arias (2006), quien señala: “La población o en términos más precisos población objetivo, es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta que delimitada por el problema y por los objetivos del estudio” (p.81)

En otras palabras, la selección de la población está definida por individuos u objetos que tienen características similares. En el caso de la presente investigación, la población está representada por todos los empleados de la sucursal Banco de Venezuela, ubicada en San José de Guanipa, quienes suman un total de doce (12) trabajadores.

#### **3.3.2 Muestra**

Cabe señalar, según Para Hernández y Otros (2006), “La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características de la población”. (p.207). La muestra no es más que un subconjunto del conjunto población que al ser consultado arroja resultados significativos para el análisis.

Por lo tanto, la muestra de empleadas de la sucursal del Banco de Venezuela está representada por siete (7) trabajadoras quienes tienen contacto directo con los

usuarios bancarios. Tomar esta muestra implica también, que las siete trabajadoras conforman más del cincuenta por ciento (50%) de la población.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.4.1 Técnica**

Las técnicas e instrumentos metodológicos se correspondieron de acuerdo a las modalidades del estudio:

La primera modalidad, en lo concerniente al estudio descriptivo, se empleó la técnica de la Encuesta, de acuerdo a Hernández, y Otros, (2006), consiste en un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa de la población o instituciones, con el fin de conocer estados de opinión o hechos específicos.

La segunda modalidad, se corresponde al estudio bibliográfico, cuya técnica se orientó a La Observación, la cual según Arias (2006): “Es una técnica que consiste en visualizar o captar mediante la vista, en forma sistemática, cualquier hecho, fenómeno o situación que se produzca en la naturaleza o en la sociedad, en función de unos objetivos de investigación preestablecido” (p.69). Asimismo, y de manera particular se optó por la Observación Libre o No Estructurada, de acuerdo al autor: “Es la que se ejecuta en función de un objetivo, pero sin una guía prediseñada que especifique cada uno de los aspectos que deben ser observados (p.70).

#### **3.4.2. Instrumentos**

a) En la presente investigación para llevar a efecto la encuesta se utilizó como instrumento un Cuestionario, según Hernández, y Otros, (2006), consiste en “un conjunto de preguntas vinculadas a las variables a medir” (p. 276). Por lo tanto, el

cuestionario, permitió establecer los aspectos prácticos que distingue la atención al usuario. El mismo consta de doce (12) preguntas, cada una de éstas tiene tres opciones de respuestas: Siempre, A Veces y Nunca. (Véase Anexo 2. Cuestionario)

b) A fin de proceder con La Observación, se elaboró como instrumento una Ficha de Registro, la cual permitió determinar los aspectos teóricos que contextualizan la conversión monetaria y la contabilidad bancaria de la sucursal Banco de Venezuela ubicada en San José de Guanipa. El material bibliográfico y documental fue muy variado en vista de que gran parte de la información proviene de una recopilación de información extraída de páginas electrónicas del gobierno y material hemerográfico que hacen referencia al fenómeno estudiado, es decir, la Reconversión Monetaria.

Para la recopilación de la información contentiva en la Ficha de Registro, se utilizó el programa Excel 2001, el cual ofrece incorporar y seleccionar la información de manera sistemática y organizada, permitiendo ubicar fácilmente algún elemento de la base de datos. De ahí, se extrajeron los criterios para el Análisis de Contenidos. (Véase Anexo 3. Ficha de Registro)

### **3.4.3. Confiabilidad del Instrumento**

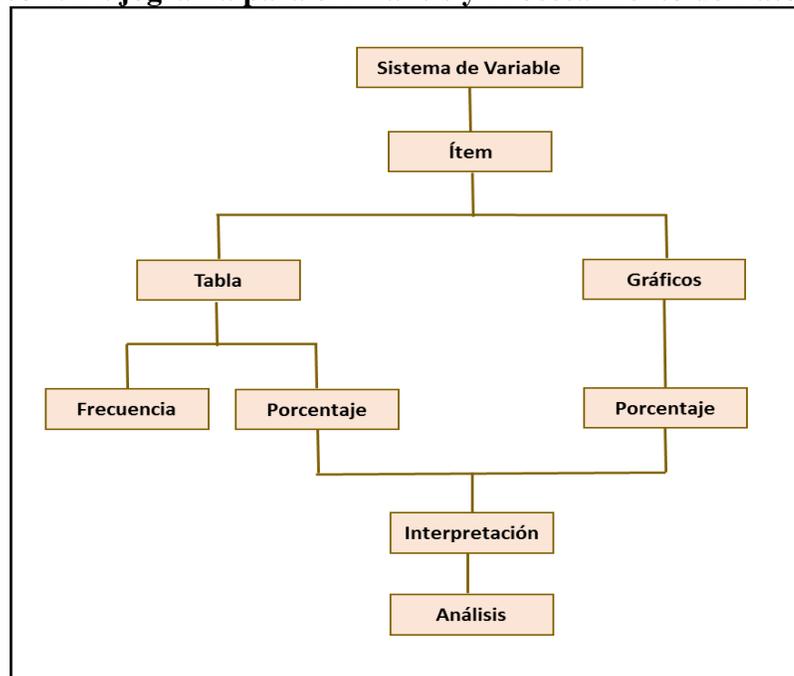
La confiabilidad de un instrumento, de acuerdo a Hernández y Otros (2006), la definen “al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto produce iguales resultados” (p. 410). No obstante, los autores asumen el Coeficiente alfa de Cronbach, porque éste requiere una sola administración del instrumento de medición y produce valores que oscilan entre 0 y 1. De donde el límite "0" significa que el grado de confiabilidad es nula, mientras que el límite "1" expresa alta confiabilidad. A efecto de instrumento aplicado a los agentes muestrales el coeficiente resultó ser

0.9 lo que puede considerarse como muy aceptable. (Véase Anexo 4. Confiabilidad del Instrumento)

### 3.5. Técnica de Análisis y Procesamiento de Datos

Una vez aplicados el instrumento (cuestionario) a las trabajadoras, se procedió a realizar el análisis e interpretación de los datos que arrojaron las respuestas de los dos cuestionarios. Para ello, se utilizó la escala estadística descriptiva de Morles (1987) frecuencia y porcentaje, con su respectivo análisis semántico, es decir, detectar aquellos aspectos significativos, que permitan extraer conclusiones. Para el análisis de los datos se estableció el siguiente flujograma:

**Gráfico 1. Flujograma para el Análisis y Procesamiento de Datos**



Fuente: García, D. (2021)

Se revisó y organizó cada ítem, de acuerdo a la variable, dimensión e indicador correspondiente, señalados en el Sistema de Variables (Véase Cap I, pág. 7, Segundo

Objetivo Especifico). Se tabuló el número de respuestas (frecuencias) y el porcentaje que representan estas respuestas, los cuales se agruparon por tablas. Para visualizar estos datos se crearon gráficos de barras. Lo que permitió realizar las interpretaciones y análisis que dieron lugar, lo cual constituirá el Capítulo IV.

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS DE RESULTADOS Y PROCESAMIENTO DE DATOS**

Determinar los aspectos teóricos que contextualizan la conversión monetaria, la contabilidad bancaria y la atención del usuario.

#### **4.1 Aspectos Organizacionales**

##### **4.1.1 Razón Social de la Empresa Caso de Estudio**

Banco de Venezuela SACA

##### **4.1.2 Objeto del Banco de Venezuela**

Garantizar a todos los venezolanos el acceso a los productos, servicios y programas bancarios, además de promover la inclusión financiera y brindar impulso financiero a los sectores estratégicos de desarrollo de la Nación, a través de una banca incluyente, eficiente, dinámica y con capacidad de respuesta.

##### **4.1.3 Reseña Histórica**

El banco fue fundado en 1883 como Banco Comercial, el cual el 2 de septiembre de 1890 cambió su nombre por el de Banco de Venezuela, dando así origen formal a esta institución. Este banco funcionaba principalmente para préstamos al gobierno y tenía además la función recaudadora fiscal del Estado; en 1920 por una ley nacional se le concede el derecho de no pagar ningún impuesto o hacer cualquier aporte al fisco nacional debido a su función recaudadora nacional, para este año ya había logrado establecer sucursales en unas 10 ciudades del interior del país. Ante la falta de un banco central el Banco de Venezuela es seleccionado

junto con otras 5 instituciones para emitir papel moneda (bolívar) hasta la promulgación de la ley que dispuso la creación del Banco Central de Venezuela que entraría en operación en 1940.

En 1976 el Banco de Venezuela inaugura su oficina número 100 y un año después abre una sucursal en Nueva York y antes de la década de 1980 ya contaba con una agencia en Curazao. En 1978 introduce al mercado un servicio de atención al cliente 24 horas, tarjetas de crédito, y puntos de venta, entre otros servicios. Para 1981 se hace evidente el rápido crecimiento de la institución al fundar el Banco de Venezuela Internacional para ofrecer mayores servicios fuera de las fronteras y en 1984 inaugura su nueva sede en el centro de Caracas.

El Banco Consolidado toma el control accionario de la empresa en 1993. Apenas un año después, el Consolidado es intervenido por el Estado por la crisis bancaria de 1994 lo que conduce a la pérdida de solidez del banco arrastrando al Banco de Venezuela. El 9 de agosto de 1994 el gobierno venezolano realiza un rescate a esta institución estimado en 294 millones de dólares. Posteriormente fue llevado a subasta en 1996, en ese año el grupo español Santander se hizo con más del 93% de las acciones del banco.

El 6 de octubre de 2000, el Banco de Venezuela/Grupo Santander adquiere la mayoría accionaria del Banco Caracas, fundado también en 1890, concluyendo en la fusión de ambas entidades el 17 de mayo de 2002, convirtiéndose en el banco más grande del país.

En junio de 2008 se iniciaron conversaciones con el Banco Occidental de Descuento (BOD) para que absorbiera la participación del Grupo Santander en Venezuela, creando el primer banco de ese país, sin embargo, el gobierno venezolano

impidió la adquisición y el 31 de julio de ese año el presidente Hugo Chávez anunció en cadena nacional que el banco sería estatizado.

El 22 de mayo de 2009, se firmó el acuerdo de compra entre el gobierno venezolano y el Grupo Santander por un monto de 1050 millones de dólares. El 3 de julio de 2009 el Banco de Venezuela pasó a ser el 50% administrado por el gobierno venezolano.

Desde su nacionalización creció en más de un millón de clientes entre junio de 2009 y marzo de 2011, pasando de 3.310.000 a 4.427.000 clientes.<sup>8</sup> También en el mismo período aumentó en un 275,4% los créditos para la adquisición de viviendas pasando de 582 millones de bolívares en junio de 2009 a un total de 2.185 millones de bolívares contabilizados en enero de 2011.<sup>9</sup>

#### **4.1.4 Misión, Visión y Valores**

**Misión.** Garantizar a todos los venezolanos el acceso a los productos, servicios y programas bancarios, además de promover la inclusión financiera y brindar impulso financiero a los sectores estratégicos de desarrollo de la Nación, a través de una banca incluyente, eficiente, dinámica y con capacidad de respuesta.

**Visión.** Ser el banco de referencia de todos los venezolanos por nuestro modelo de gestión bancaria innovador, eficiente, incluyente y sustentable.

**Valores.** Lealtad, responsabilidad, compromiso, confianza, transparencia, ética, trato humano, igualdad, inclusión y solidaridad.

#### **4.1.5 Funciones de Cargos.**

El personal que conforman la estructura organizativa de la sucursal del Banco de Venezuela en San José de Guanipa suma 12 personas, cuyas funciones son las siguientes:

**Gerente de Oficina:** se encarga de dirigir todos los aspectos operativos, a saber, distribución, servicio de atención al cliente, recursos humanos, administración y ventas de acuerdo con los objetivos del banco. Proporcionar formación, asesoramiento, desarrollo y motivación para el personal del banco.

**Gerente de Servicio:** Está a cargo de fomentar un entorno productivo en un equipo enfocado en los consumidores. Ellos son los encargados de supervisar el desempeño de sus empleados para garantizar que su equipo se mantenga al día con las demandas del servicio. En su gestión han de saber escuchar activamente a los consumidores, ser empáticos con sus problemas y ser eficientes al brindar soluciones valiosas.

**Ejecutivo.** La función principal de este perfil profesional es controlar el cumplimiento de los objetivos de las cuentas de la clientela asignada, analizar su evolución y proponer medidas correctoras ante eventuales desviaciones. También, cumple funciones de analista y promotor de créditos solicitados al banco.

**Asesores Financieros.** Elabora el o los planes financieros de acuerdo a las necesidades del cliente, gestiona las finanzas, procurando la buena administración de éstas, pronostica escenarios económicos, resuelve problemas de tipo financiero, realiza auditorías y evaluar oportunidades y riesgos potenciales del cliente.

**Tesorero.** Es quien custodia la liquidez de la caja y planear los destinos de los excedentes que puedan resultar tras la operación; además, debe atender las relaciones con el sector financiero y concretar negociaciones que le garanticen los servicios y

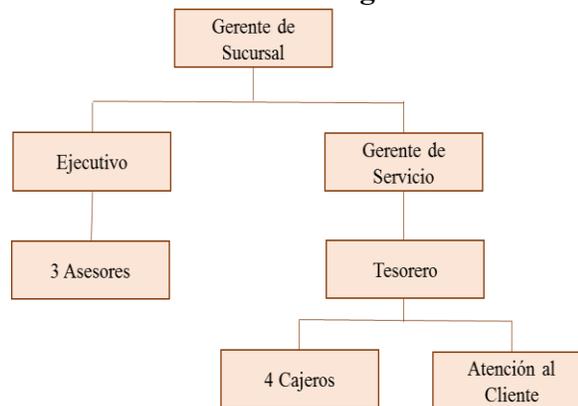
productos más adecuados para la gestión del efectivo, así como el acceso a líneas de crédito a tasas preferenciales. También debe asesorar a la alta gerencia sobre el impacto del efectivo en los planes de la operación diaria y de programas de inversión de capital.

**Cajeros.** Es quien hace la recepción, entrega y custodia el dinero en efectivo, cheques, giros y demás documentos de valor, a fin de lograr la recaudación de ingresos a la institución y la cancelación de pagos que correspondan a través de caja, conforme al rubro de cada empresa.

**Atención al Cliente.** Su función es defender y proteger de forma independiente y efectiva los derechos e intereses de los clientes, y usuarios que presenten reconsideraciones de sus reclamos. Tramitar y resolver las reconsideraciones de reclamos presentados.

#### 4.1.5.1. Estructura Organizativa

**Gráfico 2. Estructura Organizativa.**



**Fuente:** García, D.

## **4.2 Determinar los aspectos teóricos que contextualizan la conversión monetaria, la contabilidad bancaria y la atención del usuario.**

### *Análisis de Resultados de la Ficha de Registro*

El análisis de los resultados de la Observación realizada al material bibliográfico reflejados en la Ficha de Registro, permitió determinar los aspectos teóricos que contextualizan la conversión monetaria, la contabilidad bancaria y la atención del usuario. La información fue extraída de páginas electrónicas del gobierno y otros autores que hacen referencia a las variables que a continuación se mencionan:

#### **1. Conversión Monetaria. Aspectos consultados**

1.1 Conceptos.

1.2 Objetivos.

1.3 Implicaciones.

1.4 ¿Qué problemas atiende la Conversión Monetaria?

1.5 ¿Qué es la Hiperinflación?

Se puede considerar que la reconversión busca:

- a) Facilitar la comprensión de cantidades muy grandes de dinero.
- b) Simplificar los cálculos aritméticos de importes denominados en moneda nacional.
- c) Facilitar las transacciones de dinero.
- d) Facilitar los procedimientos contables.
- e) Reforzar la confianza en el signo monetario.
- f) Eliminar el impacto inflacionario del efecto redondeo por escasez de

sencillo.

g) Estímulo para el uso de otros medios de pago como los cajeros automáticos e Internet.

## **2. Contabilidad Bancaria. Aspectos consultados**

2.1 Conceptos.

2.2 Importancia.

2.3 Características.

2.4 ¿En que se sustenta la Contabilidad Bancaria?

2.5 Aspectos básicos de la Contabilidad Bancaria

2.6 Repercusiones de la reconversión sobre las instituciones financieras

2.6.1 En lo Tecnológico.

2.6.2 En lo Operacional.

2.7 Recursos requeridos para el manejo de la Reconversión Monetaria en las Entidades Bancarias

2.8 Repercusiones en las Actividades Bancarias

De la contabilidad bancaria se puede afirmar que se corresponden a estamentos universales que se manejan en cualquier institución financiera, por lo tanto, al tener un carácter universal implica que son lineamientos que se asumen como invariables, absolutos y con aplicaciones altamente eficientes en la dinámica bancaria.

## **3. Atención al Usuario.**

3.1 Características del Usuario

3.2 ¿En qué consiste el buen servicio al usuario?

3.3 Consecuencias de un mal servicio al usuario

3.4 ¿Cómo se define la actitud de quién brinda un servicio?

3.5 Usuarios Difíciles.

### 3.6 ¿Cómo manejar las quejas?

La atención al cliente como herramienta permite interactuar con los clientes brindando asesoramiento para asegurar un cliente satisfecho con el servicio bancario. Es un esfuerzo de todos los empleados y debe estar dirigido en un mismo sentido. El sector de servicio al cliente es el responsable de la relación, la escucha y comprensión de las consultas, dudas, quejas y reclamos que efectúan los usuarios.

### 4.3 Indicar las alternativas en el impacto de la conversión monetaria en la sucursal del Banco de Venezuela en San José de Guanipa.

Luego de haber determinado los aspectos teóricos que contextualizan la conversión monetaria, la contabilidad bancaria y la atención del usuario los investigadores se apoyaron en la técnica de encuesta/entrevista para indicar las principales alternativas en el impacto de la conversión monetaria aplicada obteniendo los siguientes resultados.

#### **Análisis de Resultados**

#### *Análisis de Resultados del Cuestionario*

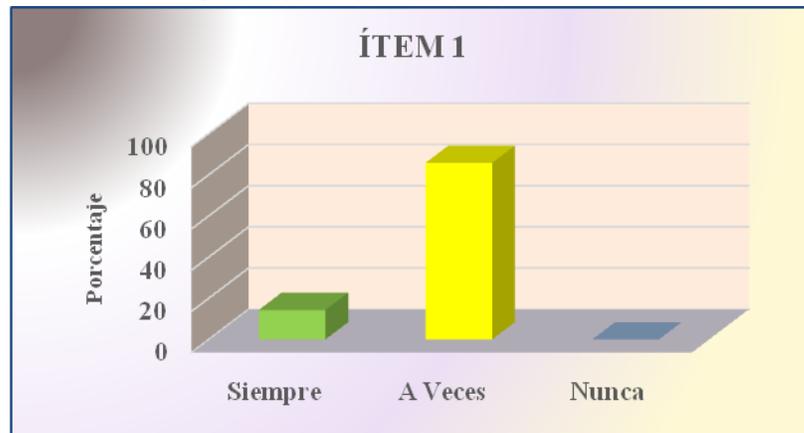
#### **ÍTEM 1**

¿La conversión monetaria es por un efecto inflacionario?

**Tabla 2. Resultados Ítem 1**

<b>Ítem 1</b>	<b>Siempre</b>	<b>A Veces</b>	<b>Nunca</b>
Frecuencia	1	6	0
Porcentaje	14	86	0

**Fuente:** Cuestionario aplicado a 7 Trabajadora del BCV.

**Gráfico3. Resultado Ítem 1**

**Fuente:** Cuestionario aplicado a 7 Trabajadora del BCV.

**Interpretación:** De acuerdo a las respuestas de los agentes muestrales 14% dijo que “siempre” y 86% “a veces” la conversión monetaria se debe a un efecto inflacionario. Tales respuestas conllevan a inferir que las trabajadoras, aunque no niegan tal efecto, creen que existen otras razones.

#### *Análisis de Resultados del Cuestionario*

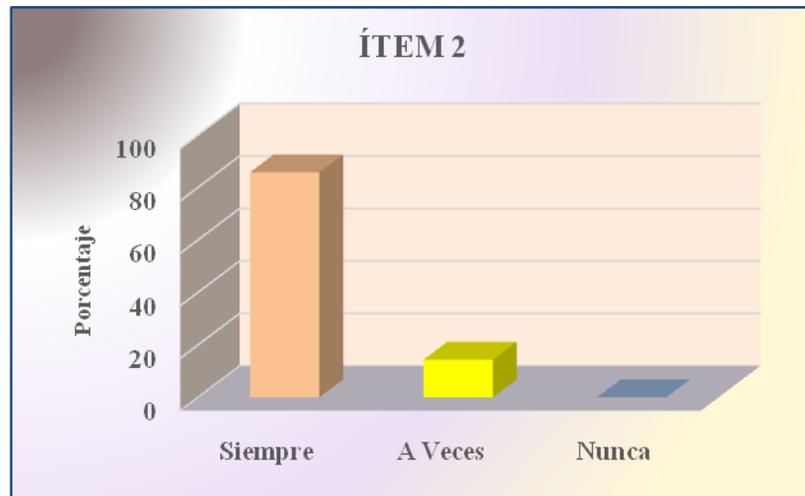
### **ÍTEM 2**

¿La conversión monetaria es para simplificar el valor de la moneda?

**Tabla 3. Resultados Ítem 2**

Ítem 2	Siempre	A Veces	Nunca
Frecuencia	6	1	0
Porcentaje	86	14	0

**Fuente:** Cuestionario aplicado a 7 Trabajadora del BCV.

**Gráfico 4. Resultado Ítem 2**

**Fuente:** Cuestionario aplicado a 7 Trabajadora del BCV.

**Interpretación:** De acuerdo a las respuestas de los agentes muestrales 85% dijo que “siempre” y 14% “a veces” la conversión monetaria se debe a una simplificación del valor de la moneda. Las trabajadoras bancarias creen que por esta razón se puede realizar un mejor manejo de las operaciones bancarias.

#### *Análisis de resultados del Cuestionario*

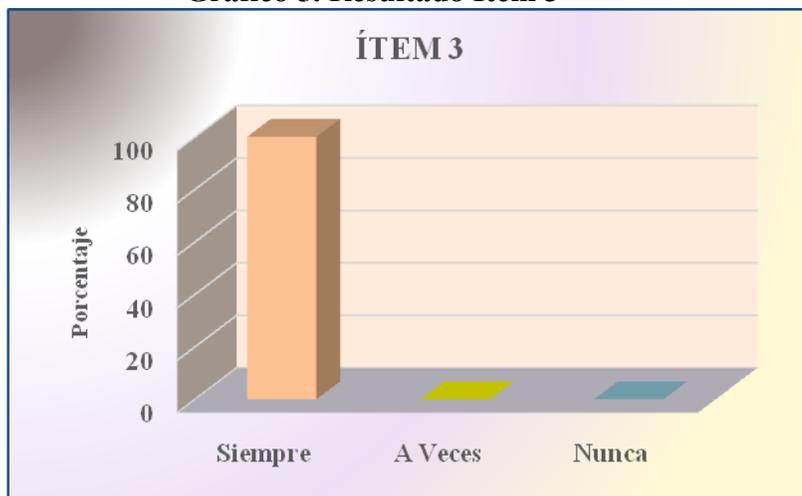
### **ÍTEM 3**

¿Los ajustes y adaptaciones que implica la reconversión monetaria en la contabilidad bancaria se hacen en la oficina principal?

**Tabla 4. Resultados Ítem 3**

Ítem 3	Siempre	A Veces	Nunca
Frecuencia	7	0	0
Porcentaje	100	0	0

**Fuente:** Cuestionario aplicado a 7 Trabajadora del BCV.

**Gráfico 5. Resultado Ítem 3**

**Fuente:** Cuestionario aplicado a 7 Trabajadora del BCV.

**Interpretación:** De acuerdo a las respuestas de los agentes muestrales 100% dijo que “siempre” es la Oficina Principal del Banco de Venezuela quien hace los ajustes y adaptaciones de la conversión monetaria. Lo que implica que la sucursal de San José de Guanipa se acoge a esta medida de manera incondicional y sin objeciones.

#### ***Análisis de resultados del Cuestionario***

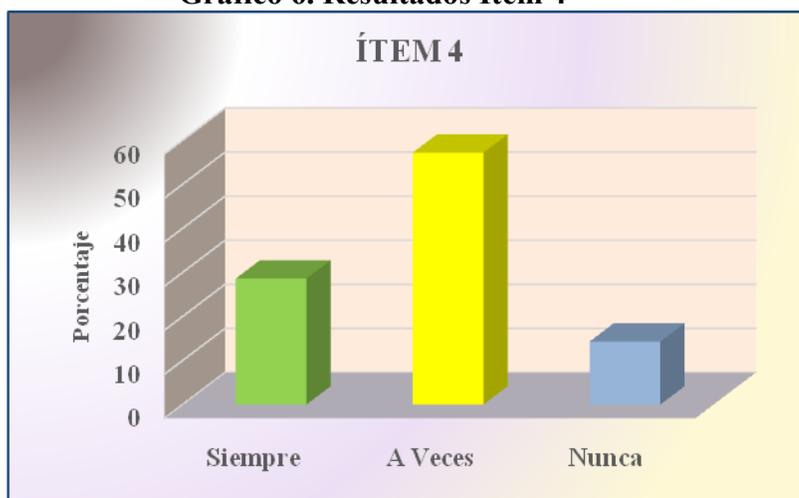
#### **ÍTEM 4**

¿Los ajustes y adaptaciones debido a reconversión bancaria realizadas por la sede oficina principal requieren hacer mejoras en los procesos contables de la sucursal?

**Tabla 5. Resultados Ítem 4**

Ítem 4	Siempre	A Veces	Nunca
Frecuencia	2	4	1
Porcentaje	29	57	14

Fuente: Cuestionario aplicado a 7 Trabajadora del BCV.

**Gráfico 6. Resultados Ítem 4**

Fuente: Cuestionario aplicado a 7 Trabajadora del BCV.

**Interpretación:** De acuerdo a las respuestas de los agentes muestrales 29% dijo que “siempre”, 57% “a veces” y 14% “nunca” es a la Oficina Principal del Banco de Venezuela quien hace los ajustes y adaptaciones de la conversión monetaria. Sin embargo, puede haber casos en aspectos contables con algún cliente o usuario que requieren tomar iniciativas muy particulares o puntuales.

#### *Análisis de resultados del cuestionario*

### **ÍTEM 5**

¿La actitud de la empleada es proactiva para apoyar, ayudar e informar al usuario?

**Tabla 6. Resultados Ítem 5**

Ítem 5	Siempre	A Veces	Nunca
Frecuencia	3	4	0
Porcentaje	43	57	0

**Fuente:** Cuestionario aplicado a 7 Trabajadora del BCV.

**Gráfico 7. Resultados Ítem 5**

**Fuente:** Cuestionario aplicado a 7 Trabajadora del BCV.

**Interpretación:** De acuerdo a las respuestas de los agentes muestrales 43% dijo que “siempre” y 57% “a veces” la actitud de la empleada es proactiva. Con estos resultados se observa que la mayoría de las trabajadoras no responden a las exigencias de una buena atención al usuario, tal como lo describe Díaz (2018), quien dice: “Todo trabajo brinda un servicio. Por ello, podemos decir que la satisfacción del usuario no es responsabilidad sólo de una sección o de un trabajador... es de todos”

#### *Análisis de resultados del cuestionario*

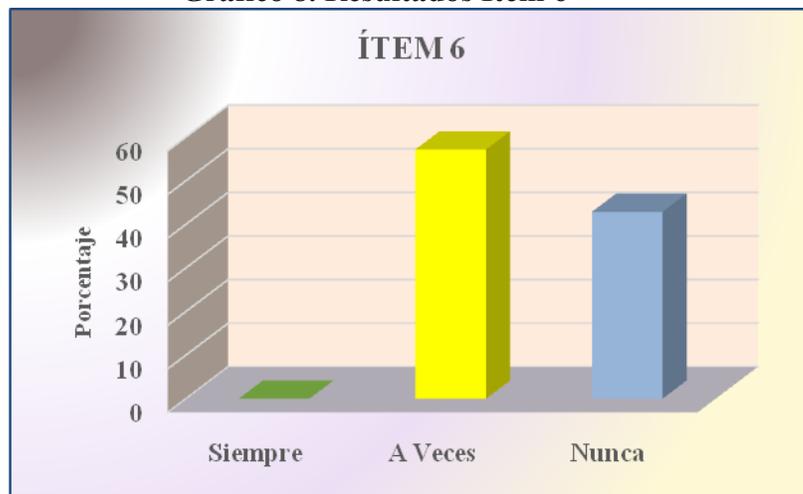
### **ÍTEM 6**

¿La actitud de la empleada bancaria por el hecho de la conversión monetaria es escéptica o dudosa?

**Tabla 7. Resultados Ítem 6**

Ítem 6	Siempre	A Veces	Nunca
Frecuencia	0	4	3
Porcentaje	0	57	43

**Fuente:** Cuestionario aplicado a 7 Trabajadora del BCV.

**Gráfico 8. Resultados Ítem 6**

**Fuente:** Cuestionario aplicado a 7 Trabajadora del BCV.

**Interpretación:** De acuerdo a las respuestas de los agentes muestrales 57% dijo que “a veces” es escéptica, mientras que 43% afirmó que “nunca”. Con estos resultados se observa que la mayoría de las trabajadoras no responden a las exigencias de una buena atención al usuario, tal como se interpreta de Díaz (2018), en cuanto a la calidad de vida laboral, ésta se vuelve más fácil cuando la institución funciona con más eficacia y todo su proceso administrativo se transforma en buen servicio.

#### *Análisis de resultados del cuestionario*

### **ÍTEM 7**

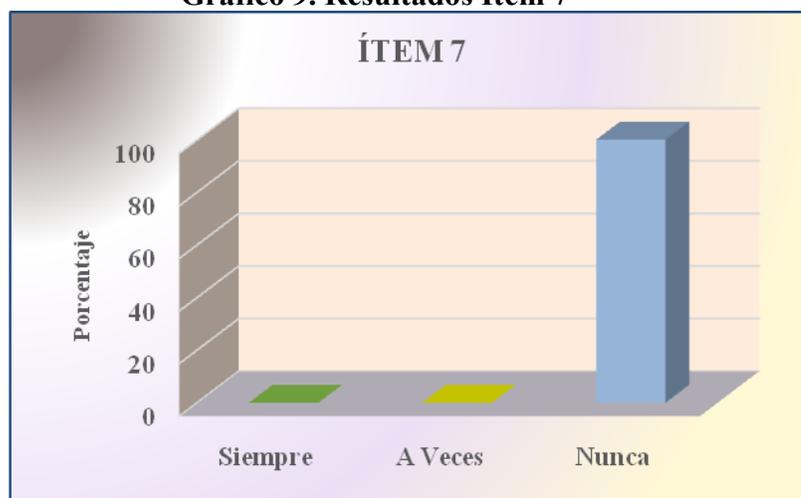
¿Debido a la conversión monetaria, los productos y servicios ofrecidos por la sucursal bancaria afectan los estados reflejados en la contabilidad?

**Tabla 8. Resultados Ítem 7**

Ítem 7	Siempre	A Veces	Nunca
Frecuencia	0	0	7
Porcentaje	0	0	100

**Fuente:** Cuestionario aplicado a 7 Trabajadora del BCV.

**Gráfico 9. Resultados Ítem 7**



**Fuente:** Cuestionario aplicado a 7 Trabajadora del BCV.

**Interpretación:** De acuerdo a las respuestas de los agentes muestrales 100% dijo que “nunca” la conversión monetaria afecta los estados contables. Tales afirmaciones representan un aval para mantener las operaciones bancarias y la buena atención al usuario.

#### *Análisis de resultados del cuestionario*

### **ÍTEM 8**

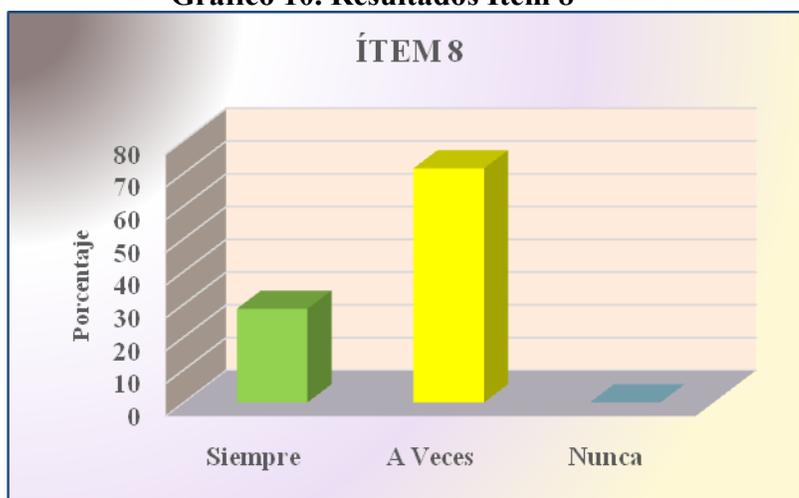
¿La sucursal emplea la contabilidad como sistema de información de manera clara y precisa hablando cara a cara con el usuario?

**Tabla 9. Resultados Ítem 8**

Ítem 8	Siempre	A Veces	Nunca
Frecuencia	2	5	0
Porcentaje	29	71	0

**Fuente:** Cuestionario aplicado a 7 Trabajadora del BCV.

**Gráfico 10. Resultados Ítem 8**



**Fuente:** Cuestionario aplicado a 7 Trabajadora del BCV.

**Interpretación:** De acuerdo a las respuestas de los agentes muestrales 29% dijo que “siempre” hablan de persona a persona con el usuario, mientras que 71% afirmó que “a veces” lo hacen. Con estos resultados se observa que la mayoría de las trabajadoras creen que el cara a cara no es una iniciativa imperativa para informar de los asuntos de interés al usuario.

#### *Análisis de resultados del cuestionario*

### **ÍTEM 9**

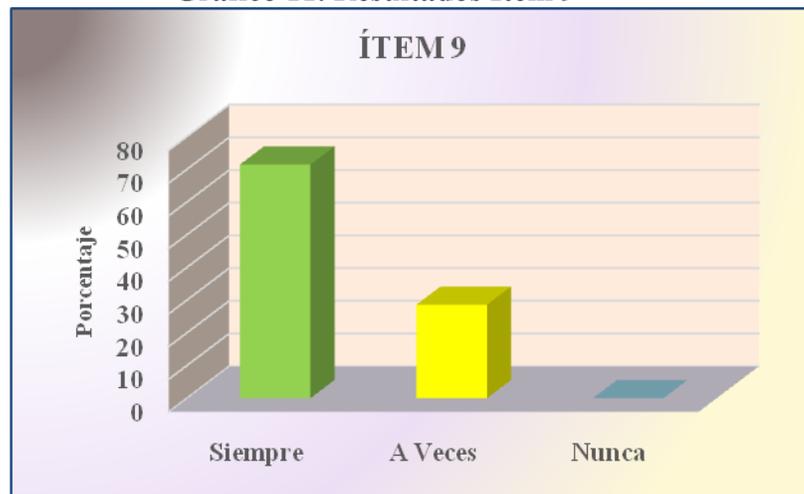
¿La sucursal emplea la contabilidad como sistema de información de manera clara y precisa a través del portal web del banco?

**Tabla 10. Resultados Ítem 9**

Ítem 9	Siempre	A Veces	Nunca
Frecuencia	5	2	0
Porcentaje	71	29	0

**Fuente:** Cuestionario aplicado a 7 Trabajadora del BCV.

**Gráfico 11. Resultados Ítem 9**



**Fuente:** Cuestionario aplicado a 7 Trabajadora del BCV.

**Interpretación:** De acuerdo a las respuestas de los agentes muestrales 71% dijo que “siempre” se apoyan en el portal web del banco para informarse, mientras que 29% afirmó que “a veces” lo hacen. De ahí que Cortina (2018) dice “el usuario bancario es más digital en el sentido de que busca realizar todo tipo de operaciones y gestiones financieras a través de la App o Web de las entidades, siempre y cuando no se pierda la conexión emocional y el trato humano con su gestor o asesor de confianza”.

*Análisis de resultados del cuestionario*

**ÍTEM 10**

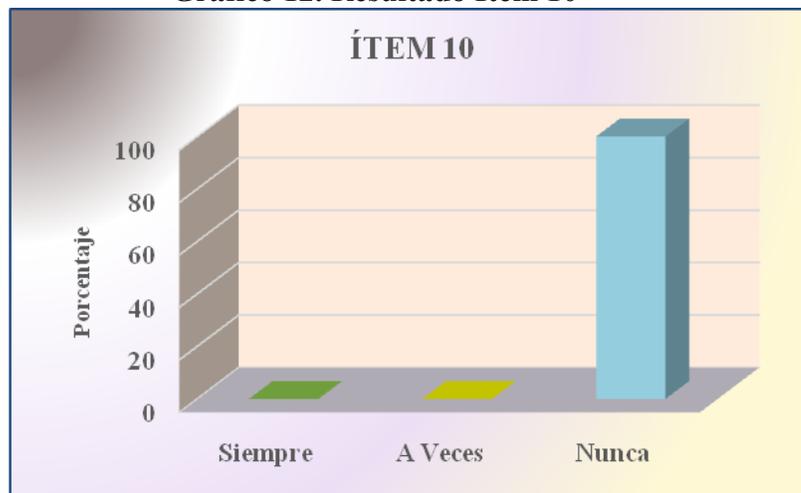
¿Con el nuevo cono monetario ha habido éxodo de usuarios?

**Tabla 11. Resultados Ítem 11**

Ítem 10	Siempre	A Veces	Nunca
Frecuencia	0	0	7
Porcentaje	0	0	100

**Fuente:** Cuestionario aplicado a 7 Trabajadora del BCV.

**Gráfico 12. Resultado Ítem 10**



**Fuente:** Cuestionario aplicado a 7 Trabajadora del BCV.

**Interpretación:** De acuerdo a las respuestas de los agentes muestrales 100% dijo que “nunca” con la conversión monetaria haya afectado a la estabilidad del usuario bancario. Tales afirmaciones representan un aval para mantener las operaciones bancarias y la buena atención al usuario.

*Análisis de resultados del cuestionario*

## ÍTEM 11

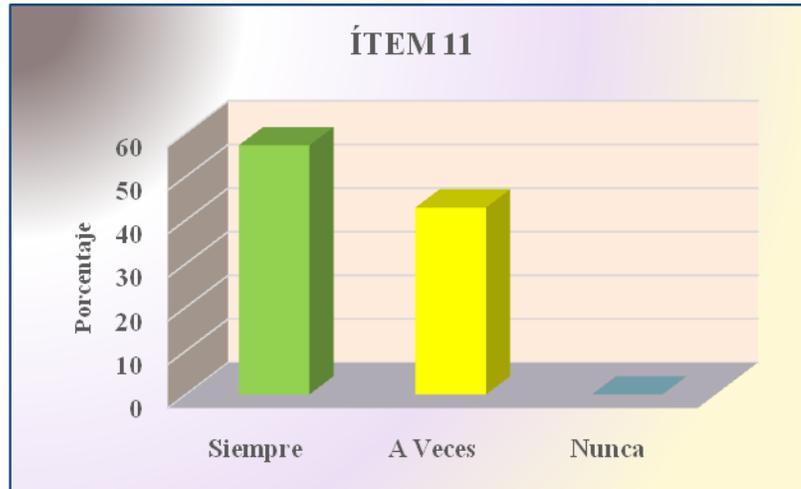
¿Existe evaluación sistemática para actualizar y mejorar la atención al usuario?

**Tabla 12. Resultados Ítem 11**

Ítem 11	Siempre	A Veces	Nunca
Frecuencia	4	3	0
Porcentaje	57	43	0

**Fuente:** Cuestionario aplicado a 7 Trabajadora del BCV.

**Gráfico 13. Resultado Ítem 11**



**Fuente:** Cuestionario aplicado a 7 Trabajadora del BCV.

**Interpretación:** De acuerdo a las respuestas de los agentes muestrales 57% dijo que “siempre” se hace evaluación para actualizar y mejorar la atención al usuario, mientras 43% expreso “a veces”. Lo importante de las respuestas es que todos los empleados han de tener claro lo que dice Díaz (2018), lo relevante es que “la actitud del empleado de cualquier institución, es cómo maneja los problemas, las preguntas y requerimientos de servicio, lo que va influir en su desempeño para hacer una gestión ejemplar en la atención del usuario”.

### *Análisis de resultados del cuestionario*

## ÍTEM 12

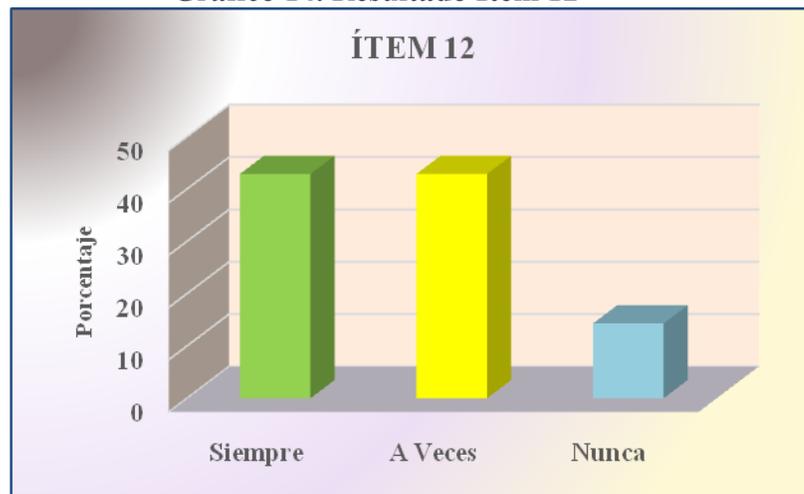
¿Existe evaluación sistemática para revisar y atender mejor las quejas del usuario?

**Tabla 13. Resultados Ítem 12**

Ítem 12	Siempre	A Veces	Nunca
Frecuencia	3	3	1
Porcentaje	43	43	14

**Fuente:** Cuestionario aplicado a 7 Trabajadora del BCV.

**Gráfico 14. Resultado Ítem 12**



**Fuente:** Cuestionario aplicado a 7 Trabajadora del BCV.

**Interpretación:** De acuerdo a las respuestas de los agentes muestrales 43% dijo que “siempre” se hace evaluación para atender las quejas del usuario, mientras otro 43% expreso “a veces” y 14% dijo que “nunca”. La revisión para hacer mejoras de actitudes, deben conducir a lo que señala Díaz (2018), para el manejo de usuarios difíciles se requiere: ecuanimidad, empatía, solidaridad, calma para el manejo y solución del problema.

#### **4.4 Explicar desde una perspectiva general el impacto de la reconversión monetaria en la contabilidad bancaria y sus efectos particulares en la atención al usuario.**

La política monetaria y pública que procura la eliminación de ceros de la unidad monetaria a los efectos de crear una supuesta eficiencia financiera y económica en virtud de los procesos locales de hiperinflación y devaluación, causa un impacto negativo, por generar constante cambios en la contabilidad bancaria de acuerdo a los ajustes por inflación.

La reconversión facilita las transacciones y repotencia al bolívar pero esto, sin embargo, no se ha traducido en mayor disponibilidad de dinero o mejores precios en el mercado.

En otro sentido, implica un proceso de transición en el que se ve afectado la gestión de las instituciones, de acuerdo en la atención al usuario, a la cual, se tienen adaptar, lo que implica la implementación de un plan diligente en función a una serie de lineamientos expuesto por el Banco Central de Venezuela como ente rector de la reconversión monetaria, es decir:

- Los cambios en los distintos programas de computación existentes que afectan toda la base de datos que reflejan los montos en bolívares.
- Modificación total de los reportes tanto externos (clientes, entes reguladores) como internos que reflejan montos en bolívares.
- Alta carga operativa para el arranque de la reconversión monetaria, que incluye tanto taquilla como cajeros automáticos.

- Preparación del adiestramiento de todo el personal, para buscar lograr hacer sentir cómodo al cliente.

Para la aplicación de éste plan, implica costos adicionales para lograr el éxito en la implementación de la reconversión monetaria, y a pesar de colocar en marcha, en específico, la atención al usuario mediante con excelente adiestramiento, no se logra el máximo nivel de afectividad en el mismo, porque la reconversión monetaria genera falta de entendimiento, inconformidad y aceptación muchas veces por todo lo antes mencionado.

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1 Conclusiones**

*1. Con relación al objetivo, determinar los aspectos teóricos que contextualizan la conversión monetaria, la contabilidad bancaria y la atención del usuario, se concluye:*

Lo consultado agotó la información buscada, donde se pudo dilucidar aspectos como conceptos, objetivos, importancia, implicaciones, problemas, características, repercusiones de lo que es la conversión monetaria y la contabilidad bancaria. En lo que respecta a la conversión monetaria sus intenciones se centran:

- a) Facilita la comprensión de cantidades muy grandes de dinero.
- b) Simplifica los cálculos aritméticos de importes denominados en moneda nacional.
- c) Facilita las transacciones de dinero.
- d) Facilita los procedimientos contables.
- e) Refuerza la confianza en el signo monetario.
- f) Elimina el impacto inflacionario del efecto redondeo por escasez de sencillo.

g) Estímulo para el uso de otros medios de pago como los cajeros automáticos e Internet.

Mientras que a la variable contabilidad bancaria, aun cuando está sometida al proceso de reconversión sus principios, procedimientos y aplicaciones se mantienen inalterables no afecta en absoluto sus lineamientos debido a que son invariables, absolutos y con aplicaciones universales, independiente a la situación de la moneda. Asimismo, la variable atención al usuario se correspondió a indicar un conjunto de características y actitudes del trabajador bancario que conducen inexorablemente a la buena atención del cliente, quien en definitiva es a quien se debe la institución financiera.

*2. Con relación al objetivo, indicar las alternativas en el impacto de la conversión monetaria en la sucursal del Banco de Venezuela en San José de Guanipa., se concluye:*

Las reiteradas conversiones monetarias ocurridas en el país, y en lo que va de siglo, ha permitido a la Oficina Principal del Banco de Venezuela realizar los ajustes y adaptaciones de la conversión monetaria sin contratiempos, y lo más importante sin afectar de ningún modo los estados contables. La conversión monetaria aun cuando se debe a un efecto inflacionario, las trabajadoras bancarias creen que su realidad tiene un motivo simplificador de la moneda.

En otro sentido, de acuerdo a la distribución de las trabajadoras, realizan atención de usuario presencial mayormente con excelencia, proactiva para apoyar, ayudar e informar al usuario. Además, se puede decir que no siempre se tiene un contacto directo con el usuario, debido a que éste último se apoya regularmente en el portal web del banco. Aun así, la sucursal mantiene evaluaciones en las trabajadoras para hacer los correctivos y mejoras para la atención al usuario.

*3. Con relación al objetivo, explicar desde una perspectiva general el impacto de la reconversión monetaria en la contabilidad bancaria y sus efectos particulares en la atención al usuario, se concluye:*

La conversión monetaria si altera en la práctica los procesos contables de la sucursal del Banco de Venezuela ubicada en San José de Guanipa, porque mediante la sede principal del Banco quien se encarga de los ajuste y adaptaciones que amerite la reconversión, incluso durante los meses en que coexistirán el Bolívar Soberano y el Bolívar Digital. En cualquier caso, les corresponderá a las sucursales del Banco de Venezuela establecer los mecanismos que ayudarían a los ciudadanos en sus transacciones bancarias.

Ciertamente, no se puede desconocer la existencia de una situación inflacionaria que deviene en progreso en la última década, y a raíz de las reiteradas reconversiones de la moneda ocurridas en el país, en la sucursal del banco consideran que la conversión actual que se decretó a partir del primero de octubre del año en curso obedece a una política económica que persigue alcanzar una mayor eficiencia en el sistema de pagos, con el fin de facilitar el registro contable de las transacciones, por lo tanto, la simplificación del valor de la moneda contribuirá al mejor manejo de los asuntos financieros y presupuestarios del país.

Ahora bien, como se ha podido constatar la conversión monetaria es una política económica del Poder Ejecutivo que no incurre en consecuencias de desajustes financieros o en medidas que ocasionarían riesgos en algún sector de la economía nacional. Aun cuando la conversión monetaria no tiene repercusiones antagonistas, su misma realidad induce en las entidades bancarias algún elemento de discrepancia, que obliga a que toda política de atención al cliente debe enfocarse en el conocimiento profundo de los alcances de la conversión monetaria, de manera cumplir con las expectativas y necesidades del cliente.

Es importante destacar, bajo cualquier circunstancia en que se encuentre la economía nacional, el objetivo final de toda entidad bancaria es la satisfacción de los clientes, por muy compleja y subjetiva que pueda ser ésta, debido a que el contacto banco-cliente sea de persona a persona, por vía telefónica o por vía digital requerirá de actitudes voluntariosas para obtener relaciones altamente eficientes y productivas.

## **5.2 Recomendaciones**

### **A las instituciones bancarias**

Mantener a los usuarios informados constantemente de todos los potenciales riesgos implicaciones de la Reconversión Monetaria durante la convivencia del Bolívar Digital con el Bolívar Soberano, especialmente de todo aquello que pueda significar o entenderse como sensación de pérdida de poder adquisitivo, costos adicionales de adaptación de sistemas, fraudes durante la transición, fallas tecnológicas en la adecuación de sistemas.

Realizar campañas informativas a los usuarios donde se vean involucrados todos los empleados de la empresa en la comprensión de que la Reconversión Monetaria no solo implica eliminar los ceros a la moneda nacional o un simple proceso de emitir nuevas especies monetarias, sino que también implica una reexpresión de los precios nominales de los bienes y servicios, sueldos y salarios, créditos y deudas, ajustes en los procesos contables y sistemas de cómputo.

**A la Escuela de Ciencias Administrativas, Departamento de Contaduría Pública de la Universidad de Oriente**

Exhortar estudios de investigación sobre los procedimientos técnicos llevados a cabo por las Oficinas Principales Bancarias para adaptar todo el sistema de contabilidad al nuevo cono monetario.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias, F. (2006). **El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica**. 5ª Edición. Editorial Episteme. Caracas.
- Analítica (2018). *Lista de países latinoamericanos que han eliminado ceros de su moneda*. Revista Digital. [Consulta: 13 Oct 2021] Disponible en: <https://www.analitica.com/economia/paises-latinoamericanos-reconversion-moneda/>
- Banco Central de Venezuela (2021). **Resolución N° 21-08-01. Billetes del Cono Monetario Actual**. [Consulta: 17 Oct 2021] Disponible en: <http://www.bcv.org.ve/comunicado-bolivar-digital>.
- Cedillo, R. y Washington, H. (2016). **Aplicación de la contabilidad bancaria a las operaciones crediticias en las instituciones financieras del Ecuador**. Universidad Técnica de Machala. Editorial Machala. Ecuador.
- Cortina, J. (2018). *Cómo es el Nuevo Usuario Bancario*. Publicación en la Revista Digital El Economista. [Consulta: 16 agosto 2021] Disponible en: <https://www.eleconomista.es/opinion-blogs/noticias/10878225/11/20/Como-es-el-nuevo-usuario-bancario.html>.
- Díaz, A. (2018). *Cómo Atender y Servir Efectivamente al Usuario*. Publicación Digital. [Consulta: 15 agosto 2021] Disponible en: [https://www.usmp.edu.pe/recursoshumanos/concurso2011/pdf/Separata\\_Usuario.pdf](https://www.usmp.edu.pe/recursoshumanos/concurso2011/pdf/Separata_Usuario.pdf)
- Durán, M (2021). *Hiperinflación, el problema de fondo en Venezuela*. Publicado 30 agosto, 2021 en la Revista Digital COTEJO, Lupa periodística sobre el Discurso Público. [Consulta: 13 agosto2021] Disponible en: <https://cotejo.info/2021/08/venezuela-tercer-pais-latinoamericano-reconversion-monetaria/>
- Funes, R. (2018). *Contabilidad Bancaria*. Portal Digital de la Universidad Nacional de Mar del Plata. [Consulta: 22octubre 2021] Disponible en: <http://nulan.mdp.edu.ar/3361/1/funes-2018.pdf>
- Hernández S., Roberto, y Otros (2006). **Metodología de la Investigación**. 6ª Edición. México. McGraw-Hill.

- Naranjo, J. (2008). **La Reconversión Monetaria y su Impacto en la Banca Venezolana.** Universidad Católica Andrés Bello Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Estudios de Post-Grado Trabajo Especial de Grado para optar al Título de Especialista en Instituciones Financieras. Mención: Análisis y Gestión de las Instituciones Financieras. Caracas.
- Morles, V. (1987). **Planteamiento y Análisis de Investigación.** Ediciones de la Facultad de Humanidades de Educación. Universidad Central de Venezuela.
- Ocando G., Alcalde C. y Solano L. (2021). *Reconversión monetaria en Venezuela: ¿De qué se trata?* Revista Digital Voz de América. [Consulta: 16 octubre 2021]. Disponible en: [https://www.vozdeamerica.com/a/venezuela\\_venezuela-reconversion-monetaria-reacciones/6075714.html](https://www.vozdeamerica.com/a/venezuela_venezuela-reconversion-monetaria-reacciones/6075714.html)
- Pérez J.y Merino. M(2021). *Definición de Contabilidad Bancaria.* [Consulta: 16 octubre 2021] Disponible en: <https://definicion.de/contabilidad-bancaria/>
- República Bolivariana de Venezuela (2021). *Decreto N° 4.553 de fecha 6 de agosto de 2021*, mediante el cual se decreta la nueva expresión monetaria, publicado en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 42.185 de esa misma fecha.
- República Bolivariana de Venezuela (1999). *Constitución Nacional.* Gaceta Oficial Extraordinaria N° 36.860 de fecha 30 de diciembre de 1.999
- República Bolivariana de Venezuela (2021). Ministerio del Poder Popular para la Comunicación y la Información. *Especial ¿Por qué una reconversión monetaria?* Revista Digital del MINCI. [Consulta: 15 octubre 2021] Disponible en: <http://www.mpppst.gob.ve/mpppstweb/index.php/2018/04/12/especial-por-que-una-reconversion-monetaria/>
- Sarcos, A. (2008) **Consideraciones sobre algunas actividades Empresariales Frente al Fenómeno Económico de la Reconversión Monetaria.** Universidad Rafael Belloso Chacín, Vicerrectorado de Investigación y Postgrado, Decanato de Investigación y Postgrado Programa Maestría en Derecho Mercantil. Trabajo de Grado para optar al Grado de Magíster en Derecho Mercantil. Maracaibo.
- Solano, L. (2021). *¿Qué se Espera de la Nueva Reconversión Monetaria en Venezuela?* Revista Digital Negocios y Economía. [Consulta: 20 octubre 2021] Disponible en: <https://www.vozdeamerica.com/a/nueva-reconversion-monetaria-en-venezuela-/6248729.html>.

## HOJAS DE METADATOS

### Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 1/6

<b>Título</b>	<b>IMPACTO DE LA CONVERSIÓN MONETARIA (BOLÍVAR DIGITAL) EN LA CONTABILIDAD BANCARIA. CASO DE ESTUDIO BANCO DE VENEZUELA, SUCURSAL SAN JOSÉ DE GUANIPA PERÍODO III, TRIMESTRE DEL AÑO 2021</b>
<b>Subtítulo</b>	

#### **Autor(es)**

<b>Apellidos y Nombres</b>	<b>Código CVLAC / e-mail</b>	
García, Daliannis	<b>CVLAC</b>	26.295.017
	<b>e-mail</b>	daliannisgarcia65@gmail.com
	<b>e-mail</b>	
	<b>CVLAC</b>	
	<b>e-mail</b>	
	<b>e-mail</b>	

#### **Palabras o frases claves:**

Conversión Monetaria.
Contabilidad Bancaria.
Atención al Usuario

## Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 2/6

Líneas y sublíneas de investigación:

Área	Subárea
Ciencias Administrativas	Contaduría Pública

Resumen (abstract):

### Resumen

La aplicación del nuevo cono monetario implementado por el Banco Central y el Ejecutivo Nacional recae mayormente en las entidades bancarias y no se limita sólo a los ajustes internos que el banco debe realizar, también, en el desenvolvimiento que han de tener las instituciones bancarias ante sus clientes. La investigación se dirigió a discurrir sobre el impacto de la nueva conversión monetaria frente al sistema contable bancario y su efecto particular en la atención al usuario. El estudio se apoyó en lo expuesto por el Ministerio del Poder Popular para la Comunicación y la Información (MINCI, 2021) en lo relacionado a la conversión monetaria y en especialistas en contabilidad bancaria. La investigación es de tipo Explicativo, con diseño descriptivo, de campo y documental. Se emplearon las técnicas de la Encuesta y la Observación. Los instrumentos utilizados: Un (1) Cuestionario dirigido a una muestra de siete (7) empleadas, el cual arrojó una confiabilidad de 0.9 de acuerdo al método de Coeficiente alfa de Cronbach, y Fichas de Registro que permitieron analizar fuentes primarias y secundarias documentales. Los resultados del estudio indicaron la importancia de manejar la información de cambios y ajustes requeridos en los sistemas contables bancario por el hecho de la reconversión. Concluyendo, la nueva conversión monetaria, aunque en principio obedece a la situación inflacionaria que atraviesa el país, también ocurre por un recurso de utilidad para las transacciones financieras, el cual consiste en la simplificación del valor de la moneda que no crea situaciones antagónicas y desajuste en los procesos contables. Sin embargo, si obliga a los bancos consolidar sus políticas de atención al cliente para el conocimiento profundo de los alcances de la conversión monetaria, de manera cumplir con las expectativas y necesidades del cliente.

### Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 3/6

Contribuidores:

Apellidos y Nombres	ROL / Código CVLAC / e-mail										
<b>Prof. Tenias, Amilkar</b>	<b>ROL</b>	CA		AS	X	TU		JU			
	<b>CVLAC</b>	13.539.701									
	<b>e-mail</b>	<a href="mailto:amilkartenias@hotmail.com">amilkartenias@hotmail.com</a>									
	<b>e-mail</b>										
<b>Prof. González Belmarys</b>	<b>ROL</b>	CA		AS		TU		JU	X		
	<b>CVLAC</b>	12.969.549									
	<b>e-mail</b>	<a href="mailto:belmarys55hotmail.com">belmarys55hotmail.com</a>									
	<b>e-mail</b>										
<b>Prof. Rojas José Jesús</b>	<b>ROL</b>	CA		AS		TU		JU	X		
	<b>CVLAC</b>	24.230.740									
	<b>e-mail</b>	<a href="mailto:jjesusr93@gmail.com">jjesusr93@gmail.com</a>									
	<b>e-mail</b>										

Fecha de discusión y aprobación:

Año	Mes	Día
2023	03	17

Lenguaje: SPA

**Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 4/6**

Archivo(s):

<b>Nombre de archivo</b>	<b>Tipo MIME</b>
<b>PG-TesisDaliannis.WORD</b>	<b>Application/word</b>

**Alcance:**

**Espacial:** UNIVERSAL

**Temporal:** INTEMPORAL

**Título o Grado asociado con el trabajo:**

Licenciado en Contaduría Pública

**Nivel Asociado con el Trabajo:**

Pregrado

**Área de Estudio:**

Ciencias Administrativas: Contaduría Pública

**Institución(es) que garantiza(n) el Título o grado:**

Universidad de Oriente. Extensión Cantaura

## Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 5/6



UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
CONSEJO UNIVERSITARIO  
RECTORADO

CUN°0975

Cumaná, 04 AGO 2009

Ciudadano  
**Prof. JESÚS MARTÍNEZ YÉPEZ**  
Vicerrector Académico  
Universidad de Oriente  
Su Despacho

Estimado Profesor Martínez:

Cumplo en notificarle que el Consejo Universitario, en Reunión Ordinaria celebrada en Centro de Convenciones de Cantaura, los días 28 y 29 de julio de 2009, conoció el punto de agenda **"SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA PUBLICAR TODA LA PRODUCCIÓN INTELECTUAL DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UDO, SEGÚN VRAC N° 696/2009"**.

Leído el oficio SIBI – 139/2009 de fecha 09-07-2009, suscrita por el Dr. Abul K. Bashirullah, Director de Bibliotecas, este Cuerpo Colegiado decidió, por unanimidad, autorizar la publicación de toda la producción intelectual de la Universidad de Oriente en el Repositorio en cuestión.

Comunicación que hago a usted a los fines consiguientes.

Cordialmente,

  
**JUAN A. BOLANOS CUNELE**  
Secretario



UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
SISTEMA DE BIBLIOTECA  
RECIBIDO POR *Martínez*  
FECHA *5/8/09* HORA *5:30*

C.C: Rectora, Vicerrectora Administrativa, Decanos de los Núcleos, Coordinador General de Administración, Director de Personal, Dirección de Finanzas, Dirección de Presupuesto, Contraloría Interna, Consultoría Jurídica, Director de Bibliotecas, Dirección de Publicaciones, Dirección de Computación, Coordinación de Teleinformática, Coordinación General de Postgrado.

JABC/YGC/maruja

## Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 6/6

**Artículo 41 del REGLAMENTO DE TRABAJO DE PREGRADO (vigente a partir del II Semestre 2009, según comunicación CU-034-2009):** “Los trabajos de grados son de la exclusiva propiedad de la Universidad de Oriente, y solo podrá ser utilizados para otros fines con el consentimiento del Concejo de Núcleo respectivo, quien deberá participarlo previamente al Concejo Universitario, para su autorización”.

---

Garcia, Daliannis

**AUTOR**

---

Profa. González Belmarys

**TUTOR**