



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
VICERRECTORADO ACADÉMICO  
CONSEJO DE ESTUDIO DE POSTGRADO  
COORDINACIÓN DE POSTGRADO  
MAESTRÍA EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
NÚCLEO MONAGAS**

**CENTRALIZACION DE OPERACIONES CREDITICIAS EN EL  
RENDIMIENTO DE LA CARTERA DE MICROCREDITOS DEL BANCO  
BICENTENARIO DEL PUEBLO SUCURSAL MATURIN 069, PARA EL  
PERIODO 2012-2017**

**Autor:** Carlos Bermúdez  
**Tutor:** Dra. Ysafari Hidalgo

**Trabajo de Grado, presentado como requisito parcial para optar al Título  
de Magister Scientiarum en Ciencias Administrativas, Mención:  
Finanzas**

**Maturín, Julio 2018**

**CENTRALIZACION DE OPERACIONES CREDITICIAS EN EL  
RENDIMIENTO DE LA CARTERA DE MICROCREDITOS DEL  
BANCO BICENTENARIO DEL PUEBLO SUCURSAL MATORIN  
069, PARA EL PERIODO 2012-2017**

Aprobación en nombre de la Universidad de Oriente por el siguiente Jurado

Examinador



Profa. Dra. Ysafari Hidalgo

Tutor



Prof. Dr. Pedro Salazar  
Jurado Principal



Prof. MSc. Luis Centeno  
Jurado Principal

## **DEDICATORIA**

### **Dedico esta investigación a:**

Principalmente a Dios todo poderoso por permitirme cumplir una meta más en mi vida, por haberme dado el aliento, la fuerza y la salud necesaria para seguir adelante a pesar de las dificultades.

A mis padres Cesar Bermúdez y Damarys Silva por estar allí en todo momento y ser fuente de mi inspiración.

A mis abuelas Concepción y Gloria por su apoyo emocional y darme las fuerzas de seguir adelante a pesar de los obstáculos.

A mis esposa Zoyree Lozada por estar en todo momento con su ayuda incondicional.

A mi hermano Martin Dacduk por el apoyo siempre y en todo momento.

A mis sobrinos Samir y Victoria Dacduk los cuales quiero mucho.

A mis tíos, Primos, en general a toda mi familia por su colaboración y apoyo durante todo este tiempo.

A todos mis amigos y compañeros de clases en especial a Deyanira Anton, Ennio Corcega, Adtriz Ramirez e Ysaura Aquilera, por su apoyo brindado durante este tiempo.

## **AGRADECIMIENTOS**

### **Agradezco sinceramente a:**

Al culminar este trabajo quiero expresar mis sinceras palabras de agradecimiento:

A la Universidad de Oriente Núcleo Monagas, por brindarme la oportunidad de seguir alcanzando mi formación profesional.

A la Profesora Dr. Ysafari Hidalgo Tutor de la investigación, por su excelente colaboración académica.

A los profesores que integran la Coordinación de Postgrado en Ciencias Administrativas.

## ÍNDICE

<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>iii</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b> .....	<b>iv</b>
<b>ÍNDICE</b> .....	<b>v</b>
<b>LISTA DE CUADROS</b> .....	<b>vii</b>
<b>LISTA DE FIGURAS</b> .....	<b>viii</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>ix</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>1</b>
<b>CAPÍTULO I</b> .....	<b>3</b>
<b>EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES</b> .....	<b>3</b>
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.2 FORMULACION DEL PROBLEMA .....	6
1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	7
1.3.1 Objetivo general .....	7
1.3.2 Objetivos específicos.....	8
1.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....	8
1.5 DELIMITACION DE LA INVESTIGACION .....	10
<b>CAPITULO II</b> .....	<b>11</b>
<b>MARCO TEORICO</b> .....	<b>11</b>
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION .....	11
2.2 BASES TEORICAS DE LA INVESTIGACION .....	18
2.3 BASES LEGALES .....	44
2.4 BASES INSTITUCIONALES.....	51
2.5 SISTEMA DE CONCEPTOS BÁSICOS .....	54
<b>CAPITULO III</b> .....	<b>56</b>
<b>MARCO METODOLOGICO</b> .....	<b>56</b>
3.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	56
3.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	56
3.3 NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN .....	57
3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA .....	58
3.4.1 Población.....	58
3.4.2 Muestra.....	59
3.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS ....	59
3.6 ESTUDIO DE LAS VARIABLES .....	61
3.6.1 Definición conceptual de las Variables .....	62
3.7 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	62
3.8 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LOS DATOS .....	64
<b>CAPITULO IV</b> .....	<b>65</b>
<b>ANALISIS DE LOS DATOS</b> .....	<b>65</b>

4.1	IMPORTANCIA DE LA CENTRALIZACIÓN EN LA GESTIÓN BANCARIA VENEZOLANA.....	65
4.2	REQUISITOS Y POLÍTICAS DE FINANCIAMIENTO DEL BANCO BICENTENARIO DEL PUEBLO SUCURSAL MATURÍN AGENCIA 069, EN RELACIÓN A LAS SOLICITUDES, APROBACIÓN Y LIQUIDACIÓN DE MICROCRÉDITOS .....	68
4.3	CARTERA DE MICROCRÉDITOS (CARTERA VENCIDA / CRÉDITOS TOTALES. PROVISIONES / CRÉDITOS TOTALES; ETC.), OTORGADOS POR EL BANCO BICENTENARIO DEL PUEBLO SUCURSAL MATURÍN AGENCIA 069, ANTES DE LA CENTRALIZACIÓN DE OPERACIONES.....	76
4.4	COMPARACIÓN GRÁFICA DEL RENDIMIENTO DE LAS CARTERAS CREDITICIAS DEL BANCO BICENTENARIO DEL PUEBLO SUCURSAL MATURÍN AGENCIA 069.....	85
4.5	FACTORES EXTERNOS E INTERNOS QUE DERIVADOS DE LA CENTRALIZACIÓN DE LAS OPERACIONES CREDITICIAS EN EL RENDIMIENTO DE LA CARTERA DE MICROCRÉDITOS DEL BANCO BICENTENARIO DEL PUEBLO SUCURSAL MATURÍN AGENCIA 069, PERIODO 2012-2017 .....	87
	<b>CAPITULO V .....</b>	<b>94</b>
	<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>94</b>
5.1	CONCLUSIONES .....	94
5.2	RECOMENDACIONES.....	98
	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>99</b>
	<b>HOJAS METADATOS.....</b>	<b>102</b>

## LISTA DE CUADROS

Cuadro No. 1 Operacionalización de las Variables.....	63
Cuadro No. 2 Tasas Activas .....	77
Cuadro No. 3 Cartera de crédito 2012 .....	78
Cuadro No. 4 Cartera de crédito 2013 .....	79
Cuadro No. 5 Cartera de crédito 2014 .....	83
Cuadro No. 6 Cartera de crédito 2015 .....	83
Cuadro No. 7 Cartera de crédito 2016 .....	84
Cuadro No. 8 Cartera de crédito 2017 .....	84
Cuadro No. 9 Cartera de crédito 2012-2017 .....	85
Cuadro No. 10 Matriz FLOA.....	91

**LISTA DE FIGURAS**

Figura No. 1 Centralización Bancaria ..... 68  
Figura No. 2 FODA ..... 89  
Figura No. 3 Matriz FODA ..... 90



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
VICERRECTORADO ACADÉMICO  
CONSEJO DE ESTUDIO DE POSTGRADO  
COORDINACIÓN DE POSTGRADO  
MAESTRÍA EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
NÚCLEO MONAGAS**

**CENTRALIZACION DE OPERACIONES CREDITICIAS EN EL  
RENDIMIENTO DE LA CARTERA DE MICROREDITOS DEL BANCO  
BICENTENARIO DEL PUEBLO SUCURSAL MATORIN 069, PARA EL  
PERIODO 2012-2017**

**Autor: Carlos Bermúdez  
Tutor: Dr. Ysafari Hidalgo  
Maturín, Julio 2018**

## **RESUMEN**

**El propósito de la presente investigación es, analizar la Centralización de Operaciones Crediticias en el Rendimiento de la Cartera de Microcréditos del Banco Bicentenario Del Pueblo Sucursal Maturín 069, para el periodo 2012-2017. Para este trabajo se realizó una investigación, con un tipo de investigación de carácter Documental con basamento de campo, a un nivel descriptiva. La población estuvo representada por todas las carteras crediticias relacionadas con los microcréditos. La técnica de recolección de datos se realizó a través de la revisión bibliográfica, entrevistas no estructurada. Por otro lado, la conclusión más relevante es, que entre las políticas para la solicitud, aprobación y liquidación de microcréditos se encuentra la reciprocidad, que el cliente maneje con la institución del 30% al 35% de las ventas mensuales. Dando como recomendación, más que una centralización, la descentralización administrativa, como forma de válida de trabajo en la entidad bancaria, ya que en esta intervienen diversos factores que pueden llegar a distorsionar la toma de decisiones.**

**Descriptores:** Cartera de créditos. Microcréditos. Centralización. Descentralización. Toma de Decisiones.

## INTRODUCCIÓN

El Sistema Bancario es el conjunto de instituciones que permiten el desarrollo de todas aquellas transacciones entre personas, empresas y organizaciones que impliquen el uso de dinero; se clasifican en públicas y privadas. El sistema financiero y el desempeño de las unidades económicas dedicadas al negocio de la intermediación financiera, han venido a constituir una preocupación creciente en la gestión interna bancaria. Los problemas de centralización y descentralización bancaria.

Muchas de las funciones de los bancos, como la de guardar fondos, prestar dinero y garantizar préstamos, así como el cambio de monedas, pueden rastrearse hasta la antigüedad. Durante la edad media, los caballeros templarios, miembros de una orden militar y religiosa, no sólo almacenaban bienes de gran valor sino que también se encargaban de transportar dinero de un país a otro.

Hay que destacar, que el sistema bancario centralizado, se considera al conjunto de autoridades, entidades e instituciones que señalan las normas, realizan y controlan la intermediación financiera en el crédito.

La actividad bancaria, realizada por medio de las instituciones de crédito, representa en nuestra época uno de los factores determinantes para el desarrollo de la economía social, ya que están afectadas desde el ahorro o economía familiar hasta el financiamiento de grandes empresas.

Por lo antes citado, el investigador se propone, realizar un análisis de la Centralización de Operaciones Crediticias en el Rendimiento de la Cartera de

Microcréditos del Banco Bicentenario Del Pueblo Sucursal Maturín 069, el cual, está estructurado por cinco capítulos, desglosados de la siguiente manera:

**Capítulo I**, denominado Planteamiento del Problema, contempla: El problema describiendo detalladamente la situación actual de la investigación los objetivos (General y específicos), la justificación y delimitación de la investigación, entre otros aspectos.

Seguidamente el **capítulo II**, denominado Marco Teórico, en el cual, se identifican los antecedentes de la investigación, las bases teóricas de la investigación, y la conceptualización de las variables, entre otros aspectos.

El **capítulo III**, denominado Marco Metodológico, referido a los métodos, técnicas y/o procedimientos aplicados en la investigación para la recopilación, análisis y procesamiento de datos y/o información, el cual, contempla el tipo de investigación, el nivel de investigación y las técnica de recolección de datos, entre otros aspectos.

El **capítulo IV**, denominado Análisis de los Resultados, que contempla el desarrollo y análisis de los objetivos que se plantean en la investigación, a través de la presentación de los datos en forma de cuadros y gráficos.

El **capítulo V**, denominado Conclusiones y Recomendaciones, el cual, presentan las conclusiones donde se observan los resultados del estudio planteado y sus posibles recomendaciones.

Finalmente se presentan las referencias bibliográficas y los anexos.

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES**

En este capítulo se mostraran los aspectos más relevantes del problema a investigar, ofreciendo una visión general de la temática que menciona a elementos de gran importancia como la delimitación, los objetivos a alcanzar tanto el general como los específicos, la justificación entre otros aspectos.

### **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

A medida que las empresas crecen y se diversifican, van desarrollando sus unidades operativas en vías de identificar las actividades y responsabilidades administrativas y gerenciales, junto a la capacidad gerencial de sus encargados, para la ejecución de cada una de ellas. Estas se rigen por las políticas establecidas por la empresa a cada administrador responsable de dichas unidades.

Una gerencia efectiva requiere una estructura organizacional cuidadosamente definida. Esta es la estructura dentro de la cual, se realizarán las actividades de la institución que exige una definición de las obligaciones de cada ejecutivo de negocio. A través de la creación de una organización sólida, la empresa, es capaz de coordinar las actividades de muchos departamentos y subdivisiones, dirigidos por individuos a quienes se les asignan grados variables de autoridad y responsabilidad.

Esto no quiere decir que la estructura de la empresa, deba diseñarse en tomo a los individuos y no a metas y consecuentes actividades. Aun así, es importante considerar el tipo de personas que la componen.

Hay que destacar, que un factor importante en el desarrollo de una organización eficiente es la clasificación de actividades en áreas claramente definidas que puedan administrarse sin complicaciones, como departamentos, divisiones, sucursales o secciones.

En este contexto la centralización de las instituciones bancarias juega un papel importante en la gestión interna de cada sucursal, preparándolas para absorber nuevas responsabilidades y/o actividades que permitan mantener la calidad del servicio ofrecida en todas sus operaciones crediticias.

En este contexto, la cartera de crédito, se puede conceptualizar, como una cuenta que se utiliza para registrar aquellos productos capitalizados en la concesión de préstamos y en deudores. Esta cuenta servirá para registrar el total de la cartera de crédito que aún no ha llegado a su vencimiento conforme a la política de Traslado de Créditos de Vigentes a Vencidos. Es la sección más importante del banco, porque a través de esta cuenta se generan los ingresos o utilidades para el banco a través del cobro de una tasa de interés sobre los préstamos concedidos, a esta tasa se denomina Tasa Activa.

El Banco Bicentenario del pueblo clase obrera mujer y comunas, fue creado de la fusión entre el Banco de Fomento Regional Los Andes y los bancos nacionalizados Bolívar Banco, Central Banco Universal, Banco Confederado, BaNorte y Banco Soberano del Pueblo. La entidad está

orientada a la atención de los trabajadores venezolanos, donde podrán tramitar créditos hipotecarios, financiamientos para formar cooperativas, pedir microcréditos y renovarlos. Las empresas y trabajadores que depositen sus prestaciones sociales y colectivas en la institución, contarán con un buen servicio, préstamos especiales y apoyo financiero.

<http://www.bicentenariobu.com/> Documento en línea 2018.

Esta institución trabajo de manera descentralizada desde el 2012 en cuanto al otorgamiento de créditos personales, créditos de vehículos y microcréditos y así apoyar a los pequeños y medianos empresarios, creciendo así como institución motivado a que era una referencia nacional la eficiencia y eficacia del otorgamiento de dichos financiamientos. Para enero del 2014 esta institución decidió centralizar todo tipo de operaciones crediticias creando así un impacto negativo en la sociedad ya que tramitar una operación crediticia cuenta con una serie de trámites y esto conlleva a que dar un tiempo de respuesta o de aprobación promedio es de tres meses. Cabe destacar que el comportamiento del consumidor venezolano ha cambiado significativamente en los últimos años incidiendo en su compra, percepción y forma de adquirir los productos que requiere.

Es importante resaltar el factor de la inflación venezolana ya que si un empresario usuario del banco necesita un financiamiento debe de presentar ciertos requisitos entre ellos un presupuesto o plan de inversión. Para el momento en el cual el banco decide dar respuesta a dicha solicitud cabe destacar que los precios o el monto reflejado en el presupuesto han aumentado significativamente.

Esto lleva a que los clientes potenciales de esta institución bancaria se vean en la necesidad de acudir a otras instituciones donde el tiempo de

respuesta de un crédito sea por lo menos más rápido, provocando así la caída de la cartera de crédito y el incumplimiento de metas de las agencias a nivel nacional provocando así la necesidad de los gerentes de negocios tomen medidas para así atraer a dichos clientes que son potenciales para la institución. En especial la sucursal Maturín 069 donde se ha visto un decrecimiento significativo en dicha cartera.

En lo anteriormente precitado la centralización bancaria, surge como un elemento relevante que permitirá que las grandes decisiones se tomaran de forma más centralizada y la herramienta que soporte tales acciones, sea canalizada a cada sucursal. Las consecuencias más importantes a considerar tendrán que ver con la mejora de comunicación desde la central hacia las otras sucursales. Tal mejora aligerará varios procesos propios de la gestión bancaria e incluso puede llegar a mecanizar mucho más las funciones típicas de los puestos de trabajo situados bajo la jerarquía organizacional.

Razón por la cual, surge la necesidad de realizar un análisis de la Centralización de Operaciones Crediticias en el Rendimiento de la Cartera de Microcréditos del Banco Bicentenario Del Pueblo Sucursal Maturín 069, para el periodo 2012-2017.

## **1.2 FORMULACION DEL PROBLEMA**

En atención a la problemática descrita, resulta necesario formular una serie de interrogantes que ayudaran a la investigación en general:

- ¿Cuál es la importancia de la centralización en la gestión bancaria venezolana?
- ¿Cuáles son los requisitos y las políticas de financiamiento del Banco Bicentenario del Pueblo Sucursal Maturín agencia 069, en relación a las solicitudes, aprobación y liquidación de microcréditos?
- ¿Cuál es la cartera de microcréditos (Cartera Vencida / Créditos Totales. Provisiones / Créditos Totales; etc.), otorgados por el Banco Bicentenario Del Pueblo Sucursal Maturín agencia 069, antes de la centralización de operaciones?
- ¿Cómo es la gráfica del rendimiento de las carteras crediticias del Banco Bicentenario Del Pueblo Sucursal Maturín agencia 069?
- ¿Cuáles son los factores externos e internos que derivados de la centralización de las operaciones crediticias en el rendimiento de la cartera de microcréditos del Banco Bicentenario Del Pueblo Sucursal Maturín agencia 069, periodo 2012-2017?

### **1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

Los objetivos de esta investigación, permiten alcanzar el proceso de ejecución y a su vez son formulados de manera precisa y eficaz, lo cuales, se mencionan a continuación.

#### **1.3.1 Objetivo general**

Analizar la Centralización de Operaciones Crediticias en el Rendimiento de la Cartera de Microcréditos del Banco Bicentenario Del Pueblo Sucursal Maturín agencia 069, para el periodo 2012-2017.

### **1.3.2 Objetivos específicos**

- Señalar la importancia de la centralización en la gestión bancaria venezolana.
- Describir los requisitos y políticas de financiamiento del Banco Bicentenario del Pueblo Sucursal Maturín agencia 069, en relación a las solicitudes, aprobación y liquidación de microcréditos.
- Indicar la cartera de microcréditos (Cartera Vencida / Créditos Totales. Provisiones / Créditos Totales; etc.), otorgados por el Banco Bicentenario Del Pueblo Sucursal Maturín agencia 069, antes de la centralización de operaciones.
- Comparación gráfica del rendimiento de las carteras crediticias del Banco Bicentenario Del Pueblo Sucursal Maturín agencia 069.
- Explicar los factores externos e internos que derivados de la centralización de las operaciones crediticias en el rendimiento de la cartera de microcréditos del Banco Bicentenario Del Pueblo Sucursal Maturín agencia 069, periodo 2012-2017.

### **1.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

La centralización de la gestión bancaria, trae cambios muy significativos en el ámbito de la toma de decisiones. Los máximos responsables podrán tomar decisiones basándose en la información generada por las herramientas centralizadoras. No hay que olvidar las recientes herramientas diseñadas para gestionar grandes cantidades de datos. Este tipo de tendencias ayudarán a optimizar los resultados. Además, las herramientas de centralización disponibles en la actualidad ya permiten una gestión 100% en la actividad bancaria. A todo esto, se le tiene que sumar el gran ahorro en

infraestructuras, hardware, analistas, o en horas invertidas para una mayor versatilidad a la hora de acceder a la información para una mejor gestión.

La investigación desarrollada se considera de gran trascendencia la cual deja repercusión en diferentes ámbitos, los cuales se presentan a continuación:

**Social:** la investigación tiene una relevancia a nivel social, ya que aporta información de mucha utilidad para la selección y ejecución de ajustadas a la centralización bancaria.

**Económico:** este estudio es muy importante, ya que le genera un análisis del proceso de centralización bancaria, a su vez proporciona una herramienta teórica que le permita conocer el impacto de la centralización en las operaciones bancarias, para así poder reducir errores y por ende a generar beneficios económicos para las mismas.

**Institucional:** esta investigación es un aporte para otras investigaciones, permitiendo crear un banco de recolección de datos que facilite futuros análisis, relacionados directa o indirectamente con el mismo.

**Personal:** gracias a la realización del presente trabajo de investigación se ponen en práctica los conocimientos teórico-prácticos de los investigadores, mejorando el uso más amplio de las herramientas gerenciales y financieras necesarias en toda gestión empresarial.

### **1.5 DELIMITACION DE LA INVESTIGACION**

La temática de la investigación quedó delimitada en el análisis de la Centralización de Operaciones Crediticias en el Rendimiento de la Cartera de Microcréditos del Banco Bicentenario Del Pueblo Sucursal Maturín 069, para el periodo 2012-2017. La temporalidad de la investigación está suscripta a los periodos del estudio.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEORICO**

A continuación se presenta el marco teórico, que soporta esta investigación, el cual, es el resultado de la revisión documental-bibliográfica, que contempla una recopilación de ideas, posturas de autores, conceptos y definiciones, que sirve de base a la investigación al cumplimiento de sus objetivos, los cuales se detallan a continuación.

#### **2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION**

Los antecedentes son todas aquellas fuentes documentales que se han realizado sobre el tema y se utilizan para analizar, interpretar, las ideas de la investigación. En el caso particular de la presente, destacan en tal sentido:

Contreras, A. (2018). Presentó un trabajo de investigación titulado “LINEAMIENTOS PARA OPTIMIZAR LA CALIDAD DE SERVICIO COMO COMPONENTE PARA MEJORAR LA PLANIFICACIÓN FINANCIERA EN EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS AGROPECUARIOS, CASO BANCO BICENTENARIO DEL PUEBLO, MUJER, COMUNAS Y CLASE OBRERA, BANCO UNIVERSAL, C.A., MATURÍN”. Para optar al Título de Magister Scientiarum en Ciencias Administrativas, Mención: Finanzas. El propósito de la presente investigación es, diseñar lineamientos para optimizar la Calidad de Servicio como componente para mejorar la Planificación Financiera en el otorgamiento de créditos agropecuarios, caso Banco Bicentenario del Pueblo, Mujer, Comunas y Clase Obrera, Banco Universal, C.A., Maturín.

Para este trabajo se realizó una investigación con un diseño no experimental - transeccional – correlacional, con un tipo de investigación: proyecto factible sustentado con una investigación de campo, a un nivel descriptivo. La población estuvo representada por 47 empleados, con un muestreo aleatorio simple. La técnica de recolección de datos se realizó a través de la revisión bibliográfica, entrevistas no estructuradas y la encuesta. Una confiabilidad de 91% aplicada a través del Alfa Cronbach. Por otro lado, la conclusión más relevante es, existen unas normas de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (Sudeban), que regula la atención de los clientes y usuarios de los servicios bancarios en materia de calidad llamada “Normas relativas a la Protección de los Usuarios y Usuarías de los Servicios Financieros.

La correlación obtuvo una puntuación de  $R=1$  lo que significa una correlación grande positiva. Dando como recomendación, La adopción de los lineamientos.

Quiñonez, L. (2018). Presentó un trabajo de investigación titulado “LINEAMIENTOS PARA OPTIMIZAR LA RENTABILIDAD COMO FACTOR CLAVE EN EL PROCESO DE LA PLANIFICACIÓN FINANCIERA BASADO EN EL CAMBIO DE LOS OBJETIVOS ASIGNADOS AL ÁREA DE NEGOCIOS. CASO: BANCO DE VENEZUELA, REGIÓN ORIENTE CENTRO. MATURÍN, MONAGAS”. Para optar al Título de Magister Scientiarum en Ciencias Administrativas, Mención: Finanzas. El propósito de la presente investigación es, diseñar lineamientos para optimizar la Rentabilidad como factor clave en el proceso de la Planificación Financiera basado en el cambio de los objetivos asignados al Área De Negocios. Caso: Banco De Venezuela, Región Oriente Centro. Maturín, Monagas.

Para este trabajo se realizó una investigación con un diseño no experimental - transeccional – correlacional, con un tipo de investigación: proyecto factible sustentado con una investigación de campo, a un nivel descriptivo. La población estuvo representada por 47 empleados, con un muestreo aleatorio simple. La técnica de recolección de datos se realizó a través de la revisión bibliográfica, entrevistas no estructuradas y la encuesta. Una confiabilidad de 91% aplicada a través del Alfa Cronbach.

Por otro lado, la conclusión más relevante es, los factores que se proponen optimizar son: Rediseñar el plan de incentivos, Revisión del paquete salarial, Incentivar al personal en el desarrollo profesional, Capacitación en el área de atención al cliente, Capacitación en el manejo de los productos financieros que ofrece el banco. La correlación obtuvo una puntuación de  $R=1$  lo que significa una correlación grande positiva. Dando como recomendación, La adopción de los lineamientos.

González, J. (2017). Presentó un trabajo de investigación titulado “LINEAMIENTOS PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LA PLANIFICACIÓN FINANCIERA DE LAS ENTIDADES BANCARIAS, EN EL MARCO DE LA CRISIS BANCARIA NACIONAL PERIODO 2014-2016. CASO: BANCO MERCANTIL, C.A. MUNICIPIO MATURIN”. Para optar al Título de Magister Scientiarum en Ciencias Administrativas, Mención: Finanzas. El propósito de la presente investigación es, proponer lineamientos para la optimización de la planificación financiera de las entidades bancarias, en el marco de la crisis bancaria nacional periodo 2014-2016. Caso: Banco Mercantil, C.A.

Para este trabajo se realizó una investigación con un diseño no experimental - transeccional – correlacional, con un tipo de investigación: proyecto factible sustentado con una investigación de campo, a un nivel

descriptivo. La población estuvo representada por 104 empleados del Banco Mercantil, C.A., con una muestra de 83 y un muestreo probabilístico. La técnica de recolección de datos se realizó a través de la revisión bibliográfica, entrevistas no estructuradas y la encuesta. Una confiabilidad de 88% aplicada a través del Alfa Cronbach.

Por otro lado, la conclusión más relevantes es, Las crisis bancarias son fenómenos multidimensionales provocados por la prolongada gestación de diversos factores micro y macroeconómicos característica que hace extremadamente difícil determinar correctamente la respectiva relación de causalidad, la correlación obtuvo una puntuación de  $R=1$  lo que significa una correlación grande positiva. Dando como recomendación, la adopción de los lineamientos

López, A. (2014). Presentó un trabajo de investigación titulado “ANÁLISIS DE LA OBLIGATORIEDAD DE LAS CARTERAS DE CREDITO Y LA REGULACIÓN DE TASAS DE INTERÉS PASIVAS SOBRE LA RENTABILIDAD DE LA BANCA NACIONAL (2009-2013)”. Para optar al Título de Magister Scientiarum en Ciencias Administrativas, Mención: Finanzas. Para la economía de cualquier país, resulta muy importante la solvencia bancaria. Todo ello, por el impacto directo que tiene el desarrollo de la actividad financiera sobre el crecimiento económico, en los últimos años la intervención gubernamental en la actividad financiera se ha incrementado, mediante la imposición de créditos obligatorios a tasas preferenciales hacia los sectores económicos considerados prioritarios, desatendiendo criterios de libre mercado, y la regulación de tasas de interés pasivas.

Es por ello que el objetivo presente en este trabajo es el “Análisis de la obligatoriedad de las carteras de crédito y la regulación de tasas de interés

pasivas sobre la rentabilidad de la banca nacional (2009-2013)". En esta investigación se concluye que las políticas de regulación de tasas de interés pasivas e incremento del porcentaje de créditos obligatorios impuestas por el Gobierno, han traído como consecuencia una disminución de la rentabilidad de la Banca como pudimos observar a través del análisis de los indicadores en el Capítulo IV. Durante el periodo 2009 – 2013, el ROA y ROE ha disminuido de manera significativa, pero aun así han podido mantener un retorno sobre el Patrimonio estable y superior a la inflación.

Farias, D. (2014). Presentó un trabajo de investigación titulado "COMPORTAMIENTO DE LA CARTERA DE CRÉDITO HIPOTECARIA LUEGO DE SU REGULACIÓN COMO GAVETA OBLIGATORIA SOBRE LA RENTABILIDAD Y LA CALIDAD DE ACTIVOS DEL SISTEMA FINANCIERO VENEZOLANO, PERIODO 2005-2012". Para optar al Título de Magister Scientiarum en Ciencias Administrativas, Mención: Finanzas. Esta tesis tuvo como propósito "Evaluar el comportamiento de la cartera de crédito hipotecaria luego de su regulación como gaveta obligatoria sobre la rentabilidad y la calidad de activos del Sistema Financiero Venezolano, Periodo 2005-2012".

Se fundamenta en la importancia que ha tenido las regulaciones por parte del Ejecutivo por más de 10 años con medidas para que otorguen de su cartera de créditos bruta porcentajes de créditos obligatorios a tasas preferenciales a gavetas (Agrícola, Hipotecario, Microcrédito, Turismo y Manufactura) Para el cierre del año 2012 este porcentaje se ubicaba en 55%, del cual el 15% pertenece a la cartera Hipotecaria.

La metodología utilizada fue de tipo documental, apoyada en un análisis crítico reflexivo y el análisis correlacional de dos variables para determinar en

qué grado el rendimiento y la calidad de la Cartera de Crédito total del Sistema Financiero es afectada por las variaciones en el porcentaje de la Cartera de Crédito Hipotecaria. Debido al valor que tiene para el país la actividad bancaria, esta investigación ofrece un aporte significativo en la evaluación financiera de la cartera de crédito hipotecaria, la libertad de la banca en la asignación de la misma y las repercusiones que los controles tienen en la rentabilidad y morosidad de las instituciones.

Se pudo concluir con las correlaciones aplicadas, que la rentabilidad de la cartera de crédito total, la rentabilidad del activo, la rentabilidad del patrimonio y el índice de morosidad del Sistema Financiero están moderadamente influenciado por el incremento del porcentaje de colocación de crédito Hipotecario. Se recomienda flexibilizar los porcentajes que tiene que aportar la banca a las carteras dirigidas y las tasas de interés preferenciales; con el fin de que pueda obtener más ingresos de las mismas, puesto que su función es de prestar un servicio a cambio de un rendimiento.

Bravo, S. (2014). Presentó un trabajo de investigación titulado “CRISIS BANCARIA NACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA CARTERA DE CREDITO NETA DE LA BANCA UNIVERSAL PERIODOS (2009-2010)”. Para optar al Título de Magister Scientiarum en Ciencias Administrativas, Mención: Finanzas. La presente investigación permitió analizar el impacto de la crisis bancaria nacional (2009-2010) en el sector crediticio del sistema bancario venezolano, y su influencia en las tasas activas y pasivas.

Por lo que se efectuó un análisis comparativo para determinar la evolución de la cartera de crédito neta de los cinco bancos universales principales del país, la evolución del porcentaje de morosidad y se determinó que modalidad de créditos fueron los más otorgados por estos bancos

durante los años 2009-2010. Con relación a la metodología aplicada la investigación fue de campo y documental. De acuerdo a los objetivos definidos en el presente estudio se emplearon una serie de herramientas y técnicas de recopilación de información las cuales fueron revisión bibliográfica y documental. Los resultados obtenidos se muestran en los cuadros y gráficos de los cuales se extrajeron las siguientes es el banco Banesco que presenta los números más altos en su cartera de crédito neta durante el año 2009.

El porcentaje de morosidad más alto lo muestra Banesco para los años 2009-2010, en el primer año no baja de 1.75% y en el segundo llega a 1.48%. En el 2009 se otorgaron más créditos comerciales que otros, siendo el Banco de Venezuela el que entrego más créditos llegando a un total de (Bs.F 186.179.221,00); hasta el mes de junio. Las tasas activas presentaron una caída del 2009 al año 2010 los sectores de comunicaciones la cual paso de 23,1% en el 2009 a 17,3% al cierre del 2010, exploración de minas y canteras, y al sector turismo mostraron variación. Con lo anterior se recomienda Las entidades financieras requieren de una mayor supervisión por parte de los entes gubernamentales reguladores de sus funciones, de tal manera que se permita mejorar la prestación de servicios a los clientes actuales y obtener un mayor número de clientela en el futuro

Las investigaciones anteriormente planteadas se relacionan con el tema de estudio, porque detallan datos relevantes con respecto a los indicadores de centralización rendimiento de la cartera de microcréditos. A su vez, el marco referencial de las investigaciones, sirve como apoyo, en cuanto a las perspectivas, de las variables en estudio.

## **2.2 BASES TEORICAS DE LA INVESTIGACION**

En esta sección se hace referencia a los distintos basamentos teóricos que sustentan al estudio propuesto; información esta de utilidad a ser utilizada como elemento de apoyo para el análisis de la información a ser recabada en el marco de la investigación planteado.

### **LA PLANEACIÓN FINANCIERA**

Desde luego que solamente tiene sentido una planificación financiera rigurosa cuando el estudio de preinversión se ha desarrollado, a nivel de factibilidad, reiteramos, y se tienen suficientes evidencias para pensar en que el proyecto se ejecutará, por lo tanto los diseños definitivos avanzan hasta el nivel de ingeniería de detalle que permita respuestas adecuadas y suficientes en torno a los siguientes aspectos:

- Programación de actividades y sus necesidades de recursos monetarios.
- Cronología de las operaciones.
- Información relativa a los fabricantes de equipos y proveedores y las condiciones de negociación.
- Definición de moneda y condiciones de pago.
- Requisitos documentarios y garantías exigidas.
- Fuentes alternativas disponibles y sus respectivos costos, plazos y condiciones.
- Organización y direccionamiento (usos) de los fondos gestionados y comprometidos.

## QUE SON CRÉDITOS

El crédito es el cambio de un bien presente contra la promesa de entrega de un bien futuro, existente o no en el momento en que se concierta la operación, es, en otros términos, un cambio de prestaciones no simultáneas.

Para que exista crédito hace falta que exista fe y confianza en la persona que lo solicita, a fin de que dicha persona que promete el cumplimiento de una cosa, demuestre, por medio de sus antecedentes morales y materiales, su capacidad para hacerla. En el comercio, el crédito se basa en la garantía moral y material de la persona que lo solicita. Así, por ejemplo, si Juan Pérez vende a Pedro Carda mercaderías a plazo, el señor Carda (comprador) goza ante el señor Pérez (vendedor) de un crédito, que le permite disponer de las mercaderías que recibe sin abonarlas en el acto, pero con el compromiso de pagarlas dentro del plazo estipulado.

En este caso, el vendedor se funda, por una parte, en las condiciones morales y de reconocida solvencia del comprador (crédito personal), y por la otra; en su capacidad comercial. Un ejemplo de lo que puede el crédito lo da una industria. El industrial envía a crédito (con o sin documento) sus productos a los representantes que tiene distribuí dos en las diversas plazas de consumo. Éstos, a su vez, los enajenan, recibiendo su precio, después de un tiempo más o menos extenso. El comprador que goza de crédito, podrá disponer de esos productos, sin desembolso de dinero en el acto de adquirirlos, y solamente los abona después de un plazo más o menos largo.

El crédito llena, además, importantísimas funciones económicas, que son:

- Proporcionar los sustitutivos de la moneda, permitiendo economizar el empleo de aquélla. Estos son: la Letra de cambio, el Pagaré, la Factura conformada, etc. Por sí mismos no tienen valor alguno, y solamente lo adquieren cuando los deudores gozan de crédito ante sus acreedores.
- Permite una mejor utilización de los capitales. En efecto, los capitales, por medio del crédito, pasan de las manos de los que no los necesitan a las de aquellos que se hallan en condiciones de utilizarlos. Los Bancos, a este respecto, desempeñan una misión económica de primer orden: reciben capitales de aquellos que no desean usarlos en el proceso productivo, para ponerlos en manos de quienes los puedan convertir en productivos.
- Hace posible la creación de importantes empresas. Mediante la acumulación y combinación de capitales, en efecto, se ha llegado a empresas, como por ejemplo la construcción del canal de Panamá, el canal de Suez, obras que sin el crédito no hubiera sido posible ejecutar, dado que una sola persona no hubiese podido proveer el capital necesario.
- Por último, facilita el cambio y aumenta el comercio. El proceso de la producción moderna es tan vasto y complicado, que suelen transcurrir meses y años antes de que el producto llegue a manos del consumidor, que habrá de pagar, en definitiva, el precio.

## **SISTEMAS CREDITICIOS**

Los sistemas crediticios de una compañía pueden ejercer un efecto importante sobre las ganancias de un negocio. Si su política de créditos es demasiado estricta, se perderán ventas; si demasiado liberal, las pérdidas debidas a deudas incobrables aumentarán. Es deber del gerente de créditos establecer una política crediticia que se encuentre entre estos dos extremos y que al mismo tiempo marche al unísono con el estado financiero de la compañía. Para ello deberá cooperar con el gerente de ventas y con los jefes financieros de la compañía.

Es muy fácil para un gerente de créditos no tener pérdidas. Todo lo que debe hacer es rechazar negocios con todos aquellos clientes potenciales que no tengan la más alta reputación al respecto. Esta política, sin embargo, afectará a las ventas de la compañía y podrá resultar especialmente inconveniente en aquellos casos en que una compañía tiene capacidad de producción mayor que la que está utilizando, y por lo tanto tiene un costo fijo que da por resultado costos unitarios altos en razón de que debe ser repartido entre una pequeña cantidad de unidades. Si se hubiesen asumido riesgos de crédito razonables y si se hubiese obtenido un volumen adicional, aun con pérdidas un poco mayores en los pagos, la compañía se hubiese beneficiado en dos formas: primero, de la ganancia derivada de las ventas adicionales que antes habrían sido rechazadas; y segundo, debido a un costo más bajo por unidad de producción.

Si las ventas a los consumidores fueran sólo al contado y no se extendiesen créditos, los productos de algunas de las mayores industrias no se venderían, a tal extremo que la reducción en la venta de esos productos interferiría seriamente en su producción en masa, y por lo tanto debería

aumentar el precio de aquéllos. Si los automóviles se compraran al contado, es perfectamente razonable presumir que habría muchos cientos de miles de automóviles menos en los caminos. Lo mismo ocurriría en el caso de las ventas de máquinas de lavar, de aparatos eléctricos para el hogar y de aparatos de televisión.

Un comerciante no puede actuar sin correr riesgos. La sola posesión de materias primas, de materiales a medio trabajar y de mercaderías terminadas implica riesgos de caídas de precios, de las cuales generalmente él no se puede proteger por sí mismo. Al comerciar, pueden encontrarse muchos clientes que no sean precisamente los mejores pagadores, pero los cuales, sin embargo, pagarán sus cuentas en la gran mayoría de los casos. Estos se encuentran involucrados en los riesgos normales del negocio, que él deberá estar dispuesto a soportar.

Sin embargo, al otorgar créditos, hay que considerar también que por varias razones algunos comerciantes no constituyen riesgos razonables, ya sea debido a su falta de buen carácter o de habilidad comercial, ya a las condiciones generales de comercio que prevalecen dentro de la industria. Naturalmente, los pedidos de éstos deberán ser rechazados. El otorgamiento de crédito, además de toda la información necesaria recibida por el gerente de créditos, exige una gran dosis de criterio comercial y de sentido común.

El gerente de créditos deberá encarar su trabajo más bien desde un punto de vista positivo, antes que negativo. Deberá inclinarse más bien a decir "sí" en vez de decir "no", y podrá hacer esto sin dejar de ser conservador. Deberá ser cordial y discutir el problema del crédito en una forma que demuestre su deseo de ser útil y tener voluntad para resolver los problemas crediticios del cliente. Tal actitud, aun cuando él no acuerde

créditos en casos 'justificados, creará una buena voluntad para con el negocio y el gerente de créditos y propiciará buenas relaciones con el público.

## **LAS TASAS DE INTERÉS EN LA BANCA**

Es el porcentaje que las instituciones bancarias, de acuerdo con las condiciones de mercado y las disposiciones del banco central, cobran por los diferentes tipos de servicios de crédito a los usuarios de los mismos.

En el contexto de la banca se trabaja con tasas de interés distintas:

**Tasa de interés activa:** Es el porcentaje que las instituciones bancarias, de acuerdo con las condiciones de mercado y las disposiciones del banco central, cobran por los diferentes tipos de servicios de crédito a los usuarios de los mismos. Son activas porque son recursos a favor de la banca.

**Tasa de interés pasiva:** Es el porcentaje que paga una institución bancaria a quien deposita dinero mediante cualquiera de los instrumentos que para tal efecto existen.

**Tasa de interés preferencial:** Es un porcentaje inferior al "normal" o general (que puede ser incluso inferior al costo de fondeo establecido de acuerdo a las políticas del Gobierno) que se cobra a los préstamos destinados a actividades específicas que se desea promover ya sea por el gobierno o una institución financiera. Por ejemplo: crédito regional selectivo, crédito a pequeños comerciantes, crédito a ejidatarios, crédito a nuevos clientes, crédito a miembros de alguna sociedad o asociación, etc.

La diferencia entre la tasa activa y la pasiva se llama margen de intermediación. La tasa de interés activa es una variable clave en la economía ya que indica el costo de financiamiento de las empresas.

La tasa activa está compuesta por el costo de los fondos (bonos del tesoro Americano + Riesgo País + Riesgo de Devaluación) más el riesgo propiamente de un préstamo como es (riesgo de defecto por parte de la empresa + Riesgo de liquidez, producto de una inesperada extracción de depósitos + costos administrativos del banco para conceder créditos).

Un alza de los intereses refleja expectativas de inflación. Y este es el momento que la mayoría de los inversionistas suele inclinarse favorablemente hacia sectores de recursos naturales, como son el petrolero, y las compañías mineras, cuyas acciones en tal situación suelen apreciarse.

Con los bonos ocurre a la inversa. Su precio asciende con el declive de los intereses y viceversa. De donde tiene sentido invertir en bonos en la fase más alta de una subida de intereses para luego vender cuando éstos tocan fondo.

## **ORIGEN DE LA BANCA**

Al convertirse la actividad económica en el principal medio para satisfacer las necesidades materiales, las personas han buscado la mejor alternativa de preservar su dinero, de hacerlo producir, de tenerlo en un lugar seguro y fácil acceso. La presión de esta demanda hizo posible el desarrollo de las instituciones financieras (BANCOS) que además de ofrecer el servicio de cuidar su dinero estas instituciones ofrecen diferentes opciones de

créditos, opciones para la compra de locales, compra de títulos valores, fideicomiso y otros servicios. Según Boyer, K. (2008):

**El nacimiento y posterior desarrollo de la banca ha estado íntimamente vinculado al crecimiento, fortalecimiento del aparato productivo nacional, su expansión y crisis, siempre ha sido un reflejo de los vaivenes de la economía en general; así como en los momentos políticos, y sus impactos en la configuración del Estado como institución rectora de la sociedad. (p.2).**

En este orden de ideas, se destaca que los antecedentes de este proceso, se remontan desde la antigüedad, para entonces los bancos guardaban fondos, prestaban dinero, garantizaban otros préstamos, cambios de monedas. Durante la edad media, los caballeros templarios, miembros de una orden militar y religiosa, guardaban y transportaban valores a otros países. De acuerdo a lo expuesto por Ayesteran, K. (2010):

**En 1839 se funda por William Ackers el primer banco en Venezuela aunque de capital extranjero, el Banco Colonial Británico que fue dirigido por Leandro de Miranda, hijo de Francisco de Miranda, en 1848 cesa operaciones. Ackers en un nuevo emprendimiento funda junto con otros inversionistas incluyendo el Estado venezolano (a cargo del 20% de las acciones) el Banco Nacional de Venezuela el cual cumpliría la función de recaudación aduanera y cancelación del presupuesto nacional; además de facilitar descuentos y depósitos; cierra sus puertas en el año 1850. (p.5)**

De acuerdo a lo expresado anteriormente el establecimiento de los actuales bancos en Venezuela fue logrado con la inauguración Banco de Maracaibo. Al respecto Elenis, J. (2009) señala:

**La inauguración Banco de Maracaibo el 20 de julio de 1882, el cual fungiría como emisor de billetes, a éste le seguiría el actual Banco de Venezuela inscrito el 2 de Septiembre de 1890, entrando en operaciones el 18 de agosto de 1890 tras la transformación en Banco Comercial. El 23 de agosto de 1890 es fundado el Banco Caracas (hoy fusionado con el Banco de Venezuela) y entra en operaciones el 1 de Diciembre del mismo año. En 1916 continúa el lento crecimiento con la fundación del Banco Comercial de Maracaibo y posterior a éste arribaron los bancos extranjeros como The Royal Bank of Canada (Inter Bank hoy fusionado con el Banco Mercantil), The National City Bank of New York (City Bank) y el Banco Holandés Unido (Banco Continental hasta su fusión con el Banco Provincial). En 1925 y 1926 son fundados el Banco Venezolano de Crédito y el Banco Mercantil, C.A. y Agrícola (hoy Mercantil) quienes estaban autorizados para la emisión de billetes ante la falta de un Banco Central junto con otros cuatro bancos Venezuela, Maracaibo, Caracas y Comercial de Maracaibo. (p.8).**

En virtud de la interacción entre la banca y el aparato productivo, a comienzos de siglo el sector bancario exhibía un modesto desarrollo; en consonancia con una economía atrasada, cuya actividad principal descansaba en la exportación de bienes agrícolas; complementado con una asimilación progresiva pero lenta de los productores agrícolas. Bautista, D. (1993) destaca lo siguiente:

**La participación del Estado en la actividad bancaria se concreta bajo la dictadura de Juan Vicente Gómez, con la creación de dos bancos especializados uno orientado a incentivar la producción agrícola (Banco Agrícola y Pecuario) el 13 de Junio de 1928 y el otro a la construcción de viviendas populares (Banco Obrero) el 30 de Junio del mismo año. Luego en 1937 es creado por ley el Banco Industrial de Venezuela con el objetivo de financiar e impulsar el desarrollo industrial del país. Bajo el mandato del General Eleazar López Contreras, en el 1939 se creó el Banco Central de Venezuela; decisión originó una enconada oposición por parte de sectores nacionales conservadores, que no entendían los**

**cambios experimentados tanto a nivel internacional como a nivel nacional. Consideraban que era una amenaza para la estabilidad monetaria de la nación, dada su asociación con el peligro de un fácil e incontrolable financiamiento del gasto público por parte del Banco Central. (p.10)**

Por primera vez emergen serias desavenencias entre las fuerzas que pugnaban por fortalecer el poder regulador del Estado, respondiendo a las corrientes modernizadoras que imponían los cambios en la economía. La resistencia a los cambios desencadenó demandas fallidas al calificarlas de inconstitucional; de alguna manera era expresión de la búsqueda de nuevos caminos en lo político, tras la finalización de la prolongada dictadura de Juan Vicente Gómez. Moncada, M (2009) asegura que:

**...la Ley de Banco en 1940, fue creada La Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras (SUDEBAN), la naciente institución sustituyó a la Fiscalía General del Ministerio de Fomento a cuyo cargo habían estado las funciones de vigilancia y revisión de la actividad bancaria; ampliando su misión de fiscalizar, inspeccionar y vigilar a la banca, casas de cambio y demás instituciones de carácter financiero. Sus primeras funciones contaron con una estructura precaria y un limitado presupuesto y no contaba con una infraestructura adecuada que permitiera inspecciones eficaces; solamente las casas matrices que se encontraban instaladas en la ciudad capital podían hacerlo. Posteriormente, se incluyeron visitas a las oficinas bancarias ubicadas en el interior del país. (p.5)**

Diversos estudios aseguran que a principios de la década de los 50 del siglo pasado, Venezuela experimenta un gran salto económico impulsado principalmente por el incremento de las exportaciones petroleras, cuyos efectos multiplicadores permitieron el despegue de diversos sectores, la industria manufacturera, servicios; así como de otras actividades que habían permanecido en estado incipiente por la falta de capital e infraestructura,

sumado a la estabilidad política derivada del control de un gobierno eminentemente autoritario, pero una visión desarrollista, empieza la construcción del más complejo siderúrgico del país en la región de Guayana.

El impacto fiscal de la bonanza petrolera de esos años, irradiado hacia el resto de la economía a través de grandes inversiones en obras públicas y servicios básicos, jugó un papel de primer orden en el acelerado crecimiento de la construcción privada y del sector inmobiliario. La considerable masa de recursos que comienza a canalizar el sistema financiero, crea las condiciones ambientales necesarias para una participación mucho más activa de la iniciativa privada en la banca. Impulsando la creación de nuevas instituciones financieras, así como la expansión y consolidación de las existentes.

### **CARACTERÍSTICAS ESPECIALES DE LOS BANCOS**

Las características especiales de los bancos ocasionan vulnerabilidad a diferentes choques, que incluso pueden ocasionar crisis financieras:

**a) Alto nivel de apalancamiento.- Esto implica:**

- i) choques mínimos pueden conducirles a la insolvencia, porque su capital no constituye un amortiguador de eventos adversos y de quiebras,
- ii) riesgo moral, los bancos tienen incentivos para arriesgar el dinero de los depositantes para obtener grandes utilidades.

**b) Poca liquidez.-** Los bancos captan recursos a corto plazo y prestan a mayor plazo, situación que les resta liquidez.

**c) Liquidez afecta la solvencia.-** Los problemas de solvencia primero se manifiestan como problemas de liquidez, pero no necesariamente todo problema de liquidez se traduce en uno de solvencia.

- d) Información asimétrica.-** Los bancos conocen de sus deudores los estados financieros, garantías, liquidez, solvencia, pronóstico de ingresos, etc., pero en épocas de auge crediticio, se pierde el control y la certeza de esta información. Mientras que los reguladores y los depositantes no conocen por igual a los intermediarios financieros.
- e) Sistema de pagos.-** La pérdida de confianza de un banco afecta al resto del sistema (efecto dominó), perjudicando tanto al mecanismo de pagos al reducirse su utilización por parte de los depositantes, como a la estructura de disponibilidades de los bancos.
- f) Seguro de depósitos.-** La existencia de algún tipo de seguro de depósitos da lugar a la existencia de riesgo moral por parte de banqueros y depositantes.
- g) Regulación y supervisión bancaria.-** El papel de los supervisores es necesario para verificar los problemas en la información, principalmente en períodos de auges crediticios, mismos que repercuten sobre la estabilidad del sistema financiero. [http://www.tesisexarxa.net/TDX-1005109-092122/index\\_cs.html](http://www.tesisexarxa.net/TDX-1005109-092122/index_cs.html) Documento en línea 2018.

## **BANCA UNIVERSAL**

Un banco es considerado una entidad de crédito cuya actividad tradicional es recibir fondos del público (depósitos) y conceder préstamos a los clientes que lo soliciten; sin embargo, en la actualidad se ha convertido en una institución de servicios que atiende a clientes sofisticados que exigen: eficiencia en los sistemas operativos, tiempo real en las operaciones y capacidad de distribución. En consecuencia López y Sebastián, (1998) señalan que los bancos han diversificado sus operaciones, pasando de ofrecer productos de ahorro, crédito y servicios de pago a otras actividades

como: la gestión del riesgo, emisión, colocación y aseguramiento de valores, y servicios fiduciarios.

Todos estos cambios han sido producto de una serie de factores como: la liberación financiera, el aumento de la competencia y la revolución tecnológica, a los cuales el sistema bancario venezolano ha respondido en los últimos años a través de las fusiones bancarias, para convertirse principalmente en banca universal cuyo propósito es reducir costos de transformación, aprovechar economías de escala y adecuarse a nuevos parámetros de competitividad global implementado por las corporaciones transnacionales.

Actualmente los bancos universales están en capacidad de ofrecer a sus clientes unos servicios integrales, múltiples y más eficientes con un mejor manejo de su infraestructura al aprovechar la economía de escala, y para alcanzar la eficiencia operativa, han tenido que actualizar los sistemas, procedimientos, recursos y políticas.

En la banca las dos actividades básicas son: “a) operaciones de pasivo: que representan la recepción de dinero del público en diferentes formas (cuentas corrientes a la vista, cuentas de ahorro a la vista, depósitos a plazo y la emisión de valores negociables) y b) operaciones de activo: integradas por los diferentes instrumentos financieros diseñados por la banca para satisfacer la falta de dinero o recursos a los solicitantes de créditos” (López Sebastián; 1998:89).

Las operaciones de crédito representan uno de los riesgos más comunes y significa que existe la probabilidad de que el cliente no devuelva el monto principal de su préstamo más los intereses, de acuerdo con lo

estipulado en el contrato, a su vez es una de las principales actividades generadoras de ingresos para la banca, pero si es manejado inadecuadamente puede convertirse en la quiebra bancaria, provocar una fusión, hacer invisible un plan estratégico, así como producir graves incidencias en los resultados de las empresas (López y Sebastián, 1998); de allí la preocupación por diseñar e implementar sistemas de información, que permitan medir y controlar los diferentes tipos de riesgos para lograr una eficiente gestión de los mismos.

### **SISTEMA DE MEDICIÓN DEL RIESGO DE CRÉDITO**

Existen varios modelos para evaluar el riesgo de crédito, estos pueden ser de tipo cuantitativo y cualitativo, generalmente los bancos mezclan estos modelos.

Para López y Sebastián (1998) el modelo más utilizado es el de las cinco "C", integrado por: carácter (character): integridad u honradez del solicitante del préstamo; capacidad (capacity): habilidad de generación de fondos del cliente para hacer frente a las nuevas obligaciones; capital (capital): representa el patrimonio del cliente; garantía (collateral): aun cuando no es un factor determinante para decidir la aprobación del crédito; sin embargo, hay situaciones donde se hace exigible la existencia de garantías que avalen la devolución del dinero prestado; y condiciones (conditions): se refiere al análisis del entorno donde se desenvuelve el solicitante y que pueda afectar su capacidad de pago.

Los otros modelos son: Modelo de valoración automática de riesgos (credit scoring): es un sistema de clasificación de créditos que intenta automatizar la toma de decisiones en cuanto a conceder o no una

determinada operación de riesgo, normalmente un crédito. Su éxito depende de la calidad del algoritmo utilizado y de la existencia de un sistema eficiente de contrastación de datos.

### **MODELO RELACIONAL**

Se basa en el análisis exhaustivo de la información que posee la empresa por las relaciones previas con el cliente, de allí que solo sea aplicable a clientes antiguos. La calidad del resultado dependerá fundamentalmente del funcionamiento adecuado del Centro de Proceso de Datos y de la formación del personal.

### **MODELO ECONÓMICO-FINANCIERO**

Se basa en el análisis de los estados financieros de la empresa a través de ratios que indiquen las tendencias y su situación respecto a otras empresas del mismo sector. El éxito de este modelo depende de la información contable que se obtenga así como de la formación del personal. Además de lo anterior, se estudia el encaje de financiación sobre la proyección de los resultados y flujos de tesorería del cliente para conocer la capacidad de pago futura.

### **LA GESTIÓN Y CONTROL DE RIESGO**

A lo largo de los últimos años, la volatilidad de los mercados, los procesos de liberalización financiera y la modernización tecnológica han colocado a la banca ante nuevos desafíos. En un entorno de creciente competitividad y gradual reducción de márgenes, los bancos están predispuestos a asumir más riesgos en un intento de recuperar la

rentabilidad perdida; de allí que la gestión y control del mismo sea una necesidad, la cual va creciendo con la innovación y complejidad de las operaciones bancarias (López y Sebastián, 1998).

Los límites de riesgos deben ser establecidos por la alta dirección de cada institución, y estar en concordancia con lo establecido por el organismo regulador del gobierno; en el caso de Venezuela es la Superintendencia de Bancos. Los sistemas de medición de riesgos, debe ser diseñado en función a los límites establecidos, y por tanto deben ser revisados regularmente, porque puede haber cambios de políticas u otros factores que puedan afectar lo diseñado en los sistemas (López y Sebastián, 1998).

### **ACTIVIDAD BANCARIA**

Los bancos cumple el papel de intermediarios financieros entre los distintos sectores de la población, estos se encargan de recoger las cantidades inoperantes; por no saber o no querer emplearlas con provecho en otra forma. La mediación que ejerce la banca entre los capitales que buscan empleo y la empresa que solicita los medios para una aplicación más productiva es denominada actividad bancaria.

Al respecto Acedo M (2004) expresa lo siguiente:

**”La cual implica las actividades fundamentales de la banca; es decir, las operaciones de obtención de fondos que comúnmente se conoce con el nombre de operaciones pasivas, y las de colocación de fondos, que se denominan operaciones activas.” (p.5)**

## TIPOS DE OPERACIONES BANCARIAS

La naturaleza de la actividad bancaria da origen a dos tipos de categorías de operaciones, que son las fundamentales o típicas y las accesorias o secundarias. Las primeras, como su nombre lo indica, constituye la función esencial de los bancos; mientras que la segunda tiene el carácter de prestaciones de servicios personales.

Las operaciones fundamentales o típicas están constituidas por dos clases, a saber:

1. **Operaciones Activas:** son aquellas por medio de las cuales los bancos intervienen el dinero que han obtenido de sus clientes a través de los depósitos bancarios u operaciones pasivas. En las operaciones pasivas los bancos se convierten en acreedores de sus clientes.
2. **Operaciones Pasivas:** son las que determinan los dos momentos culminantes de la función crediticia que realizan los bancos modernos.

Acedo M (2004) p107

## CARACTERÍSTICAS DEL SISTEMA BANCARIO

El principal papel de un banco consiste en guardar fondos ajenos en forma de depósitos, así como el de proporcionar cajas de seguridad, operaciones denominadas de pasivo. Por la salvaguarda de estos fondos, los bancos cobran una serie de comisiones, que también se aplican a los distintos servicios que los bancos modernos ofrecen a sus clientes en un marco cada vez más competitivo: tarjetas de crédito, posibilidad de descubierto, banco telefónico, entre otros.

Sin embargo, puesto que el banco puede disponer del ahorro del depositante, remunera a este último mediante el pago de un interés. Podemos distinguir varios tipos de depósitos. En primer lugar, los depósitos pueden materializarse en las denominadas cuentas corrientes: el cliente cede al banco unas determinadas cantidades para que éste las guarde, pudiendo disponer de ellas en cualquier momento. Tiempo atrás, hasta adquirir carácter histórico, este tipo de depósitos no estaban remunerados, pero la creciente competencia entre bancos ha hecho que esta tendencia haya cambiado de forma drástica en todos los países occidentales. <http://trinascalas10.blogspot.com/2011/07/marco-legal-que-rige-el-sistema.html> Documento en línea 2017

### **Instrumentos del Sistema Bancario:**

- El cobro de intereses es el pago de los deudores o cuentahabientes por un interés a un préstamo.
- Recibir dinero de ahorradores. Como sabemos la mayor parte del dinero de los bancos viene por los depósitos de los ahorradores.
- El encaje legal es un depósito que los bancos tenían la obligación de entregar al banco central para que éste pudiera asegurara la existencia de fondos en efectivo a los bancos comerciantes, de tal manera que estos últimos pudieran enfrentar, cuando se necesitara, el retiro de grandes volúmenes de efectivo por parte de los cuentahabientes.
- El coeficiente de liquidez del banco viene dado por el porcentaje de activos líquidos sobre pasivos; para un banco, éste estará determinado por la proporción de activos en efectivo sobre el total de activos, y a veces está sujeto a la regulación gubernamental. grado de

disponibilidad con la que los diferentes activos pueden convertirse en dinero (el medio de pago más líquido de todos los existentes).

- La oferta de dinero es un instrumento básico -también lo es de la política económica- y es lo que un gobierno ejerce sobre el control de la creación de créditos y de dinero por el sistema bancario, a través de su sistema de finanzas.

### **OBJETIVOS DEL SISTEMA BANCARIO**

- Controlar las tasas de interés bancarias.
- Emisión y control de dinero, bonos, divisas y otros títulos de valor.
- Prestarse como fondo de apoyo a la economía de un país.
- Poner en circulación los signos monetarios.
- Poner fijas las tasas de interés de las instituciones bancarias de acuerdo a sus necesidades.

### **INSTITUCIONES BANCARIAS:**

En un sistema bancario existen diferentes tipos de bancos que tratan de cubrir todas las necesidades financieras de la economía de un país.

#### **Según el sector social:**

- **Bancos públicos:** Son organismos creados por el gobierno federal con el objetivo de atender las necesidades de crédito de algunas actividades que se consideren básicas para el desarrollo de la economía de un país.
- **Bancos privados:** Son también llamados bancos comerciales y son instituciones cuya principal función es la intermediación habitual que

efectúan en forma masiva y profesional el uso del crédito y en actividades de banca.

- **Bancos Mixtos:** Actúan como bancos comerciales en la intermediación profesional del uso del crédito y actividades ligadas al ejercicio de la banca.
- **Bancos de Ahorro:** Son aquellas instituciones cuya función principal es recibir depósitos de ahorro del público.
- **Bancos de depósito:** Son aquellas instituciones cuya función principal es la de recibir del público en general depósitos bancarios de dinero retirables a la vista mediante la expedición de cheques a su cargo.
- **Bancos Financieros:** También conocidos como bancos de inversión, son los que tienen la finalidad principal de atender necesidades de financiamiento a largo plazo del sector productivo de la economía.
- **Bancos de capitalización:** Instituciones cuya función principal es la colocación de capitales mediante contratos que celebra con el público por medio de títulos públicos de capitalización.

## **RENTABILIDAD BANCARIA**

La rentabilidad, al referirla a una actividad, debe mostrar el rendimiento o productividad del capital empleado en esa actividad. El Banco Central, en este sentido, indica que “el ratio que relaciona los resultados con los recursos propios es el indicador más apropiado de la rentabilidad bancaria”.

En cualquier caso, todas las medidas adoptadas por la banca deben tener como fin último la continua creación de valor para los accionistas, es decir, la obtención de una rentabilidad superior a las expectativas.

Todos los análisis de la rentabilidad bancaria requieren de, al menos, dos elementos básicos: un indicador económico como criterio de medida y un estándar a partir del cual verificar si unos resultados son aceptables o no. La comparación en términos absolutos carece de sentido ya que cualquier magnitud seleccionada para medir unos resultados debe considerar simultáneamente los recursos invertidos en su generación.

La forma más habitual de expresión del retorno sobre una determinada inversión es mediante la utilización de ratios. En el numerador figura el flujo de renta obtenida, mientras que en el denominador está el volumen de recursos empleados para su obtención. El problema consiste en seleccionar qué elementos incluir en uno u otro lado de la relación.

En lo que se refiere al numerador, las dos principales formas de medición del resultado son el beneficio neto (BN) y los recursos generados (Cash Flow, CF), mientras que en el denominador se utilizan los activos totales medios (ATM) o los fondos propios (RRPP).

En definitiva, combinando las cuatro variables anteriores tenemos los principales ratios de rentabilidad bancaria:

- Recursos generados sobre activos totales,
- Recursos generados sobre recursos propios,
- Beneficio neto sobre activos totales medios, lo que se conoce como Rentabilidad sobre activos (ROA),
- Beneficio neto sobre Recursos Propios, más conocido como Rentabilidad sobre recursos propios (ROE).

Los generados en el negocio bancario, suelen identificarse como el resultado antes de impuestos más la suma de las partidas que no implican la utilización de fondos, como son las provisiones y las amortizaciones.

La exclusión de las amortizaciones y las provisiones hace que el análisis sea incompleto pues representan un cargo apropiado a la cuenta de resultados: las primeras al recoger la utilización de la inversión que en su momento se hizo en inmovilizado material o inmaterial, y las segundas al hacer referencia al deterioro estimado en la cartera del banco durante un determinado período.

Los principales motivos que se esgrimen para su utilización en detrimento del BN se centran en que dichas partidas pueden ser manipuladas contablemente, lo cual no está exento de razón, ya que los criterios de imputación de provisiones no se han homogeneizado a nivel internacional. Por otra parte, las amortizaciones pueden verse influidas por factores como el calendario de amortización o las leyes que permiten la actualización de balances.

No obstante, la mayor objetividad que ha implantado la normativa, hace que estas diferencias se hayan reducido considerablemente con respecto a situaciones pasadas. Así, el BN, al incorporar todas las partidas de coste, debe desempeñar el papel de indicador básico del resultado de una entidad, sin menospreciar el papel complementario del CF, tanto para la detección de este tipo de anomalías como para medir la liquidez generada en un determinado período.

La alternativa entre ATM o RRPP como indicadores de inversión se clarifica considerando el hecho de que el primero está inmerso en el segundo, a través de la siguiente fórmula:

$$\text{RRPP} = (\text{Beneficio/ATM}) * (\text{ATM/RRPP})$$

Por lo tanto, la rentabilidad sobre fondos propios proviene de la rentabilidad sobre activos totales medios, apalancada por un nivel de endeudamiento:

$$\text{RRPP} = \text{ROA} * \text{Nivel de Endeudamiento}$$

La rentabilidad sobre activos dificulta la comparación entre entidades con distinta tipología de negocio (banca comercial, banca privada, banca de inversión, banca corporativa), al diferir notablemente su grado de apalancamiento y su nivel de asunción de riesgos.

Así, el BN sobre RRPP (ROE) ha pasado a ser el indicador contable más apropiado para medir el retorno sobre la inversión, y un primer paso hacia la evaluación del nivel de creación de valor de cara al accionista.

Con el fin de maximizar su valor, las entidades más avanzadas han desarrollado sistemas que les permiten evaluar la rentabilidad de su actividad respecto al nivel de riesgo asociado a cada una de sus líneas de negocio. Lo que se ha venido en denominar rentabilidad ajustada al riesgo.

## **ENCAJE BANCARIO**

De los fondos que los bancos captan es obligado mantener una parte líquida, como reserva para hacer frente a las posibles demandas de restitución de los clientes recibe el nombre de encaje bancario. Tienen un carácter improductivo, puesto que no pueden estar invertidos.

El encaje es un porcentaje del total de los depósitos que reciben las instituciones financieras, el cual se debe conservar permanentemente, ya sea en efectivo en sus cajas o en sus cuentas en el banco central. El encaje tiene como fin garantizar el retorno del dinero a los ahorradores o clientes del banco en caso de que ellos lo soliciten o de que se le presenten problemas de liquidez a la institución financiera.

El encaje es uno de los mecanismos que trata de prevenir quiebras del sistema bancario: si una entidad financiera prestase (activo) todo lo que sus clientes de pasivo hubiesen depositado en ésta, desde un punto de vista teórico podrían producirse grandes problemas de liquidez si bajo determinadas circunstancias los clientes de dicha Entidad desearan en un corto período de tiempo retirar todos sus fondos de la misma. De esta forma, se disminuye el riesgo de la pérdida del dinero de los ahorradores.

## **OPERACIONES BANCARIAS**

Las necesidades financieras de la sociedad obligan a las entidades bancarias y, por similitud, cajas de ahorros y cooperativas de crédito, a adecuar su actuación mediante la adopción de determinados tipos de operaciones que se han venido a denominar operaciones bancarias y que, en primera instancia, se clasifican en los siguientes grupos:

**Operaciones pasivas:**

Conformadas por aquellas operaciones por las que el banco capta, recibe o recolecta dinero de las personas.

Las operaciones de captación de recursos, denominadas operaciones de carácter pasivo se materializan a través de los depósitos. Los depósitos bancarios pueden clasificarse en tres grandes categorías:

- Cuentas corrientes.
- Cuenta de ahorro o libreta de ahorros.
- Depósito a plazo fijo.

Las cuentas, por tanto, son totalmente líquidas. La diferencia entre ambas es que las cuentas corrientes pueden ser movilizadas mediante cheque y pagaré, mientras que en los depósitos a la vista es necesario efectuar el reintegro en ventanilla o a través de los cajeros electrónicos, pero no es posible ni el uso de cheques ni pagarés. Otra diferencia es que en los depósitos a la vista, el banco puede exigir el preaviso.

Los depósitos a plazo pueden ser movilizados antes del vencimiento del plazo, a cambio del pago de una comisión, que nunca puede ser superior en importe al montante de los intereses devengados. Estos depósitos, dependiendo del tipo de cuenta, pagan unos intereses (intereses de captación).

## **Operaciones activas**

La colocación permite poner dinero en circulación en la economía; es decir, los bancos generan nuevo dinero del dinero o los recursos que obtienen a través de la captación y, con estos, otorgan créditos a las personas, empresas u organizaciones que los soliciten. Por dar estos préstamos el banco cobra, dependiendo del tipo de préstamo, unas cantidades de dinero que se llaman intereses (intereses de colocación) y comisiones.

Junto a estos dos grandes grupos de operaciones, las entidades bancarias desarrollan también otro tipo de actividades y servicios bancarios: de guarda y custodia, mediación, intervención en cobros y pagos, servicio de caja, etc.

En definitiva, se entiende por operación bancaria el contrato concluido entre un particular (persona física o jurídica) y una entidad financiera como consecuencia del desarrollo habitual y profesional por ésta de su actividad.

## **CENTRALIZACIÓN**

Centralización: Es una tendencia a concentrar la autoridad de toma de decisiones en un grupo reducido de personas; no hay delegación. O Sea Toda actividad es realizada por los administradores, que tiene reservados para sí la iniciativa y el poder decisión, la potestad de ejercer las funciones respectivas, existiendo una obvia subordinación de los órganos locales a aquel. La acción depende del Jefe del Órgano directamente, pues su posición implica una gran responsabilidad .Estas tendencias o ideas son basadas en el Centralismo, es decir que al ser más que todo una idea

basada en el centralismo y no un sistema político como tal puede subsistir dentro de otros sistemas políticos como la democracia, monarquías, entre otros. <https://es.scribd.com/doc/15250507>. Documento en línea 2018

Operaciones de crediticias: Son negociaciones financieras que importan recibir o prestar dinero por parte de las entidades financieras de los clientes o a los clientes, respectivamente. (<http://deconceptos.com>)

"Como la división del trabajo, la centralización es un hecho de orden natural; consiste en que en todo organismo, animal o social, las sensaciones convergen hacia el cerebro o la dirección, y en que de ésta o de aquél parten las órdenes que ponen en movimiento todas las partes del organismo.

La centralización no es un sistema de administración bueno o malo en sí, pudiendo ser adoptado o abandonado según la voluntad de los dirigentes o la influencia de las circunstancias; pero ella existe siempre, en mayor o menor grado. La cuestión de la centralización o descentralización es una simple cuestión de medida. Se trata únicamente de hallar el límite favorable a la empresa." <http://www.managershelp.com/la-centralizacion.htm> Documento en línea 2018

### **2.3 BASES LEGALES**

El contexto legal representan todas aquellas normativas reglamentarias que sustentan de una manera categórica el desarrollo del proyecto de investigación, a continuación se presentan los documentos legales que avalarán esta investigación:

## **Ley de Bancos y Otras instituciones Financieras**

Esta ley define y regula el funcionamiento de los bancos y demás instituciones financieras que tienen su asiento principal en el país, sin menoscabo de que puedan tener representaciones en el extranjero.

**Artículo No. 2** establece las siguientes atribuciones sobre:

Estudiar las condiciones bancarias y económicas del país enviar información con sus conclusiones y recomendaciones a la superintendencia de bancos y al banco central de Venezuela:

- Responder las consultas que le haga la superintendencia de banco y el banco central de Venezuela.
- Estudiar, coordinar y mejorar las prácticas bancarias y velar por su observación.
- Estudiar para su cabal ejecución, las disposiciones y medidas que dicten el ejecutivo nacional.

**Artículo No. 235.** Le proporciona una mayor autonomía a la superintendencia de banco (SUDEBAN), ya que le proporciona autonomía y competencia de promulgar normas para su mejor funcionamiento.

## **Constitución de la República Bolivariana de Venezuela**

**Artículo 117.** Dice: Todas las personas tendrán derecho a disponer de bienes y servicios de calidad, así como de una información adecuada y no engañosa sobre el contenido y calidad 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 estos derechos, las

normas de control de calidad y cantidad de bienes y servicios, los procedimientos de defensa pública consumidor, el resarcimiento de los daños ocasionados y las sanciones correspondientes por la violación de estos derechos.

De la misma manera, se puede mencionar la Ley Orgánica del Sistema Venezolano para la Calidad; que tiene por objeto desarrollar los principios orientadores que en materia de calidad consagra la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, determinar sus bases políticas, y diseñar el marco legal que regule el Sistema Nacional para la Calidad, asimismo establecer los mecanismos necesarios que permitan garantizar los derechos de las personas a disponer de bienes y servicios de calidad en el país, a través de los subsistemas de normalización, metrología, acreditación, certificación y reglamentaciones técnicas y ensayos.

**Artículo No. 318.** Las competencias monetarias del poder nacional serán ejercidas de manera exclusiva y obligatoria por el Banco Central de Venezuela, su objeto fundamental es lograr la estabilidad de precios y preservar el valor interno y externo de la unidad monetaria. BCV ejercerá sus funciones en coordinación con la política económica general.

**Artículo No. 319.** El Banco Central de Venezuela se regirá por el principio de responsabilidad pública, a cuyo efecto rendirá cuenta de las actuaciones, metas y resultados de sus políticas ante la Asamblea Nacional.

### **Banco Central de Venezuela**

**Artículo No. 122.** Los bancos y demás instituciones financieras que infrinjan las resoluciones del Banco Central de Venezuela, en materia de

tasas de interés serán sancionados con el (1%), de su capital pagado y reservas, ó con (0,5%), por no suministrar oportunamente los informes sobre su estado financiero o cualquiera de sus operaciones, y si se llegara a demostrar la falsedad de la información, pueden ser sancionados hasta por un (1%) adicional.

**Artículo No. 124.** Quienes, sin el cumplimiento de las regulaciones dictadas por el Banco Central de Venezuela, realicen operaciones de importación o comercio de moneda venezolana o extranjera de curso legal en sus respectivos países serán sancionados con multas equivalentes al valor respectivo de la operación realizada. El dinero objeto de dicha ilicitud serán decomisadas.

### **Ley Orgánica del Sistema Financiero Nacional**

La Ley tiene como objeto supervisar y coordinar el Sistema Financiero Nacional, el cual está conformado por el conjunto de instituciones financieras públicas y privadas, comunales y cualquier otra forma de organización que operan en los sectores bancarios, asegurador, de mercado de valores y cualquier otra institución que a juicio del órgano rector deba formar parte del mismo, así como garantizar el uso e inversión de sus recursos hacia el interés público y el desarrollo económico social.

La Ley prohíbe a las instituciones que integran el referido Sistema, conformar grupos financieros entre sí o con empresas de otros sectores de la economía nacional o asociados a grupos financieros internacionales con fines distintos a los previstos en las definiciones establecidas en esa Ley.

## **Ley de Instituciones del Sector Bancario**

La Ley, entre otros aspectos, establece la actividad bancaria como un servicio público; define intermediación financiera como la captación de fondos y su colocación en cartera de créditos e inversiones en títulos valores emitidos o avalados por la Nación o de las empresas del Estado; limita los activos de la institución hasta un 15% de los activos del sector bancario y los créditos al consumo a un 20% de la cartera de créditos del banco; limita las operaciones con un solo deudor y define qué se considera deudor relacionado con los fines de esa limitación; prevé los supuestos de inhabilitación para ser Director; dispone que la Junta Directiva debe aprobar operaciones activas que excedan un porcentaje del patrimonio y establece la obligación de efectuar un aporte social del 5% del resultado bruto antes de impuesto para financiar proyectos de consejos comunales. En cuanto a las prohibiciones, destacan las siguientes: efectuar operaciones de compra o venta de activos o pasivos con empresas del exterior sin autorización de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN); adquirir obligaciones emitidas por otras instituciones financieras y efectuar inversiones en acciones de empresas reguladas por la Ley de Mercado de Valores y la Ley de la Actividad Aseguradora.

En diciembre de 2014 fue publicada la Ley de Instituciones del Sector Bancario, la cual derogó a la anterior Ley, estableciendo cambios respecto a la conformación de la Junta Directiva que debe integrarse por no menos de 7 miembros, algunos de los cuales no podrán ser accionistas; inhabilita para actuar como director a los vicepresidentes y otros cargos de dirección en la institución bancaria; incrementa del 2% al 5% del patrimonio la atribución de la Junta Directiva para aprobar operaciones

activas y elimina la aprobación de las operaciones pasivas; define nuevos criterios de vinculación; regula la conformación de grupos financieros y eleva el límite máximo de los aportes a la SUDEBAN del 0,6% al 0,8% del último promedio semestral de los activos.

Respecto a la cartera de inversiones, la nueva Ley mantuvo el régimen previsto anteriormente, incrementando del 5% al 20% el porcentaje máximo de inversión en acciones en otras instituciones del Sistema Financiero Nacional. Sobre este aspecto, la SUDEBAN interpretó, con ocasión a la entrada en vigencia de la Ley anterior que, además de las inversiones en títulos valores emitidos o avalados por la Nación o de las empresas del Estado, la Ley permite otras inversiones en instituciones públicas o privadas hasta el 5% (ahora del 20%) del capital social o poder de voto del emisor.

En enero de 2015 la gerencia elaboró y remitió a la SUDEBAN el Plan de Ajuste previsto en esta Ley, donde entre otros aspectos se señalan las acciones a seguir para la conformación de la Junta Directiva; así como sobre los nuevos supuestos de vinculación y se expuso para su consideración, la estructura de las inversiones en acciones del Banco.

### **Aportes regulatorios**

### **Fondo de Protección Social de los Depósitos Bancarios (FOGADE)**

FOGADE cuenta con los aportes de las instituciones bancarias venezolanas regidas por la Ley de Instituciones del Sector Bancario. Dicho Fondo tiene por objeto, entre otros, garantizar los depósitos del

público, realizados en estas instituciones, hasta por un monto determinado por depositante.

La Ley de Instituciones del Sector Bancario fijó la alícuota del aporte a FOGADE en 0,75% sobre el total de los depósitos del público que las instituciones tengan al cierre del semestre anterior. Dicho aporte deberá ser pagado mediante primas mensuales equivalentes a 1/6 de este porcentaje. Este aporte se presenta en el grupo Gastos por aportes a organismos reguladores.

### **Contribución a la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario**

La Ley de Instituciones del Sector Bancario establece las contribuciones a ser pagadas por los bancos e instituciones bancarias venezolanas regidas por dicha Ley, para el respaldo de las operaciones de la SUDEBAN.

### **Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario**

Resolución numero: 097.11- 31/03/2011: Establece que uno de los objetivos primordiales del Estado es desarrollar políticas que propendan a promover y garantizar el desarrollo armónico y coherente de planes, proyectos y programas del Ejecutivo Nacional en materia agraria. Visto que el otorgamiento de créditos por parte de las Instituciones Bancarias, constituye la esencia fundamental del proceso de intermediación financiera; por tanto, debe cumplir con los principios de accesibilidad, igualdad, continuidad, universalidad, progresividad, no discriminación y calidad, contribuyendo así con el desarrollo del aparato económico y productivo del país.

Capítulo II- Solicitud de Créditos: **Artículo 4:** La solicitud de crédito es un requisito indispensable, la cual debe estar elaborada y firmada por el solicitante o su representante legal con su respectiva huella dactilar y entregarse conjuntamente con la totalidad de los recaudos exigidos según la modalidad de créditos.

## **2.4 BASES INSTITUCIONALES**

### **RESEÑA HISTÓRICA**

El banco bicentenario nace para establecer un nuevo concepto de hacer banca, sentando las bases para la inclusión de todas y todos los venezolanos al sistema financiero nacional, en igualdad de condiciones.

De esta manera, creamos propuestas para desarrollar soluciones financieras y de valor a nuestros clientes y trabajadores a través de la entrega de productos y servicios adaptados a sus necesidades, garantizando el crecimiento y acceso de todas las personas de la banca.

Tenemos como meta ser la institución bancaria de mayor arraigo y prestigio, orientada al crecimiento de nuestros clientes y empleados, contribuyendo al desarrollo del país y el proyecto socialista, a través de la generación de bienestar y progreso.

El 16 de Diciembre de 2009, por disposición del Comandante Hugo Chávez Frías, fue creado el Banco Bicentenario, de conformidad con lo establecido en la Gaceta Oficial 39.329, de fecha 16 de Diciembre de 2009, según resolución N° 682.09. Cinco (05 ) años más tarde, el 17 de noviembre de 2014, el Presidente Nicolás Maduro Moros, cambia el nombre por el

Banco Bicentenario del Pueblo, de la Clase Obrera, Mujer y Comunas; el primer banco socialista en Venezuela, institución financiera comprometida con la clase obrera trabajadora, cuyo objetivo principal es fortalecer el desarrollo socio-productivo de la nación.

La entidad está orientada a la atención de los trabajadores venezolanos, donde podrán tramitar créditos hipotecarios, financiamientos para formar cooperativas, pedir microcréditos y renovarlos. Las empresas y trabajadores que depositen sus prestaciones sociales y colectivas en la institución, contarán con un buen servicio, préstamos especiales y apoyo financiero.

El Banco Bicentenario del Pueblo, fue creado para reivindicar la lucha de la clase obrera, de las mujeres y las comunas, dando cumplimiento al legado del Comandante Eterno, Hugo Chávez.

### **MISIÓN**

“Brindar soluciones financieras para la promoción y desarrollo del aparato socio-productivo del pueblo venezolano, la clase obrera, mujer y comunas, mediante productos y servicios innovadores que promuevan la cultura de ahorro y pago así como el acceso de todas las personas a los servicios bancarios”.

### **VISIÓN**

“Ser la institución bancaria socialista líder con mayor arraigo del sistema financiero nacional, para el fortalecimiento y desarrollo de las organizaciones de base del poder popular a través de un modelo de gestión eficiente,

incluyente y autosustentable, procurando la suprema felicidad social de todos los venezolanos en igualdad de condiciones”.

## **VALORES**

- Responsabilidad social: estamos comprometidos con el pueblo venezolano, la clase obrera, las comunidades organizadas y las mujeres. Ofrecemos alternativas factibles que impulsen el desarrollo socio productivo de la nación.
- Calidad: con el propósito de impulsar la economía nacional y concretar los sueños y proyectos del poder popular, contamos con productos y servicios de calidad con las mejores condiciones de la banca.
- Transparencia y confianza: garantizamos seguridad y transparencia en nuestras operaciones a la clase trabajadora del país que deposita en nosotros su confianza.
- Flexibilidad: nos adaptamos a las necesidades de cada uno de nuestros clientes, usuarios y usuarias con sencillez, simplicidad y eficiencia, permitiéndoles tener una experiencia más cercana y exitosa dentro del sistema bancario público.
- Trabajo en equipo: somos un equipo conformado por hombres y mujeres comprometido con el bienestar de los venezolanos y que trabajamos por ofrecer cada día, el mejor servicio y la mejor atención.
- Innovación y creatividad: estamos en la constante búsqueda de soluciones financieras y de las mejores herramientas tecnológicas que permitan satisfacer las necesidades del pueblo venezolano que acude a nosotros.

Sensibilidad social: actuamos solidaria y responsablemente en beneficio de la clase obrera excluida del sistema financiero privado, a fin de garantizar la inclusión e igualdad de oportunidades.

## 2.5 SISTEMA DE CONCEPTOS BÁSICOS

A continuación se presentan algunos conceptos que permitirán clarificar la teoría planteada y la problemática que se pretende estudiar.

- **Administración Financiera:** trata principalmente del dinero, como la variable que ocupa la atención central de las organizaciones con fines de lucro. En este ámbito empresarial, la administración financiera estudia y analiza los problemas acerca de la inversión, el financiamiento y la administración de los Activos. Montalvo. (2002)
- **Apertura de crédito:** Acto por el cual un banco obliga, dentro de un límite pautado y mediante una comisión y/o interés que percibe del cliente al poner a disposición de este y a medida de sus requerimientos, sumas de dinero. (Manual de políticas de crédito del Banco Bicentenario del Pueblo, P. 4)
- **Banca:** Dícese del conjunto de la instituciones bancarias o sistema bancario. La banca es en sentido general, una rama de la actividad económica que pertenece al sector servicios de la economía (Diccionario Enciclopédico Universal, Tomo II).
- **Crédito:** Contrato mediante el cual el banco obliga, dentro del límite cuantitativo y temporal pactado y mediante el pago de una comisión, a poner a disposición del cliente, a medida de sus requerimientos, suma de dinero u otros medios que le permitan obtenerlos. (Sabino, 2001, P.45).

- **Gestión Financiera:** consiste en administrar los recursos que se tienen en una empresa para asegurar que serán suficientes para cubrir los gastos para que esta pueda funcionar. En una empresa esta responsabilidad la tiene una sola persona: el gestor financiero. De esta manera, podrá llevar un control adecuado y ordenado de los ingresos y gastos de la empresa. <http://aula.mass.pe/manual/%C2%BFque-es-la-gestion-financiera> Documento en línea 2018.
- **Tasas de Interés:** Una tasa de interés es una tasa de rendimiento prometida y existen tantas tasas de interés como distintas clases de préstamos y financiamientos. (Bodie Zvi y C. Merton Robert, 2003, p.36)
- **La Tasa Activa implícita:** Viene representada por los ingresos obtenidos por la banca comercial y universal en el cobro de intereses por los préstamos otorgados, expresados en términos del volumen de créditos promedio. Informe Económico año 2009 BCV p. 206
- **La tasa pasiva implícita:** Se define como los gastos efectivos de este sector por captación de fondos, con respecto a los depósitos promedio generadores de intereses. Informe Económico año 2009 BCV p. 20
- **Regulación bancaria:** Se refiere al conjunto de normas representado por las leyes, decretos, resoluciones y otros, los cuales establecen el marco jurídico de referencia, el contexto en el cual deben los bancos realizar sus operaciones. (Bello, 2007)
- **Riesgo:** Es el grado de contingencia o incertidumbre que interviene en mayor o menor grado en toda operación bancaria, puesto que depende de diversas circunstancias como la falta de información relativa a los hechos, el desconocimiento de la moralidad de una de las partes que intervienen en la operación, la falta de consistencia del patrimonio del cliente y el factor tiempo (Manual de crédito del Banco Bicentenario del Pueblo, P. 10).

## **CAPITULO III**

### **MARCO METODOLOGICO**

El presente capítulo describe la metodología general utilizada para lograr los objetivos planteados en la investigación, considerando el sistema de variables, el tipo de nivel de investigación, la población, los métodos y procedimientos necesarios para la recolección de datos y las técnicas para el análisis y presentación de los resultados finales.

#### **3.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

La presente investigación se ubicó dentro de los diseños no experimentales - transeccional. En cuanto a la investigación no experimental Hernández y otros (2006), la definen “como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables” (p. 267). Las variables fueron observadas tal y como se presentan en la realidad sin transformarlas o modificarlas.

“Los diseños de investigación transeccional recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia o interrelación en un momento dado” (Hernández y otros, 2006, p. 270). En la investigación objeto de estudio las variables fueron evaluadas en una sola oportunidad sin tomar en cuenta la evolución y cambio en el tiempo.

#### **3.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN**

La investigación que se presenta a continuación es documental con basamento de campo, los diseños documentales, Sabino (2003) señala “El

principal beneficio que el investigador obtiene mediante una indagación bibliográfica es que se pueda incluir una amplia gama de fenómenos debido que solo tiene que basarse en los hechos a los cuales él tiene acceso de un modo directo sino que puede extenderse para abarcar una experiencia inmensamente mayor” (Pág. 65). La investigación fue documental por cuanto estuvo complementada por una revisión de documentos de las carteras de créditos, en el periodo 2012-2017.

La investigación documental según el Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestrías y Tesis Doctorales UPEL (2010), es:

**“el estudio de problemas con el propósito de ampliar y profundizar el conocimiento de su naturaleza, con apoyo, principalmente, en trabajos previos, información y datos divulgados por medios impresos, audiovisuales o electrónicos” (p. 20).**

Arias (2012), expone sobre los diseños de campo “Consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados o de la realidad donde ocurren los hechos sin manipular o controlar variable alguna” (Pág. 28).

### **3.3 NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN**

El nivel de investigación que se empleó en éste trabajo, es a un nivel descriptivo, debido a que estuvo dirigido a determinar y detallar la naturaleza de la situación tal y como se presenta para el momento en que el estudio se llevó a cabo.

Según el autor Arias (2012), define:

**El nivel descriptivo, consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere. (pág.24).**

Este nivel permite confrontar la teoría con la realidad enfocándose en las actividades realizadas, los descubrimientos y los aportes temáticos adquiridos, siendo base para el desarrollo de este proyecto de investigación.

### **3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA**

#### **3.4.1 Población**

Según Hurtado (2005), la población o Universo de estudio “es el Conjunto de elementos que forman parte del contexto donde se requiere investigar el evento” (p.152). De acuerdo a lo expresado con el autor es importante recalcar que la población abarca todos aquellos elementos sometidos a estudios y que están en contacto con la problemática.

Por otro lado, Arias (2012) afirma que, una población “es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda limitada por el problema y por los objetivos del estudio” (Pág. 81).

Para los efectos de esta investigación, se dice que la población la comprende elementos de la misma tipología que al ser las unidades de análisis que representan la base del estudio; en la presente investigación, la

población objeto de estudio está representada por las carteras crediticias referentes a los microcréditos para el periodo 2012-2017.

### **3.4.2 Muestra**

Según Arias (2012), la muestra es un subconjunto representativo de la población en el que todos los elementos de ésta tienen la misma probabilidad de ser elegidos. Por lo tanto, la muestra permite facilitar el estudio en caso de no ser posible medir cada uno de los elementos de la población.

## **3.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

Las técnicas de análisis según Hurtado, J. (2005) “Constituye un proceso que involucra la clasificación, la codificación, el procedimiento y la interpretación de la información obtenida durante la recolección de datos” (p.425). Las técnicas que se aplicaron para analizar los datos es el análisis Semiológico ya que por medio de esta es posible sintetizar la información recopilada tanto de fuentes primarias como la observación y secundaria como libros, manuales, revistas, entre otros. Con relación a esta técnica, Hurtado (2005) señala que el análisis de contenido:

**Es una técnica muy útil para analizar los procesos de comunicación en muy diversos contextos. El análisis de contenido puede ser aplicado virtualmente a cualquier forma de comunicación (programas televisión o radiofónicos, artículos en prensa, libros, poemas, conversaciones, pinturas, discursos, cartas, melodías, reglamentos entre otros. (p.293).**

Para efectos de la investigación, las fuentes de información se tienen que distinguir dos tipos fundamentales:

- a. Fuentes primarias (o directas): son los datos obtenidos "de primera mano", por el propio investigador o, en el caso de búsqueda bibliográfica, por artículos científicos, monografías, tesis, libros o artículos de revistas especializadas originales, no interpretados.
- b. Fuentes secundarias: consisten en resúmenes, compilaciones o listados de referencias, preparados en base a fuentes primarias. Es información ya procesada.

### **Fuentes Primarias**

Las fuentes primarias de información utilizadas fueron las siguientes:

- **Entrevista no estructurada:** La entrevista no estructurada se considera adecuada como complemento de la observación por eso es la segunda técnica a usar en el presente estudio. Entendiéndose por entrevista no estructurada cuando a través del diálogo el encuestador obtiene la información deseada. (Arias 2012 pág. 198); en esta existe un margen más o menos grande para formular las preguntas y respuestas, no tiene una guía o una estructura, por eso se considera de carácter informal. Se utilizó la entrevista no estructurada, esto permitió indagar sobre las variables en estudio.

### **Fuentes Secundarias**

Las fuentes secundarias de información utilizadas fueron las siguientes:

- **Consulta de página web:** Es una herramienta de fácil uso, que permite acceder a información actualizada de manera rápida y completa;

actualmente es una de las referencias de investigación más consultadas. Por ende, proporciona aportes significativos para la investigación, resolviendo incógnitas o dudas que surgen de las lecturas bibliográficas.

- **Revisión Bibliográfica:** La revisión bibliográfica es un procedimiento que se basa en una estructura cuya finalidad es la localización de información relevante para el autor que quiere dar respuesta a cualquier duda relacionada con su estudio.

La naturaleza de la duda o de la pregunta condicionará el resultado de la revisión. Arias, 2012, (pág.27), opina que 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.

### **3.6 ESTUDIO DE LAS VARIABLES**

Una variable es una cualidad susceptible de sufrir cambios. Un sistema de variables consiste, por lo tanto, en una serie de características por estudiar definidas de manera operacional; es decir, en función de sus indicadores o unidades de medida. El sistema puede ser desarrollado mediante un cuadro, donde además de variables, se especifiquen sus dimensiones e indicadores, y su nivel de medición. Es importante dejar claro que la ausencia de hipótesis no implica la inexistencia de variables en la investigación.

Universidad "Santa María", (2001), Manual de Normas para la Elaboración, Presentación y Evaluación de Trabajos Especiales de Grado, establece referente a este punto:

**Las variables representan a los elementos, factores o términos que pueden asumir diferentes valores cada vez que son examinados o que reflejan distintas manifestaciones según sea el contexto en el que presentan. En los trabajos de investigación las variables constituyen el centro de estudio y se presentan incorporadas en los objetivos específicos, corresponde en esta parte del trabajo incorporarlas y de ser necesario calificarlas según sea la relación que guarda entre sí. (p. 36).**

**Variable 1:** Centralización

**Variable 2:** Operaciones Crediticias

### **3.6.1 Definición conceptual de las Variables**

**Centralización:** es el fenómeno jurídico político que consiste en reservar todas las decisiones y funciones públicas en manos del Estado. <http://www.abc.com.py/articulos/la-centralizacion-y-la-descentralizacion-921625.html> Documento en línea 2018.

**Operaciones Crediticias:** son negociaciones financieras que importan recibir o prestar dinero por parte de las entidades financieras de los clientes o a los clientes, respectivamente. <https://deconceptos.com/ciencias-sociales/operaciones-de-credito> Documento en línea 2018.

## **3.7 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

La operacionalización de las variables, es un proceso metodológico que consiste en descomponer deductivamente las variables que componen el problema de investigación, partiendo desde lo más general a lo más específico; es decir, que estas variables se dividen (si son complejas) en dimensiones, áreas, aspectos, indicadores, índices, subíndices, ítems;

mientras si son concretas solamente en indicadores, índices e ítems. Una variable es operacionalizada, con la finalidad de convertir un concepto abstracto en uno empírico, susceptible de ser medido a través de la aplicación de un instrumento.

**Cuadro No. 1 Operacionalización de las Variables**

OBJETIVOS ESPECIFICOS	VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR
Señalar la importancia de la centralización en la gestión bancaria venezolana	Centralización	Importancia de la Centralización	Sistema Bancario Fidelidad Centralización
Describir los requisitos y políticas de financiamiento del Banco Bicentenario del Pueblo Sucursal Maturín agencia 069, en relación a las solicitudes, aprobación y liquidación de microcréditos		Requisitos y Política de Financiamiento	Personas Jurídicas Garantía Mobiliaria Garantía Inmobiliarias Reserva de Dominio
Indicar la cartera de microcréditos (Cartera Vencida / Créditos Totales. Provisiones / Créditos Totales; etc.), otorgados por el Banco Bicentenario Del Pueblo Sucursal Maturín agencia 069, antes de la centralización de operaciones	Operaciones Crediticias	Cartera de Microcréditos	Créditos Totales ofertados y liquidados
Comparación gráfica del rendimiento de las carteras crediticias del Banco Bicentenario Del Pueblo Sucursal Maturín agencia 069		Comparación Gráfica	Centralización Descentralización
Explicar los factores externos e internos que derivados de la centralización de las operaciones crediticias en el rendimiento de la cartera de microcréditos del Banco Bicentenario Del Pueblo Sucursal Maturín agencia 069, periodo 2012-2017	Centralización y Operaciones Crediticias	Factores Externos e Internos	Fortalezas Limitaciones Amenazas Oportunidades

**Fuente: El investigador (2018)**

### 3.8 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LOS DATOS

Según Hernández y otros (2006), el análisis de los datos se efectúa sobre la matriz de datos utilizando un programa de computadora, el procedimiento de análisis será de la siguiente manera:

- Toma de decisiones respecto a los análisis a realizar (pruebas estadísticas).
- Elaboración del programa de análisis.
- Ejecución del programa en computadora.
- Obtención de los análisis.

El desarrollo de esta investigación se apoyó en los siguientes procedimientos:

- Identificación del problema de investigación.
- Formulación del marco teórico de estudio mediante el análisis y discusión de las propuestas de diferentes autores.
- Conformación del sistema de variables, dimensión.
- Tabulación, procesamiento y análisis de los resultados mediante gráficos.
- Interpretación y discusión de los resultados. Para finalizar se procedió a la realización de conclusiones y recomendaciones.

## **CAPITULO IV**

### **ANALISIS DE LOS DATOS**

En el presente capítulo, se muestran los resultados derivados de la investigación y del análisis de contenido de las fuentes bibliográficas que proporcionaron la información para el análisis de la realidad, el cual, fue diseñado con el propósito de dar respuestas a los objetivos planteados en esta investigación.

#### **4.1 IMPORTANCIA DE LA CENTRALIZACIÓN EN LA GESTIÓN BANCARIA VENEZOLANA**

El sector bancario siempre ha jugado un papel fundamental en la economía, para el desarrollo de los países y de las personas. Como intermediarios financieros canalizan los recursos excedentes de las personas, que le son consignadas en sus diferentes productos de ahorro y cuentas corrientes, en préstamos y créditos para atender las diferentes necesidades de los clientes, de consumo, compra de vivienda, carro, turismo, estudios, entre otros.

Toda empresa requiere de recursos financieros para desarrollar sus actividades comerciales, sea para adquirir activos fijos o para disponer de capital de trabajo que permita maniobrar los activos con la finalidad de manufacturar bienes o prestar servicios a sus clientes. El sistema bancario son instituciones que permiten el desarrollo de todas aquellas transacciones entre personas, empresas y organizaciones que impliquen el uso de dinero; y son tanto públicas como privadas, estas instituciones reciben depósitos en dinero, otorgan créditos y ofrecen muchos

productos financieros los cuales son de gran relevancia para la mejora de un país, también ofrecen varios servicios que le facilitan a la clientela la tarea de estar haciendo una cola para saber con cuanto de saldo disponen en su cuenta entre muchos otros.

En Venezuela, existen diversos tipos de bancos, los cuales, están conformados por las diferentes instituciones e intermediarios banqueros que recogen el ahorro ocioso y lo conectan con las necesidades de inversión a través de los productos financieros que se ofrecen, que sirven para invertir en las operaciones de una empresa o personas en particular, para cubrir necesidades como es la vivienda o simplemente para incrementar su patrimonio personal.

El sistema bancario de un país, es un conjunto de instituciones, entidades financieras, cajas de ahorro y entidades de crédito que pretenden canalizar el ahorro de los prestamistas y dar seguridad a los movimientos de dinero y a los propios sistemas de pago. Este a su vez, comprende también los activos financieros que se compran y venden y los mercados financieros en los que se llevan a cabo esas operaciones.

Su principal finalidad es la de captar recursos monetarios de personas que no gastan todo lo que tienen (ahorradores) y dirigirlos a personas que gastan más de lo que tienen (prestatarios), tanto del sector público como privado. Además de garantizar que la asignación de recursos financieros sea totalmente eficaz y contribuir al desarrollo y estabilidad monetaria del país, fomentando el ahorro y la inversión.

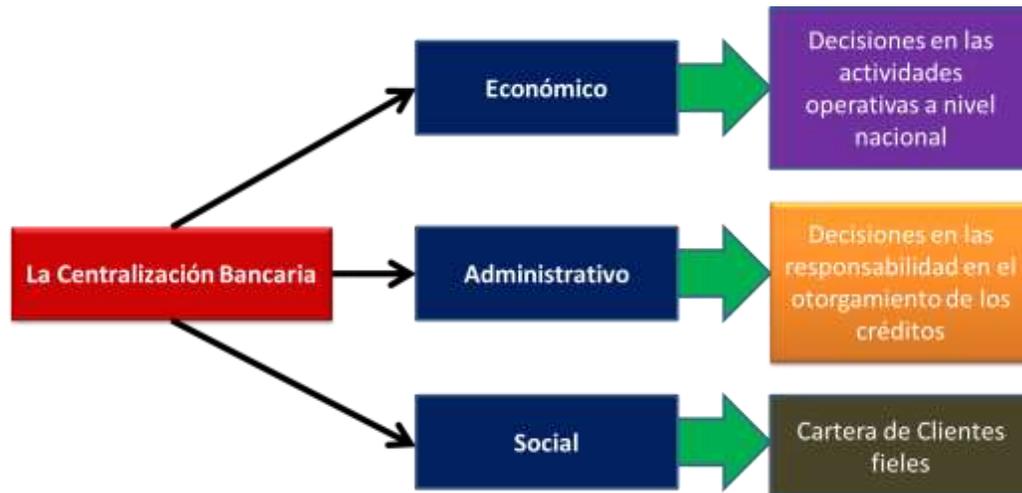
La inmensa mayoría de las operaciones de crédito, en la banca nacional pública, son centralizadas, con el fin de eliminar la duplicación de esfuerzos en toda la entidad.

La gestión centralizada de riesgos operacionales, le permite a la entidad bancaria concentrar la gestión de las exposiciones subyacentes que dan origen a riesgos financieros presentes por lo microcrédito otorgados. Esto permitirá a cada ejecutivo de negocios gestionar el riesgo de liquidez, el riesgo de mercado, el riesgo crediticio de las empresas o personas solicitantes, considerando tanto el riesgo asociado con las materias primas y el riesgo operativo, lo que permite a las líneas de negocio centrar su atención en el riesgo asociado con los clientes.

Al centralizar las operaciones de otorgamiento de microcrédito por la entidad bancaria, se puede lograr:

- Una administración eficiente de los gastos generados por el otorgamiento de los microcréditos.
- Facilidad en el proceso de conciliación banco cliente.
- Propiciar mayor capacidad de negociación para otorgar microcréditos competitivos con otras entidades bancarias.

Destacando que, la centralización, delega poco y conserva en los altos jefes el máximo control, reservando a estos el mayor número posible de decisiones. Constituye una forma de organización política donde la mayor parte de la función administrativa se concentra en manos del ejecutivo.



**Figura No. 1 Centralización Bancaria**  
Fuente: El Investigador (2018)

#### **4.2 REQUISITOS Y POLÍTICAS DE FINANCIAMIENTO DEL BANCO BICENTENARIO DEL PUEBLO SUCURSAL MATURÍN AGENCIA 069, EN RELACIÓN A LAS SOLICITUDES, APROBACIÓN Y LIQUIDACIÓN DE MICROCRÉDITOS**

Los microcréditos, ofrecen la posibilidad de financiar los planes de establecimiento y desarrollo de tus actividades de comercialización, prestación de servicios, transformación y producción industrial agrícola o artesanal de bienes. Entre las principales características se tienen:

- Destino del crédito: Financiamos tu capital de trabajo para adquisición de activos fijos y vehículos para el desarrollo de la actividad productiva
- Modalidad: Contrato de Préstamo, Línea de Crédito
- Monto de financiamiento: Hasta máximo de cuarenta mil unidades tributaria (40.000 U.T.), sujeto a evaluación financiera y la capacidad de pago del solicitante
- Plazo y porcentaje de financiamiento:

- ✓ Para capital de trabajo: Hasta treinta y seis (36) meses y un máximo del 100% del total de la inversión
- ✓ Para adquisición de bienes, muebles e inmuebles: Hasta sesenta (60) meses y un máximo del 100% del monto según presupuesto
- ✓ Para adquisición de vehículos que estén destinados al desarrollo de la actividad productiva: Hasta sesenta (60) meses y un máximo del 100% de la factura proforma. De acuerdo a la capacidad de pago del solicitante.
- Forma de pago: Cuotas mensuales consecutivas, contentivas de capital e intereses
- Tasa de interés: Ver tasas
- Comisión flat: Calculados sobre el monto a financiar, cobrado al momento del desembolso del crédito. Ver tarifas y comisiones.
- Garantías: A satisfacción del Banco Bicentenario del Pueblo, de la Clase Obrera, Mujer y Comunas, Banco Universal, C.A.:
  - ✓ Personales (fianza)
  - ✓ Reales (mobiliarios e inmobiliarios)
  - ✓ Reserva de dominio
- Sin penalización por pagos anticipados o totales.

Existen varios tipos de microcréditos en los cuales se mencionan a continuación:

- **Microcrédito Persona Jurídica**

Microcrédito Requisitos

- ✓ Poseer o abrir una cuenta en Banco Bicentenario del Pueblo, para realizar los cargos automáticos el día de vencimiento de la obligación.

- ✓ Presentar todos los recaudos necesarios, en cualquiera de nuestras oficinas a escala nacional.

#### Recaudos

- ✓ Planilla de solicitud de crédito, debidamente llenada en todos los ítems solicitados y sin omisiones, tachaduras o enmiendas.
- ✓ Copia del registro de información fiscal (RIF) vigente, con la dirección fiscal actualizada.
- ✓ Copia del documento constitutivo y sus últimas modificaciones legales y junta directiva registradas, vigente.
- ✓ Copia legible de la cédula de identidad del (de los) accionista(s) y cónyuge(s); así como del (de los) representante(s) legal(es) de la empresa,(si el estado civil es diferente al que presenta la cédula de identidad, deberá presentar el documento que avale el estado civil actual).
- ✓ Copia del documento de propiedad, en caso de realizar la actividad económica, en un local propio o copia del contrato de arrendamiento vigente, si el local es alquilado. De estar vencido, presentar carta firmada por el arrendador donde se autorice la prórroga.
- ✓ Tramitación de solvencia laboral. Aprobado el crédito, deberá consignar certificación de solvencia laboral.

#### En caso de cooperativas

- ✓ Registro de la superintendencia nacional de cooperativas (Sunacoop), copia del certificado de cumplimiento otorgado por el

mismo ente y poder suscrito por todos los asociados para la constitución de la fianza personal.

#### Económicos

- ✓ Acta de asamblea y poder para fianza solidaria debidamente registrada, (según formato suministrado por el banco).
- ✓ Certificado de fiel cumplimiento, vigente.
- ✓ Referencias bancarias en original, donde refleje la posición activa y pasiva (créditos, cuentas y tarjeta de crédito), de las entidades donde maneje productos financieros. La fecha de emisión debe ser no mayor a treinta (30) días.
- ✓ Copia de los estados de cuenta de la posición activa y pasiva (créditos, cuentas y tarjeta de crédito) de los últimos tres (03) meses, con identificación del titular. En caso de ser impresos por internet deberán presentar sello de verificación y firma del funcionario autorizado del banco respectivo.
- ✓ Dos (2) referencias comerciales con dirección fiscal, registro de información fiscal (RIF), número de teléfono fijo y nombre de la persona que lo emite, con sello húmedo de la empresa. Estas deben estar relacionadas a la actividad que realiza el solicitante y con fecha de emisión no mayor a noventa (90) días.
- ✓ Presupuesto del/de (los) bien (es) a adquirir (ajustado al plan de inversión) con número de registro de información fiscal (RIF), dirección fiscal, números de teléfonos fijos y sello húmedo de la empresa que lo emite, con fecha de emisión no mayor a noventa (90) días.
- ✓ Listado de clientes, proveedores y plazos otorgados de financiamiento.

## Financieros

- ✓ Balance general y estado de resultados de los tres (03) últimos ejercicios, en su respectivo papel de seguridad emitido por un contador público colegiado o contador técnico colegiado (hasta 2.400 U.T.), en valores históricos (auditado cuando el monto solicitado exceda las 4.000 U.T.) con sus respectivas notas explicativas sobre las partidas del balance y firmados por el/los representante(s) legal(es) de la empresa.
- ✓ Balance de comprobación (elaborado en formato de balance general y estado de resultados), en su respectivo papel de seguridad emitido por un contador público colegiado, firmado por el/los representante(s) legal(es) de la empresa. Con no menos de tres (03) meses de vigencia.
- ✓ Flujo de caja proyectado por la vigencia del crédito solicitado, con sus respectivas premisas, firmado por el cliente.
- ✓ Propuesta de actividad económica o plan de negocio, indicando ingresos, costos, gastos, mercado a atender, proveedores, proyección de la cancelación del financiamiento, número de empleados, entre otros aspectos que considere importante (en caso de reactivación e inicio de actividades económicas).
- ✓ Copia de las declaraciones del impuesto sobre la renta (ISRL) de los tres (03) últimos ejercicios fiscales, anverso y reverso, legibles.
- ✓ Copia de las declaraciones del impuesto al valor agregado (IVA) de los meses del año en curso.
- ✓ Memoria descriptiva o perfil económico de la empresa, debe indicar: Resumen histórico de las actividades económicas desarrolladas por el cliente, relación de proveedores, clientes y competidores.

- **Microcrédito Garantía Mobiliaria**

Garantía: Hipoteca mobiliaria

- ✓ Copia del documento de propiedad del bien, (factura proforma, factura definitiva y/o declaración jurada del bien).
- ✓ Aprobado el crédito, deberá consignar original de la póliza de seguros totalmente cancelada, con las coberturas establecidas por la institución, indicando como primer beneficiario a Banco Bicentenario del Pueblo, la cual deberá cubrir el monto del crédito y permanecer vigente durante el financiamiento.

- **Microcrédito Garantía Inmobiliaria**

Garantías: Hipotecas inmobiliarias

- ✓ Copia del documento de propiedad del inmueble, debidamente registrado.
- ✓ Copia de cédula catastral o certificación de no existir emitida por la alcaldía.
- ✓ Certificación de gravamen en original de los últimos diez (10) años, con fecha de expedición no mayor a un (01) mes de la fecha del otorgamiento del crédito.
- ✓ Planilla de liquidación del impuesto sucesoral (En caso de inmuebles adquiridos por herencia).
- ✓ Avalúo realizado por un perito independiente, autorizado por la Superintendencia de las Instituciones del sector bancario (Sudeban), con una antigüedad no mayor a seis (06) meses de la fecha de solicitud del crédito, acompañado con las credenciales vigentes del perito en dicha superintendencia.

- ✓ Documento de parcelamiento y/o separación de condominio debidamente registrado (En caso de que el terreno se encuentre dividido).
- ✓ Documento de condominio (en caso de inmuebles en propiedad horizontal).
- ✓ Aprobado el crédito, deberá presentarse póliza de seguro totalmente cancelada, con las coberturas definidas por la institución y como primer beneficiario Banco Bicentenario del Pueblo, la cual debe cubrir el monto del crédito y la misma deberá permanecer vigente durante el financiamiento.

- **Microcrédito Reserva Dominio**

Reserva de dominio

Vehículos nuevos

- ✓ Factura proforma (Original) del/de (los) vehículo(s) a adquirir. Debe contemplar sello húmedo de la empresa emisora, número de registro de información fiscal (RIF), dirección fiscal y números telefónicos locales que permitan su verificación (Máximo 30 días de emisión).

Vehículos usados

- ✓ Opción compra-venta firmada por ambas partes anexando copia de la cédula de identidad del vendedor y registro de información fiscal (RIF).
- ✓ Copia del título de propiedad del vehículo, a nombre del vendedor.

- ✓ Cotización de la póliza de seguro del vehículo a adquirir.

Una vez aprobado el crédito

- ✓ Factura definitiva.
- ✓ Certificado de origen original y sus copias respectivas.
- ✓ Original de la póliza de seguros totalmente cancelada, con las coberturas establecidas por la institución, indicando como primer beneficiario a Banco Bicentenario del Pueblo, la cual deberá cubrir el monto del crédito y permanecer vigente durante el financiamiento.

## **POLITICAS EN RELACIÓN A LAS SOLICITUDES, APROBACIÓN Y LIQUIDACIÓN DE MICROCRÉDITOS**

- Reciprocidad: el banco toma en cuenta la reciprocidad del cliente en el banco cómo se maneja en comparación a otros bancos.
- Que el cliente maneje con la institución del 30% al 35% de las ventas mensuales.
- Que el cierre de mes el cliente tenga en cuenta el 20% del monto que está solicitando.
- Revisa sus declaraciones tanto de ISLR como las de IVA para saber si el cliente posee capacidad de pago y si estos concuerdan con los estados financieros presentados.
- Revisa su actividad económica.

#### **4.3 CARTERA DE MICROCRÉDITOS (CARTERA VENCIDA / CRÉDITOS TOTALES. PROVISIONES / CRÉDITOS TOTALES; ETC.), OTORGADOS POR EL BANCO BICENTENARIO DEL PUEBLO SUCURSAL MATURÍN AGENCIA 069, ANTES DE LA CENTRALIZACIÓN DE OPERACIONES**

Un microcrédito, es un préstamo que se hace a una persona o a un grupo de personas para que puedan desarrollar algún proyecto. Este suele otorgarse sin tener que comprobar ingresos, regularmente se solicitan documentos como comprobante de domicilio y un documento de identificación.

Los microcréditos se pueden usar para emprender de manera individual o en grupo un negocio, o fortalecer el mismo si es el caso. El beneficio que pueden traer a la sociedad es importante, pues fomentan la inclusión financiera de grupos que de alguna manera no pueden tener acceso a ciertos servicios de la banca o a diferentes tipos de financiamiento.

Además, al contar con un microcrédito tiene la posibilidad de construir un historial crediticio que más adelante puede convertirse en la carta de presentación para obtener préstamos de otro tipo, sin mencionar que puede ayudar a muchos pequeños negocios a encontrar estabilidad económica.

Entre las tasas activas de los microcréditos otorgados por el Banco Bicentenario Del Pueblo Sucursal Maturín agencia 069, se presenta en el siguiente cuadro:

**Cuadro No. 2 Tasas Activas**

<b>Tasas Activas</b>	
<b>Productos</b>	<b>Tasa</b>
<b>Crédito Personal</b>	24%
<b>Crédito Comercial</b>	24%
<b>Crédito Personal Cliente Cuenta Nómina</b>	24%
<b>Crédito de vehículos</b>	24%
<b>Crédito de Vehículo Cliente Cuenta Nómina</b>	18%
<b>Microcrédito</b>	24%
<b>Manufactura</b>	16%
<b>Máxima</b>	18%
<b>Mínima (**)</b>	16,20%
<b>Crédito Agrícola</b>	13%

**Fuente: Banco Bicentenario del Pueblo (2018)**

El cuadro anteriormente señalado se puede observar que la tasa activa para los microcréditos que otorga el Banco Bicentenario del Pueblo a tasa es de 24%.

A continuación se presentan las carteras de créditos para el periodo en estudio 2012-2017.

## Cuadro No. 3 Cartera de crédito 2012

TUBO DE NEGOCIOS 2012										
NOMBRE DEL CLIENTE	NRO. TIPO IDENTIF.	CÓDIGO DE OFICINA	GERENCIA REGIONAL	TIPO DE PRÉSTAMO	MONTO EN BsF	TASA	FECHA DE ÚLTIMO ESTATUS	ESTATUS ACTUAL	UBICACION	OBSERVACIONES
BELLO VILLARROEL, RAFAELA	V4623361	69	Maturín	MICROREDITO	30.000,00	2%	LIQ. AÑO 2012	MICROREDITO LIQ. 01/03/2013 MICROREDITO NT	VP LIQUIDACIONES	SIN OBSERVACIONES
ASOC COOP SERVICIOS EL TEXTO BOLIVARIANO RL	J31570230	69	Maturín	MICROREDITO	70.000,00	2%	LIQ. AÑO 2012	MICROREDITO LIQ. 01/03/2013 MICROREDITO NT	VP LIQUIDACIONES	SIN OBSERVACIONES
CORPORACION FIDIASCA	J30181005	69	Maturín	MICROREDITO	600.000,00	2%	LIQ. AÑO 2012	MICROREDITO LIQ. 01/03/2013 MICROREDITO NT	VP LIQUIDACIONES	SIN OBSERVACIONES
JAIME, DIDIMO	V538862	69	Maturín	MICROREDITO	30.000,00	2%	LIQ. AÑO 2012	MICROREDITO LIQ. 01/03/2013 MICROREDITO NT	VP LIQUIDACIONES	SIN OBSERVACIONES
DISTRIBUCIONES Y REPRESENTACIONES ANCAR C.A.	J297346791	69	Maturín	MICROREDITO	50.000,00	2%	LIQ. AÑO 2012	MICROREDITO LIQ. 01/03/2013 MICROREDITO NT	VP LIQUIDACIONES	SIN OBSERVACIONES
GOY HERNANDEZ, ALEXIS	V4678112	69	Maturín	MICROREDITO	240.000,00	2%	LIQ. AÑO 2012	Microcr.ditos Cuota Financiera Microcr.ditos	VP LIQUIDACIONES	SIN OBSERVACIONES
BAZAR YUQUAN WJ, C.A.	J30672805	69	Maturín	MICROREDITO	50.000,00	2%	LIQ. AÑO 2012	MICROREDITO LIQ. 01/03/2013 MICROREDITO NT	VP LIQUIDACIONES	SIN OBSERVACIONES
VASQUEZ VILLARROEL, ARGELIA	V590202	69	Maturín	MICROREDITO	75.000,00	2%	LIQ. AÑO 2012	MICROREDITO LIQ. 01/03/2013 MICROREDITO NT	VP LIQUIDACIONES	SIN OBSERVACIONES
GRUPPO GRISSINI, C.A.	J315750040	69	Maturín	MICROREDITO	200.000,00	2%	LIQ. AÑO 2012	MICROREDITO LIQ. 01/03/2013 MICROREDITO NT	VP LIQUIDACIONES	SIN OBSERVACIONES
CORPORACION SERMACONT, C.A.	J297176578	69	Maturín	MICROREDITO	300.000,00	2%	LIQ. AÑO 2012	MICROREDITO LIQ. 01/03/2013 MICROREDITO NT	VP LIQUIDACIONES	SIN OBSERVACIONES
AUTOREPUERTO 501, C.A.	J299820920	69	Maturín	MICROREDITO	300.000,00	2%	LIQ. AÑO 2012	MICROREDITO LIQ. 01/03/2013 MICROREDITO NT	VP LIQUIDACIONES	SIN OBSERVACIONES
RAFA'S PIZZAS RESTAURANT, C.A.	J400081017	69	Maturín	MICROREDITO	80.000,00	2%	LIQ. AÑO 2012	MICROREDITO LIQ. 01/03/2013 MICROREDITO NT	VP LIQUIDACIONES	SIN OBSERVACIONES
CONEXSA ORIENTE S.A.	J309474480	69	Maturín	MICROREDITO	300.000,00	2%	LIQ. AÑO 2012	MICROREDITO LIQ. 01/03/2013 MICROREDITO NT	VP LIQUIDACIONES	SIN OBSERVACIONES
MARIN ALCALA, ALBERTO	V9290706	69	Maturín	MICROREDITO	50.000,00	2%	LIQ. AÑO 2012	MICROREDITO LIQ. 01/03/2013 MICROREDITO NT	VP LIQUIDACIONES	SIN OBSERVACIONES
ESQUEDA DE MARIN, ANA	V9676556	69	Maturín	MICROREDITO	200.000,00	2%	LIQ. AÑO 2012	MICROREDITO LIQ. 01/03/2013 MICROREDITO NT	VP LIQUIDACIONES	SIN OBSERVACIONES
INVERCORE CA SUCRE	J8032643	69	Maturín	MICROREDITO	300.000,00	2%	LIQ. AÑO 2012	Microcr.ditos Microcr.ditos	VP LIQUIDACIONES	SIN OBSERVACIONES
PELLUQUERIA GAGI STYLE, C.A.	J319643769	69	Maturín	MICROREDITO	300.000,00	2%	LIQ. AÑO 2012	MICROREDITO LIQ. 01/03/2013 MICROREDITO NT	VP LIQUIDACIONES	SIN OBSERVACIONES
LITOVENCA AGENCIA DE PUBLICIDAD C.A.	J307316512	69	Maturín	MICROREDITO	300.000,00	2%	LIQ. AÑO 2012	MICROREDITO LIQ. 01/03/2013 MICROREDITO NT	VP LIQUIDACIONES	SIN OBSERVACIONES
GUESS FASHIONS C.A.	J306716645	69	Maturín	MICROREDITO	250.000,00	2%	LIQ. AÑO 2012	MICROREDITO LIQ. 01/03/2013 MICROREDITO NT	VP LIQUIDACIONES	SIN OBSERVACIONES
ZAPATERIA DON BALON C.A.	J400972698	69	Maturín	MICROREDITO	300.000,00	2%	LIQ. AÑO 2012	MICROREDITO LIQ. 01/03/2013 MICROREDITO NT	VP LIQUIDACIONES	SIN OBSERVACIONES
MAST RODRIGUEZ, CARMEN	V1410436	69	Maturín	MICROREDITO	50.000,00	2%	LIQ. AÑO 2012	MICROREDITO LIQ. 01/03/2013 MICROREDITO NT	VP LIQUIDACIONES	SIN OBSERVACIONES
EQUILBRADO BAR RESTAURANT CAFE, C.A.	J312165932	69	Maturín	MICROREDITO	300.000,00	2%	LIQ. AÑO 2012	MICROREDITO LIQ. 01/03/2013 MICROREDITO NT	VP LIQUIDACIONES	SIN OBSERVACIONES
RAMOS SALAZAR, ROBERT	V11843572	69	Maturín	MICROREDITO	50.000,00	2%	LIQ. AÑO 2012	Microcr.ditos Microcr.ditos	VP LIQUIDACIONES	SIN OBSERVACIONES
INVERSIONES SANCHEZ MONTILLA, C.A.	J317182200	69	Maturín	MICROREDITO	300.000,00	2%	LIQ. AÑO 2012	MICROREDITO LIQ. 01/03/2013 MICROREDITO NT	VP LIQUIDACIONES	SIN OBSERVACIONES
HERMANOS BRITO'S & CIA, C.A.	J317524870	69	Maturín	MICROREDITO	50.000,00	2%	LIQ. AÑO 2012	MICROREDITO LIQ. 01/03/2013 MICROREDITO NT	VP LIQUIDACIONES	SIN OBSERVACIONES
CAPITILLO VALERA, JOSE	V17548644	69	Maturín	MICROREDITO	95.000,00	2%	LIQ. AÑO 2012	MICROREDITO LIQ. 01/03/2013 MICROREDITO NT	VP LIQUIDACIONES	SIN OBSERVACIONES
INVERSIONES IMAGINA D.I.P, C.A.	J298203560	69	Maturín	MICROREDITO	200.000,00	2%	LIQ. AÑO 2012	MICROREDITO LIQ. 01/03/2013 MICROREDITO NT	VP LIQUIDACIONES	SIN OBSERVACIONES
MARMOLES Y GRANITOS RORAMA C.A.	J400909082	69	Maturín	MICROREDITO	300.000,00	2%	LIQ. AÑO 2012	MICROREDITO LIQ. 01/03/2013 MICROREDITO NT	VP LIQUIDACIONES	SIN OBSERVACIONES
LEZAMA GONZALEZ, NERMIG	V13082340	69	Maturín	MICROREDITO	300.000,00	2%	LIQ. AÑO 2012	MICROREDITO LIQ. 01/03/2013 MICROREDITO NT	VP LIQUIDACIONES	SIN OBSERVACIONES
PLANETA CAR AUDIO C.A.	J299959103	69	Maturín	MICROREDITO	300.000,00	2%	LIQ. AÑO 2012	MICROREDITO LIQ. 01/03/2013 MICROREDITO NT	VP LIQUIDACIONES	SIN OBSERVACIONES
DAZ LOWRIE, JEISSA	V16174481	69	Maturín	MICROREDITO	300.000,00	2%	LIQ. AÑO 2012	MICROREDITO LIQ. 01/03/2013 MICROREDITO NT	VP LIQUIDACIONES	SIN OBSERVACIONES
LEONETT LEONETT, ALEXIS	V5398888	69	Maturín	MICROREDITO	50.000,00	2%	LIQ. AÑO 2012	MICROREDITO LIQ. 01/03/2013 MICROREDITO NT	VP LIQUIDACIONES	SIN OBSERVACIONES
CARTA GOMEZ CA	J1852714	69	Maturín	MICROREDITO	300.000,00	2%	LIQ. AÑO 2012	MICROREDITO LIQ. 01/03/2013 MICROREDITO NT	VP LIQUIDACIONES	SIN OBSERVACIONES
FERRE-AUTOS LOS GONZALITOS, C.A.	J317070160	69	Maturín	MICROREDITO	200.000,00	2%	LIQ. AÑO 2012	MICROREDITO LIQ. 01/03/2013 MICROREDITO NT	VP LIQUIDACIONES	SIN OBSERVACIONES

ZACARIAS GONZALEZ, OSWALDO	V1636022	69	Maturin	MICROREDITO	100.000,00	2%	LIQ. AÑO 2012	MICROREDITO LIQ. 01/03/2013 MICROREDITO INT	VP LIQUIDACIONES	SIN OBSERVACIONES
CONTRERAS, JOSE	V6685277	69	Maturin	MICROREDITO	300.000,00	2%	LIQ. AÑO 2012	MICROREDITO LIQ. 01/03/2013 MICROREDITO INT	VP LIQUIDACIONES	SIN OBSERVACIONES
DELGADO, ANNY	V4413295	69	Maturin	MICROREDITO	255.000,00	2%	LIQ. AÑO 2012	MICROREDITO LIQ. 01/03/2013 MICROREDITO INT	VP LIQUIDACIONES	SIN OBSERVACIONES
TEYOCA	J36089769	69	Maturin	MICROREDITO	50.000,00	2%	LIQ. AÑO 2012	MICROREDITO LIQ. 01/03/2013 MICROREDITO INT	VP LIQUIDACIONES	SIN OBSERVACIONES
EL ALAZAN DE ORO, S.A	J308476196	69	Maturin	MICROREDITO	300.000,00	2%	LIQ. AÑO 2012	MICROREDITO LIQ. 01/03/2013 MICROREDITO INT	VP LIQUIDACIONES	SIN OBSERVACIONES
MORENO ANTOLINES, WULYAN	V0747518	69	Maturin	MICROREDITO	80.000,00	2%	LIQ. AÑO 2012	Microcréditos Cuota Financiera Microcréditos	VP LIQUIDACIONES	SIN OBSERVACIONES
GRUPO CORPORATIVO HIL, C.A	J32461080	69	Maturin	MICROREDITO	300.000,00	2%	LIQ. AÑO 2012	MICROREDITO LIQ. 01/03/2013 MICROREDITO INT	VP LIQUIDACIONES	SIN OBSERVACIONES
HIELOS Y AGUA SANTA ANA, C.A	J298054840	69	Maturin	MICROREDITO	300.000,00	2%	LIQ. AÑO 2012	MICROREDITO LIQ. 01/03/2013 MICROREDITO INT	VP LIQUIDACIONES	SIN OBSERVACIONES
					9.405.000,00					

**Fuente: Banco Bicentenario del Pueblo (2018)**

En el cuadro anteriormente señalado, se puede observar, que para el año 2012, el tubo de negocios o la cartera de clientes para la liquidación de los microcréditos fue de un total de 42 microcréditos aprobados y liquidados, con una tasa activa de 21%, con un monto total de 9.405.000,00 de bolívares fuertes.

**Cuadro No. 4 Cartera de crédito 2013**

TUBO DE NEGOCIOS 2013										
NOMBRE DEL CLIENTE	NRO. TIPO IDENTIF.	CÓDIGO DE OFICINA	GERENCIA REGIONAL	TIPO DE PRÉSTAMO	MONTO EN BsF	TASA	FECHA DE ÚLTIMO ESTATUS	ESTATUS ACTUAL	UBICACION	OBSERVACIONES
ELECTROTECNIA PICCIONI, C.A	306284699	69	MONAGAS/DELTA AMACURO	MICROREDITO	300.000,00	2%	30/01/2013	MICROREDITO LIQ.	VP LIQUIDACIONES	SIN OBSERVACIONES
FRIGORIFICO LOS CORRALES DE CAYITO, C.A	310773475	70	MONAGAS/DELTA AMACURO	MICROREDITO	300.000,00	2%	30/01/2013	MICROREDITO LIQ.	VP LIQUIDACIONES	SIN OBSERVACIONES
INVERSIONES CENTER MARKET, C.A.	299065862	71	MONAGAS/DELTA AMACURO	MICROREDITO	300.000,00	2%	30/01/2013	MICROREDITO LIQ.	VP LIQUIDACIONES	SIN OBSERVACIONES
FRENOS L, C.A.	31278335	72	MONAGAS/DELTA AMACURO	MICROREDITO	300.000,00	2%	30/01/2013	MICROREDITO LIQ.	VP LIQUIDACIONES	SIN OBSERVACIONES
POSADA TURISTICA DIOS ES AMOR, R.L.	294049567	73	MONAGAS/DELTA AMACURO	MICROREDITO	200.000,00	2%	31/01/2013	MICROREDITO LIQ.	VP LIQUIDACIONES	SIN OBSERVACIONES
EXPO FUTURO ANDA, C.A	294627773	74	MONAGAS/DELTA AMACURO	MICROREDITO	50.000,00	2%	04/02/2013	MICROREDITO LIQ.	VP LIQUIDACIONES	SIN OBSERVACIONES
LUCES DIAZ, YALITZA	1114194	75	MONAGAS/DELTA AMACURO	MICROREDITO	30.000,00	2%	07/02/2013	MICROREDITO LIQ.	VP LIQUIDACIONES	SIN OBSERVACIONES
GOMEZ, YAMILET	14703820	76	MONAGAS/DELTA AMACURO	MICROREDITO	30.000,00	2%	07/02/2013	MICROREDITO LIQ.	VP LIQUIDACIONES	SIN OBSERVACIONES
GIMENEZ CAMPOS, LEONARDO	14836521	77	MONAGAS/DELTA AMACURO	MICROREDITO	27.000,00	2%	07/02/2013	MICROREDITO LIQ.	VP LIQUIDACIONES	SIN OBSERVACIONES
MEDINA APONTE, YOLI	13743619	78	MONAGAS/DELTA AMACURO	MICROREDITO	30.000,00	2%	07/02/2013	MICROREDITO LIQ.	VP LIQUIDACIONES	SIN OBSERVACIONES
CASTELLANO, BRUNA	10573187	79	MONAGAS/DELTA AMACURO	MICROREDITO	30.000,00	2%	08/02/2013	MICROREDITO LIQ.	VP LIQUIDACIONES	SIN OBSERVACIONES

SERRANO DE CARVAJAL, BELKYS	1566340	80	MONAGAS/DELTA AMACURO	MICROREDITO	30.000,00	2%	08/02/2013	MICROREDITO LIQ.	VP LIQUIDACIONES	SIN OBSERVACIONES
OROPEZA BRAVO, JOSE	1822331	81	MONAGAS/DELTA AMACURO	MICROREDITO	220.000,00	2%	08/02/2013	MICROREDITO LIQ.	VP LIQUIDACIONES	SIN OBSERVACIONES
CALZADILLA VALDIVIEZO, JOSE	9894922	82	MONAGAS/DELTA AMACURO	MICROREDITO	300.000,00	2%	08/02/2013	MICROREDITO LIQ.	VP LIQUIDACIONES	SIN OBSERVACIONES
RIVAS LEZAMA, EVELIN	18081726	83	MONAGAS/DELTA AMACURO	MICROREDITO	30.000,00	2%	08/02/2013	MICROREDITO LIQ.	VP LIQUIDACIONES	SIN OBSERVACIONES
ROMERO, ADRIANA	1551011	84	MONAGAS/DELTA AMACURO	MICROREDITO	30.000,00	2%	08/02/2013	MICROREDITO LIQ.	VP LIQUIDACIONES	SIN OBSERVACIONES
POLLO KIKIRIKI, CA	31709976	85	MONAGAS/DELTA AMACURO	MICROREDITO	300.000,00	2%	13/02/2013	MICROREDITO LIQ.	VP LIQUIDACIONES	SIN OBSERVACIONES
SERRANO RAMIREZ, BEISY	11969189	86	MONAGAS/DELTA AMACURO	MICROREDITO	30.000,00	2%	15/02/2013	MICROREDITO LIQ.	VP LIQUIDACIONES	SIN OBSERVACIONES
GARCIA GOMEZ, ARACELIS	11703819	87	MONAGAS/DELTA AMACURO	MICROREDITO	30.000,00	2%	15/02/2013	MICROREDITO LIQ.	VP LIQUIDACIONES	SIN OBSERVACIONES
DAZ ROMERO, JOSE	19663925	88	MONAGAS/DELTA AMACURO	MICROREDITO	150.000,00	2%	18/02/2013	MICROREDITO LIQ.	VP LIQUIDACIONES	SIN OBSERVACIONES
GONZALEZ, HENRY	12537689	89	MONAGAS/DELTA AMACURO	MICROREDITO	100.000,00	2%	18/02/2013	MICROREDITO LIQ.	VP LIQUIDACIONES	SIN OBSERVACIONES
RUIZ RUIZ, EDUARDO	1178180	90	MONAGAS/DELTA AMACURO	MICROREDITO	300.000,00	2%	20/02/2013	MICROREDITO LIQ.	VP LIQUIDACIONES	SIN OBSERVACIONES
CALZADILLA GAMARDO, AMADO	12519706	91	MONAGAS/DELTA AMACURO	MICROREDITO	300.000,00	2%	25/02/2013	MICROREDITO LIQ.	VP LIQUIDACIONES	SIN OBSERVACIONES
TERM INIRAMIREZ, JOSANY	11712983	92	MONAGAS/DELTA AMACURO	MICROREDITO	300.000,00	2%	26/02/2013	MICROREDITO LIQ.	VP LIQUIDACIONES	SIN OBSERVACIONES
INVERSIONES OSANNY CA	317456548	93	MONAGAS/DELTA AMACURO	MICROREDITO	300.000,00	2%	27/02/2013	MICROREDITO LIQ.	VP LIQUIDACIONES	SIN OBSERVACIONES
GUAMARE GUEDEZ, LUISA	11337531	94	MONAGAS/DELTA AMACURO	MICROREDITO	300.000,00	2%	27/02/2013	MICROREDITO LIQ.	VP LIQUIDACIONES	SIN OBSERVACIONES
CERAMICAS LA CASCADA C.A.	295688229	95	MONAGAS/DELTA AMACURO	MICROREDITO	300.000,00	2%	28/02/2013	MICROREDITO LIQ.	VP LIQUIDACIONES	SIN OBSERVACIONES
MENDEZ VILLARROEL, GOG	10833990	96	MONAGAS/DELTA AMACURO	MICROREDITO	300.000,00	2%	28/02/2013	MICROREDITO LIQ.	VP LIQUIDACIONES	SIN OBSERVACIONES
JOCANA MOTORS C.A	314803360	97	MONAGAS/DELTA AMACURO	MICROREDITO	300.000,00	2%	28/02/2013	MICROREDITO LIQ.	VP LIQUIDACIONES	SIN OBSERVACIONES
FLORES ORDAZ, LOURDES	11213440	98	MONAGAS/DELTA AMACURO	MICROREDITO	300.000,00	2%	06/03/2013	MICROREDITO LIQ.	VP LIQUIDACIONES	SIN OBSERVACIONES
PUNTO MATLRIN INTERNACIONAL C.A	316347389	99	MONAGAS/DELTA AMACURO	MICROREDITO	300.000,00	2%	15/03/2013	MICROREDITO LIQ.	VP LIQUIDACIONES	SIN OBSERVACIONES
DISTRIBUIDORA LOGAR C.A	298716070	100	MONAGAS/DELTA AMACURO	MICROREDITO	300.000,00	2%	15/03/2013	MICROREDITO LIQ.	VP LIQUIDACIONES	SIN OBSERVACIONES
TIAPA GASCON, ALFREDO	9294677	101	MONAGAS/DELTA AMACURO	MICROREDITO	300.000,00	2%	20/03/2013	MICROREDITO LIQ.	VP LIQUIDACIONES	SIN OBSERVACIONES
PALACIOS NOGUERA, WILLIAM	9896776	102	MONAGAS/DELTA AMACURO	MICROREDITO	300.000,00	2%	20/03/2013	MICROREDITO LIQ.	VP LIQUIDACIONES	SIN OBSERVACIONES
RIVAS OLIVERO, FERNANDO	9896174	103	MONAGAS/DELTA AMACURO	MICROREDITO	300.000,00	2%	21/03/2013	MICROREDITO LIQ.	VP LIQUIDACIONES	SIN OBSERVACIONES
GANADERIA BETANCOURT, CA	401730078	104	MONAGAS/DELTA AMACURO	MICROREDITO	300.000,00	2%	21/03/2013	MICROREDITO LIQ.	VP LIQUIDACIONES	SIN OBSERVACIONES
ALCALA PEREZ, JAVIER	13057928	105	MONAGAS/DELTA AMACURO	MICROREDITO	300.000,00	2%	21/03/2013	MICROREDITO LIQ.	VP LIQUIDACIONES	SIN OBSERVACIONES
INVERSIONES TORNIMARKET, CA	317459008	106	MONAGAS/DELTA AMACURO	MICROREDITO	300.000,00	2%	21/03/2013	MICROREDITO LIQ.	VP LIQUIDACIONES	SIN OBSERVACIONES
PALENCIA CARRASQUEL, ALEXIS	17654479	107	MONAGAS/DELTA AMACURO	MICROREDITO	300.000,00	2%	22/03/2013	MICROREDITO LIQ.	VP LIQUIDACIONES	SIN OBSERVACIONES
COMPUGREYF, CA	400891906	108	MONAGAS/DELTA AMACURO	MICROREDITO	150.000,00	2%	08/04/2013	MICROREDITO LIQ.	VP LIQUIDACIONES	SIN OBSERVACIONES
ESPINOZA PALOMO, ROSSANA	1014347	109	MONAGAS/DELTA AMACURO	MICROREDITO	200.000,00	2%	09/04/2013	MICROREDITO LIQ.	VP LIQUIDACIONES	SIN OBSERVACIONES
EVENTOS & REPRESENTACIONES ARCANGEL, CA	313326771	110	MONAGAS/DELTA AMACURO	MICROREDITO	250.000,00	2%	18/04/2013	MICROREDITO LIQ.	VP LIQUIDACIONES	SIN OBSERVACIONES
URBAEZ GUZMAN, BRUNILDES	4022861	111	MONAGAS/DELTA AMACURO	MICROREDITO	300.000,00	2%	23/04/2013	MICROREDITO LIQ.	VP LIQUIDACIONES	SIN OBSERVACIONES

CHARCUTERIA Y DELICATESES BURGER TUNING, C.A	316205700	12	MONAGAS/DELTA AMACURO	MICROCREDITO	300.000,00	2%	23/04/2018	MICROCREDITO LIQ.	VP LIQUIDACIONES	SIN OBSERVACIONES
CONSTRUCCIONES Y SOLDADURAS FORJADOS MALAVEC	316330644	13	MONAGAS/DELTA AMACURO	MICROCREDITO	300.000,00	2%	06/05/2018	MICROCREDITO LIQ.	VP LIQUIDACIONES	SIN OBSERVACIONES
BODEGON MICHELSTROGOFF, C.A.	401681727	14	MONAGAS/DELTA AMACURO	MICROCREDITO	300.000,00	2%	08/05/2018	MICROCREDITO LIQ.	VP LIQUIDACIONES	SIN OBSERVACIONES
EL KHALE CERDEIRA, SERGIO	12688965	15	MONAGAS/DELTA AMACURO	MICROCREDITO	300.000,00	2%	16/05/2018	MICROCREDITO LIQ.	VP LIQUIDACIONES	SIN OBSERVACIONES
MORALES, CARMEN	3795238	16	MONAGAS/DELTA AMACURO	MICROCREDITO	30.000,00	2%	21/05/2018	MICROCREDITO LIQ.	VP LIQUIDACIONES	SIN OBSERVACIONES
VELASQUEZ MARTINEZ, ADELMER	16054650	17	MONAGAS/DELTA AMACURO	MICROCREDITO	300.000,00	2%	21/05/2018	MICROCREDITO LIQ.	VP LIQUIDACIONES	SIN OBSERVACIONES
MOTA MORALES, RENNY	13654781	18	MONAGAS/DELTA AMACURO	MICROCREDITO	150.000,00	2%	23/05/2018	MICROCREDITO LIQ.	VP LIQUIDACIONES	SIN OBSERVACIONES
GOMEZ CALDERON, JORGE	9280029	19	MONAGAS/DELTA AMACURO	MICROCREDITO	50.000,00	2%	28/05/2018	MICROCREDITO LIQ.	VP LIQUIDACIONES	SIN OBSERVACIONES
PADILLA MANZI, MANUEL	16219844	20	MONAGAS/DELTA AMACURO	MICROCREDITO	135.000,00	2%	29/05/2018	MICROCREDITO LIQ.	VP LIQUIDACIONES	SIN OBSERVACIONES
GOMEZ CALDERON, ANGEL	8367802	21	MONAGAS/DELTA AMACURO	MICROCREDITO	50.000,00	2%	30/05/2018	MICROCREDITO LIQ.	VP LIQUIDACIONES	SIN OBSERVACIONES
MULTISERVICIOS EL TEMPLO DEL PODER CA	31755494	22	MONAGAS/DELTA AMACURO	MICROCREDITO	300.000,00	2%	30/05/2018	MICROCREDITO LIQ.	VP LIQUIDACIONES	SIN OBSERVACIONES
LUBRICANTES Y ACCESORIOS ROBKART, C.A.	29819036	23	MONAGAS/DELTA AMACURO	MICROCREDITO	250.000,00	2%	30/05/2018	MICROCREDITO LIQ.	VP LIQUIDACIONES	SIN OBSERVACIONES
GRUPO SOLFI, C.A	310152667	24	MONAGAS/DELTA AMACURO	MICROCREDITO	300.000,00	2%	05/06/2018	MICROCREDITO LIQ.	VP LIQUIDACIONES	SIN OBSERVACIONES
OPTICA BASILTO MATORIN CA	310161144	25	MONAGAS/DELTA AMACURO	MICROCREDITO	250.000,00	2%	05/06/2018	MICROCREDITO LIQ.	VP LIQUIDACIONES	SIN OBSERVACIONES
MARCANO RODRIGUEZ, ANDRES	3701128	26	MONAGAS/DELTA AMACURO	MICROCREDITO	250.000,00	2%	13/06/2018	MICROCREDITO LIQ.	VP LIQUIDACIONES	SIN OBSERVACIONES
INVERSIONES SIRVEN, C.A	31011392	27	MONAGAS/DELTA AMACURO	MICROCREDITO	250.000,00	2%	17/06/2018	MICROCREDITO LIQ.	VP LIQUIDACIONES	SIN OBSERVACIONES
AUTO SERV Y REP LA EXPLOSION DE LA OFERTA	298375531	28	MONAGAS/DELTA AMACURO	MICROCREDITO	250.000,00	2%	18/06/2018	MICROCREDITO LIQ.	VP LIQUIDACIONES	SIN OBSERVACIONES
KHADDAJ, WAFA	22706218	29	MONAGAS/DELTA AMACURO	MICROCREDITO	200.000,00	2%	19/06/2018	MICROCREDITO LIQ.	VP LIQUIDACIONES	SIN OBSERVACIONES
MATA ARREAZA, ISLIANA	5116699	30	MONAGAS/DELTA AMACURO	MICROCREDITO	230.000,00	2%	21/06/2018	MICROCREDITO LIQ.	VP LIQUIDACIONES	SIN OBSERVACIONES
CORPORACION MOLE BIG SHOW PRODUCTION, C.A	299045608	31	MONAGAS/DELTA AMACURO	MICROCREDITO	200.000,00	2%	26/06/2018	MICROCREDITO LIQ.	VP LIQUIDACIONES	SIN OBSERVACIONES
YLANDA, EDGAR	9296083	32	MONAGAS/DELTA AMACURO	MICROCREDITO	300.000,00	2%	27/06/2018	MICROCREDITO LIQ.	VP LIQUIDACIONES	SIN OBSERVACIONES
INVERSIONES MI ANGELITO PSMR, C.A	312561699	33	MONAGAS/DELTA AMACURO	MICROCREDITO	300.000,00	2%	27/06/2018	MICROCREDITO LIQ.	VP LIQUIDACIONES	SIN OBSERVACIONES
INVERSIONES ADRI S COLLECTION, C.A	40161490	34	MONAGAS/DELTA AMACURO	MICROCREDITO	210.000,00	2%	28/06/2018	MICROCREDITO LIQ.	VP LIQUIDACIONES	SIN OBSERVACIONES
AGUILERA CALDERA, GABRIELA	16939788	35	MONAGAS/DELTA AMACURO	MICROCREDITO	18.000,00	2%	28/06/2018	MICROCREDITO LIQ.	VP LIQUIDACIONES	SIN OBSERVACIONES
COMERCIAL DON JUAN Y DON ANDRES 2012 C.A	401029663	36	MONAGAS/DELTA AMACURO	MICROCREDITO	20.000,00	2%	10/07/2018	MICROCREDITO LIQ.	VP LIQUIDACIONES	SIN OBSERVACIONES
SERVICIOS Y SUMINISTROS MABER C.A.	401656145	37	MONAGAS/DELTA AMACURO	MICROCREDITO	300.000,00	2%	12/07/2018	MICROCREDITO LIQ.	VP LIQUIDACIONES	SIN OBSERVACIONES
CAPITILLO PEREZ, ABRAHAM	3480032	38	MONAGAS/DELTA AMACURO	MICROCREDITO	200.000,00	2%	16/07/2018	MICROCREDITO LIQ.	VP LIQUIDACIONES	SIN OBSERVACIONES
ZONA PLANCHA, C.A	316439883	39	MONAGAS/DELTA AMACURO	MICROCREDITO	300.000,00	2%	16/07/2018	MICROCREDITO LIQ.	VP LIQUIDACIONES	SIN OBSERVACIONES
BOLIVAR RODRIGUEZ, ADAIN	11726261	40	MONAGAS/DELTA AMACURO	MICROCREDITO	300.000,00	2%	16/07/2018	MICROCREDITO LIQ.	VP LIQUIDACIONES	SIN OBSERVACIONES
FLORES SIFONTES, JOSE	2251725	41	MONAGAS/DELTA AMACURO	MICROCREDITO	300.000,00	2%	22/07/2018	MICROCREDITO LIQ.	VP LIQUIDACIONES	SIN OBSERVACIONES
CALZADILLA AMAIZ, ERNESTO	1268042	42	MONAGAS/DELTA AMACURO	MICROCREDITO	300.000,00	2%	23/07/2018	MICROCREDITO LIQ.	VP LIQUIDACIONES	SIN OBSERVACIONES

RESPUESTOS Y SERVICIOS OROCOIMA C.A	32898518	143	MONAGAS/DELTA AMACURO	MICROCREDITO	300.000,00	2%	23/07/2013	MICROCREDITO LIQ.	VP LIQUIDACIONES	SIN OBSERVACIONES
REPUESTOS OROPARTES C.A	299389722	144	MONAGAS/DELTA AMACURO	MICROCREDITO	300.000,00	2%	23/07/2013	MICROCREDITO LIQ.	VP LIQUIDACIONES	SIN OBSERVACIONES
FIGUERA PALOMO, JOHN	13250976	145	MONAGAS/DELTA AMACURO	MICROCREDITO	300.000,00	2%	23/07/2013	MICROCREDITO LIQ.	VP LIQUIDACIONES	SIN OBSERVACIONES
PROYECTOS Y CONSTRUCCIONES SEUAS, C.A	307772069	146	MONAGAS/DELTA AMACURO	MICROCREDITO	300.000,00	2%	23/07/2013	MICROCREDITO LIQ.	VP LIQUIDACIONES	SIN OBSERVACIONES
LIRA, MIRADA	5212672	147	MONAGAS/DELTA AMACURO	MICROCREDITO	30.000,00	2%	29/07/2013	MICROCREDITO LIQ.	VP LIQUIDACIONES	SIN OBSERVACIONES
CORTEZ ROJAS, ALEXANDER	5392132	148	MONAGAS/DELTA AMACURO	MICROCREDITO	200.000,00	2%	30/07/2013	MICROCREDITO LIQ.	VP LIQUIDACIONES	SIN OBSERVACIONES
DESTINO TOURS, C.A	31607556	149	MONAGAS/DELTA AMACURO	MICROCREDITO	70.000,00	2%	30/07/2013	MICROCREDITO LIQ.	VP LIQUIDACIONES	SIN OBSERVACIONES
NAVAS, MARCANO, SUCRE Y ASOCIADOS, C.A	316296639	150	MONAGAS/DELTA AMACURO	MICROCREDITO	200.000,00	2%	31/07/2013	MICROCREDITO LIQ.	VP LIQUIDACIONES	SIN OBSERVACIONES
VINTMILLA MORALES, NELLY	80380916	151	MONAGAS/DELTA AMACURO	MICROCREDITO	300.000,00	2%	05/08/2013	MICROCREDITO LIQ.	VP LIQUIDACIONES	SIN OBSERVACIONES
DJ ANDREA CHIGUITA, CARLOS	1445455	152	MONAGAS/DELTA AMACURO	MICROCREDITO	300.000,00	2%	07/08/2013	MICROCREDITO LIQ.	VP LIQUIDACIONES	SIN OBSERVACIONES
CONSTRUCCIONES Y MULTISERVICIOS PIAND P.I.C.A	348370901	153	MONAGAS/DELTA AMACURO	MICROCREDITO	300.000,00	2%	07/08/2013	MICROCREDITO LIQ.	VP LIQUIDACIONES	SIN OBSERVACIONES
ARENA SPORTS BAR, C.A	294325696	154	MONAGAS/DELTA AMACURO	MICROCREDITO	300.000,00	2%	07/08/2013	MICROCREDITO LIQ.	VP LIQUIDACIONES	SIN OBSERVACIONES
CAÇATE LOPEZ, WILLIAMS	12391005	155	MONAGAS/DELTA AMACURO	MICROCREDITO	300.000,00	2%	08/08/2013	MICROCREDITO LIQ.	VP LIQUIDACIONES	SIN OBSERVACIONES
CONSULTORA ELITE, C.A.	400542103	156	MONAGAS/DELTA AMACURO	MICROCREDITO	200.000,00	2%	13/08/2013	MICROCREDITO LIQ.	VP LIQUIDACIONES	SIN OBSERVACIONES
RODRIGUEZ, ZULY	9858104	157	MONAGAS/DELTA AMACURO	MICROCREDITO	300.000,00	2%	20/08/2013	MICROCREDITO LIQ.	VP LIQUIDACIONES	SIN OBSERVACIONES
RODRIGUEZ RODRIGUEZ, NELSON	11205679	158	MONAGAS/DELTA AMACURO	MICROCREDITO	300.000,00	2%	20/08/2013	MICROCREDITO LIQ.	VP LIQUIDACIONES	SIN OBSERVACIONES
					Bs. F 19.903.000,00					

**Fuente: Banco Bicentenario del Pueblo (2018)**

En el cuadro anteriormente señalado, se puede observar, que para el año 2013, el tubo de negocios o la cartera de clientes para la liquidación de los microcréditos fue de un total de 90 microcréditos aprobados y liquidados, con una tasa activa de 21%, con un monto total de 19.903.000,00 de bolívares fuertes.

**Cuadro No. 5 Cartera de crédito 2014**

TUBO DE NEGOCIOS 2014										
NOMBRE DEL CLIENTE	NRO. TIPO IDENTIF.	CÓDIGO DE OFICINA	GERENCIA REGIONAL	TIPO DE PRÉSTAMO	MONTO EN BsF	TASA	FECHA DE ÚLTIMO ESTATUS	ESTATUS ACTUAL	UBICACION	OBSERVACIONES
MULTIREP. LUB Y ACCES. MOYA Y AGUILERA, C.A	400580340	69	MONAGAS-DELTAMACURO	MICROREDITO	Bs. F 500.000,00	21%	07/08/2014	DOCUMENTACIÓN LEGAL	CONSULTORIA JURIDICA	APROBADO CON CONDICION PREVIA LIQUIDACIÓN A: TRAMITE DE SOLVENCIA LABORAL, ADICIONALMENTE INCLUIR UN ACCIONISTA COMO FIADOR
EL PATRON DEL TREN, C.A	401695507	69	MONAGAS-DELTAMACURO	MICROREDITO	Bs. F 1000.000,00	21%	23/07/2014	ANALISIS DE CREDITO	VP CREDITO	EN REVISION
SUMINISTROS MEDICOS DENTALROPICA	306626794	69	MONAGAS-DELTAMACURO	MICROREDITO	Bs. F 1000.000,00	21%	21/07/2014	ANALISIS DE CREDITO	VP CREDITO	REGISTRO // EN REVISION
					2.500.000					

**Fuente: Banco Bicentenario del Pueblo (2018)**

En el cuadro anteriormente señalado, se puede observar, que para el año 2014, el tubo de negocios o la cartera de clientes para la liquidación de los microcréditos fue de un total de 3 microcréditos aprobados y liquidados, con las observaciones (aprobado con condición previa liquidación a: tramite de solvencia laboral, adicionalmente incluir un accionista como fiador, otro en revisión y el ultimo en registro y por revisión), con una tasa activa de 21%, con un monto total de 2.500.000,00 de bolívares fuertes.

**Cuadro No. 6 Cartera de crédito 2015**

TUBO DE NEGOCIOS 2015										
NOMBRE DEL CLIENTE	NRO. TIPO IDENTIF.	CÓDIGO DE OFICINA	GERENCIA REGIONAL	TIPO DE PRÉSTAMO	MONTO EN BsF	TASA	FECHA DE ÚLTIMO ESTATUS	ESTATUS ACTUAL	UBICACION	OBSERVACIONES
ORIFERCA ORIENTE, CA.	J294372600	69	MONAGAS/DELTA AMACURO	MICROREDITO	500.000,00	21%	20/01/2015	POR FIRMA	VP LIQUIDACIONES	APROBADO
MULTISERVICIOS DOÑA NINA	J402705450	69	MONAGAS/DELTA AMACURO	MICROREDITO	300.000,00	21%	18/02/2015	DOCUMENTACION LEGAL	CONSULTORIA JURIDICA	APROBADO
FRENOS LC, CA	J3127811335	69	MONAGAS/DELTA AMACURO	MICROREDITO	580.000,00	21%	18/02/2015	DOCUMENTACION LEGAL	CONSULTORIA JURIDICA	APROBADO
					1380.000,00					

**Fuente: Banco Bicentenario del Pueblo (2018)**

En el cuadro anteriormente señalado, se puede observar, que para el año 2015, el tubo de negocios o la cartera de clientes para la liquidación de

los microcréditos fue de un total de 3 microcréditos aprobados y liquidados, con la observación de que 2 de estos se encuentran para ese periodo en (consultoría jurídica) con una tasa activa de 21%, con un monto total de 1.380.000,00 de bolívares fuertes.

**Cuadro No. 7 Cartera de crédito 2016**

TUBO DE NEGOCIOS 2016										
NOMBRE DEL CLIENTE	NRO. TIPO IDENTIF.	CÓDIGO DE OFICINA	GERENCIA REGIONAL	TIPO DE PRÉSTAMO	MONTO EN BsF	TASA	FECHA DE ÚLTIMO ESTATUS	ESTATUS ACTUAL	UBICACION	OBSERVACIONES
TEYO, C.A.	J36089769	69	MONAGAS/DELTA AMACURO	MICROREDITO	5.000.000	21%	12/09/2016	DOCUMENTACION LEGAL	CONSULTORIA JURIDICA	APROBADO COMITÉ INTERMEDIO CIN°051-2016-22-09-16 A LA
					5.000.000,00					

**Fuente: Banco Bicentenario del Pueblo (2018)**

En el cuadro anteriormente señalado, se puede observar, que para el año 2016, el tubo de negocios o la cartera de clientes para la liquidación de los microcréditos fue de un total de 1 microcrédito aprobado y liquidado, con la observación de que este se encuentra para ese periodo en (consultoría jurídica) con una tasa activa de 21%, con un monto total de 5.000.000,00 de bolívares fuertes.

**Cuadro No. 8 Cartera de crédito 2017**

TUBO DE NEGOCIOS 2017										
NOMBRE DEL CLIENTE	NRO. TIPO IDENTIF.	CÓDIGO DE OFICINA	GERENCIA REGIONAL	TIPO DE PRÉSTAMO	MONTO	TASA	FECHA DE NEGOCIACION	FECHA DE CORRESPONDENCIA EXP. ENVIADO	FECHA DE ANALISIS	OBSERVACIONES
LANTRONKS HOUSE, C.A.	J31925188	69	MONAGAS-DELTA AMACURO	MICROREDITO	10.000.000	24%	13/10/2017	17/10/2017	19/10/2017	APROBADO EN COMITÉ MENOR MICROCRÉDITO CMM N°043-2017 DE FECHA 27/11/2017 - GUJA 2362517
INVERSIONES MIERES RINCONES, C.A.	J400861600	69	MONAGAS-DELTA AMACURO	MICROREDITO	5.000.000	24%	24/05/2017	25/05/2017	31/05/2017	APROBADO EN COMITÉ MENOR MICROCRÉDITO CMM N°043-2017 DE FECHA 27/11/2017 - GUJA 2362517
DISTRIBUIDORA KART COLOR, C.A.	J29696531	69	MONAGAS-DELTA AMACURO	MICROREDITO	18.000.000	24%	21/08/2017	24/08/2017	29/08/2017	APROBADO EN COMITÉ MENOR MICROCRÉDITO CMM N°043-2017 DE FECHA 27/11/2017 - GUJA 2362517
					Bs. F 43.000.000,00					

**Fuente: Banco Bicentenario del Pueblo (2018)**

En el cuadro anteriormente señalado, se puede observar, que para el año 2017, el tubo de negocios o la cartera de clientes para la liquidación de los microcréditos fue de un total de 3 microcrédito aprobado y liquidado, con una tasa activa de 24%, con un monto total de 43.000.000,00 de bolívares fuertes.

#### **4.4 COMPARACIÓN GRÁFICA DEL RENDIMIENTO DE LAS CARTERAS CREDITICIAS DEL BANCO BICENTENARIO DEL PUEBLO SUCURSAL MATURÍN AGENCIA 069**

La diversificación de la cartera de microcréditos, es una técnica de gestión del riesgo dónde se adquieren productos de inversión con diferentes riesgos entre los retornos, reduciendo al máximo el riesgo asumido y suavizando significativamente la variabilidad del rendimiento de la cartera.

Desde el día que los clientes hacen solicitud de un microcrédito, entra en el mercado financiero bancario, con sus riesgos y ganancias, afectado por factores externos como el clima económico, la inestabilidad política, desempleo e inflación.

**Cuadro No. 9 Cartera de crédito 2012-2017**

	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
<b>Microcréditos</b>	42	90	3	3	1	3

**Fuente: El Investigador (2018)**

En la comparación grafica de la cartera de microcréditos del periodo en estudio 2012-2017, se puede observar que para el año 2012-2013 donde

existía autonomía (descentralizada) de gestión crediticia por parte del gerente regional de la sucursal 069 para ese periodo, los créditos aprobados y liquidados para esos años fueron de 132 microcréditos liquidados, para los años siguientes 2014-2017 que empieza la centralización crediticia por el Banco Bicentenario del Pueblo, donde para solo 4 años solo se aprobaron y liquidaron 10 microcréditos, y algunos hasta con observaciones.

Esto en razón, de que el proceso de centralización en vez de agilizar los procesos administrativos, los obstaculiza provocando que el tiempo de respuesta para los clientes sea muy extenso, ya que una vez aprobados en la sucursal 069 del banco Bicentenario del Pueblo (destacando que las reuniones de comité se hacían de manera semanal) y enviados a caracas para su revisión, el lapso de revisión es tan largo que algunos documentos llegan ya vencidos y estos son devuelto para su actualización, además de que el monto del microcrédito solicitado por el cliente a la hora de su aprobación, este lo devora el proceso inflacionario que actualmente presenta el país, lo que provoca una merma en la cartera de clientes de microcréditos.

Hay que destacar que la centralización, se llevó a cabo debido algunos problemas administrativos con los gerentes regionales (comisiones, falta de documentación, documentación no fidedigna, falta de capacidad de pago por el cliente, entre otras) presentes en la institución bancaria, que llevo a tomar la decisión de la centralización como alternativa para evitar inconvenientes presentes a la hora de la aprobación del microcrédito.

#### **4.5 FACTORES EXTERNOS E INTERNOS QUE DERIVADOS DE LA CENTRALIZACIÓN DE LAS OPERACIONES CREDITICIAS EN EL RENDIMIENTO DE LA CARTERA DE MICROCRÉDITOS DEL BANCO BICENTENARIO DEL PUEBLO SUCURSAL MATURÍN AGENCIA 069, PERIODO 2012-2017**

El análisis DAFO, también conocido como análisis FODA o DOFA, es una herramienta de estudio de la situación de una empresa, institución, proyecto o persona, analizando sus características internas (Debilidades y Fortalezas) y su situación externa (Amenazas y Oportunidades) en una matriz cuadrada. Proviene de las siglas en inglés SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities y Threats). Es una herramienta para conocer la situación real en que se encuentra una organización, empresa, o proyecto, y planear una estrategia de futuro.

Se considera que esta técnica fue originalmente propuesta por Albert S. Humphrey durante los años sesenta y setenta en los Estados Unidos durante una investigación del Instituto de Investigaciones de Stanford que tenía como objetivo descubrir por qué fallaba la planificación corporativa. Este recurso produjo una revolución en el campo de la estrategia empresarial. El objetivo del análisis DAFO es determinar las ventajas competitivas de la empresa bajo análisis y la estrategia genérica a emplear por la misma que más le convenga en función de sus características propias y de las del mercado en que se mueve.

El análisis consta de cuatro pasos:

- Análisis Interno
- Análisis Externo

- Confección de la matriz DAFO
- Determinación de la estrategia a emplear

La toma de decisiones es un proceso cotidiano mediante el cual se realiza una elección entre diferentes alternativas a los efectos de resolver las más variadas situaciones. En todo momento se deben tomar decisiones. Para realizar una acertada toma de decisiones respecto a un tema, es necesario conocerlo, comprenderlo y analizarlo, para así poder darle solución. Es importante recordar que "sin problema no puede existir una solución".

Por ello, las empresas deberían analizar la situación teniendo en cuenta la realidad particular de lo que se está analizando, las posibles alternativas a elegir y las consecuencias futuras de cada elección. Lo significativo y preocupante, es que existe una gran cantidad de empresas que enfrentan sus problemas tomando decisiones de forma automática e irracional (no estratégica), y no tienen en cuenta que el resultado de una mala o buena elección puede tener consecuencias en el éxito o fracaso de la empresa. Las organizaciones deberían realizar un proceso más estructurado que les pueda dar más información y seguridad para la toma de decisiones y así reducir el riesgo de cometer errores. Aquí es donde radica la importancia de la Matriz FODA como elemento necesario para conocer su situación real. Su confección nos permite buscar y analizar, de forma proactiva y sistemática, todas las variables que intervienen en el negocio, con el fin de tener más y mejor información al momento de tomar decisiones.

Si bien lo imprescindible para una empresa es el Plan De Negocios, donde se plasma la misión, visión, metas, objetivos y estrategias, realizando

correctamente el análisis FODA, se pueden establecer las estrategias Ofensivas, Defensivas, de Supervivencia y de Reordenamiento necesarias para cumplir con los objetivos empresariales planteados.



**Figura No. 2 FODA**  
**Fuente: El Investigador (2018)**

Francés (2012), plantea que la matriz FODA, es una de las herramientas más utilizadas en planificación estratégica (fortalezas, oportunidades, limitaciones, amenazas), la cual presenta las oportunidades y amenazas del entorno, las fortalezas y limitaciones de la empresa, se puede emplear para establecer una tipología de estrategia.

- Fortalezas: factores positivos internos con los que se cuenta para lograr los objetivos.
- Limitaciones: factores negativos internos que dificultan el logro del objetivo.

- Oportunidades: aspectos positivos externos que pueden facilitar el trabajo para lograr el objetivo.
- Amenazas: aspectos negativos externos que podrían obstaculizar el logro de nuestro objetivo.

Aplicar un FODA es como tomar una “radiografía” de una situación puntual de lo particular que se esté estudiando. Luego de analizarlas, se deberán tomar decisiones estratégicas para mejorar la situación actual en el futuro. ¿Qué se debería hacer en líneas generales?

- Optimizar y emplear las fortalezas.
- Eliminar, minimizar o controlar las limitaciones.
- Aprovechar las oportunidades.
- Bloquear, evadir o controlar la influencia de las amenazas.

	<b>Análisis Interno</b>	<b>Análisis Externo</b>
<b>Positivo</b>	Fortalezas	Oportunidades
<b>Negativo</b>	Debilidades	Amenazas

**Figura No. 3 Matriz FODA**  
Fuente: El Investigador (2018)

Las organizaciones en el mundo actual cada vez buscan implementar nuevas estrategias que les permita tomar mejores decisiones en base a el análisis de todo lo que le rodea y el cual brinda un servicio o proporciona un producto a la sociedad con la finalidad de satisfacer necesidades. FODA es un modelo simple de análisis que utilizan las empresas para evaluar el

potencial de negocios y decisiones de marketing. La sigla significa fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.

A continuación se presenta la Matriz FLOA que le dará respuesta al objetivo específico No. 5.

**Cuadro No. 10 Matriz FLOA**

	<b>Análisis Interno</b>	<b>Análisis Externo</b>
<b>Positivo</b>	Estructura y Procesos Experiencia Aceptables Recursos necesarios Personal calificado y adecuado Cultura de trabajar en Equipo	Incentivos a la Inversión Nuevos Proyectos Recursos tecnológicos Planificación y gestión
<b>Negativo</b>	Bajo Rendimiento Oferta y Demanda Incertidumbres Laborales Problemas operativos internos	Nuevos Competidores Oferta Formativa Situación País Fuga de Talento Humano Riesgos emergentes

**Fuente: El Investigador (2018)**

### **FORTALEZAS**

- El Banco Bicentenario Del Pueblo, cuenta con la estructura y procesos adecuados para el cumplimiento de su rol crediticio.
- La centralización de las operaciones crediticias en el rendimiento de la cartera de microcréditos del Banco Bicentenario Del Pueblo, poseen una experiencia aceptable en materia de centralización.

- La centralización de las operaciones crediticias en el rendimiento de la cartera de microcréditos del Banco Bicentenario Del Pueblo, cuenta con los recursos necesarios para la puesta en práctica de actividades de control del proceso de centralización y la toma de decisiones.
- La centralización de las operaciones crediticias en el rendimiento de la cartera de microcréditos del Banco Bicentenario Del Pueblo, cuenta con un personal calificado y adecuado, lo que facilita el proceso operativo del Banco, maximizando así la planificación financiera según las funciones de su personal.
- La centralización de las operaciones crediticias en el rendimiento de la cartera de microcréditos del Banco Bicentenario Del Pueblo, se esfuerza por mantener un personal proactivo que mantiene una cultura de trabajo en equipo adecuada a la situación país presente.

### **LIMITACIONES**

- La centralización de las operaciones crediticias en el rendimiento de la cartera de microcréditos del Banco Bicentenario Del Pueblo, presenta un bajo rendimiento en la captación de nuevos microcréditos, lo que puede obstaculizar su crecimiento económico y sostenibilidad en el mercado bancario.
- La centralización de las operaciones crediticias en el rendimiento de la cartera de microcréditos del Banco Bicentenario Del Pueblo, presentan un desequilibrio entre oferta y demanda en el sector económico ya que una vez aprobado el crédito con el monto asignado es devorado por el proceso inflacionario que actualmente se está viviendo en el país.

- El Banco Bicentenario Del Pueblo, en marco de la situación país, se ve afectada por la radicalización de las incertidumbres laborales, que de alguna u otra manera afecta las actividades operativas.
- El Banco Bicentenario Del Pueblo, presentan cada día una serie de problemas operativos internos que afectan la adecuada gestión financiera.

### **OPORTUNIDADES**

- Las entidades bancarias, hoy día ofrecen una gran gama de microcréditos para incentivar la producción nacional e incrementar la fidelidad del cliente.
- Las entidades bancarias, están abiertas al interés en desarrollo de nuevos proyectos en el país.
- Nuevos acceso a recursos tecnológicos y financieros bancarios a través de la banca online.
- Tendencias actuales para la aplicabilidad, optimización o revisión de la planificación financiera referentes a la centralización.

### **AMENAZAS**

- Nuevos competidores en el ramo crediticio por la globalización de los mercados.
- Escasa oferta formativa adaptada a la demanda.
- Desequilibrio económico, social y territorial.
- Fuga de Talento Humano ante la inestabilidad del sistema económico actual.
  - Incremento o cambio en riesgos emergentes.

## **CAPITULO V**

### **CONCLUSIONES**

De los resultados obtenidos por esta investigación en el campo de estudio, que fueron examinados y analizados en el capítulo IV con el apoyo de los principios teóricos sobre la centralización y las entidades bancarias, se llegó a determinar las siguientes conclusiones.

#### **5.1 CONCLUSIONES**

En referencia al objetivo específico 1, el cual aborda, “Señalar la importancia de la centralización en la gestión bancaria venezolana”, se puede concluir que:

- En Venezuela, existen diversos tipos de bancos, los cuales, están conformados por las diferentes instituciones e intermediarios banqueros que recogen el ahorro ocioso y lo conectan con las necesidades de inversión a través de los productos financieros que se ofrecen, que sirven para invertir en las operaciones de una empresa o personas en particular, para cubrir necesidades como es la vivienda o simplemente para incrementar su patrimonio personal.
- La inmensa mayoría de las operaciones de crédito, en la banca nacional pública, son centralizadas, con el fin de eliminar la duplicación de esfuerzos en toda la entidad.
- La gestión centralizada de riesgos operacionales, le permite a la entidad bancaria concentrar la gestión de las exposiciones subyacentes que

dan origen a riesgos financieros presentes por lo microcrédito otorgados.

- Al centralizar las operaciones de otorgamiento de microcrédito por la entidad bancaria, se puede lograr: una administración eficiente de los gastos generados por el otorgamiento de los microcréditos.

En referencia al objetivo específico 2, el cual aborda, “Describir la política de financiamiento del Banco Bicentenario del Pueblo Sucursal Maturín agencia 069, en relación a las solicitudes, aprobación y liquidación de microcréditos”, se puede concluir que:

- Los microcréditos, ofrecen la posibilidad de financiar los planes de establecimiento y desarrollo de tus actividades de comercialización, prestación de servicios, transformación y producción industrial agrícola o artesanal de bienes.
- Entre las políticas para la solicitud, aprobación y liquidación de microcréditos se encuentra la reciprocidad, que el cliente maneje con la institución del 30% al 35% de las ventas mensuales, que el cierre de mes el cliente tenga en cuenta el 20% del monto que está solicitando.

En referencia al objetivo específico 3, el cual aborda, “Indicar la cartera de microcréditos (Cartera Vencida / Créditos Totales. Provisiones / Créditos Totales; etc.), otorgados por el Banco Bicentenario Del Pueblo Sucursal Maturín agencia 069, antes de la centralización de operaciones”, se puede concluir que:

- Un microcrédito, es un préstamo que se hace a una persona o a un grupo de personas para que puedan desarrollar algún proyecto.

- Entre las tasas activas de los microcréditos otorgados por el Banco Bicentenario Del Pueblo Sucursal Maturín agencia 069, la misma hoy día está en un 24%.
- Entre los años 2012 - 2013, el tubo de negocios o la cartera de clientes para la liquidación de los microcréditos fue de un total de 132 microcréditos aprobados y liquidados.
- El periodo comprendido entre los años 2014 - 2017, el tubo de negocios o la cartera de clientes para la liquidación de los microcréditos fue de un total de 3 microcrédito aprobado y liquidado.

En referencia al objetivo específico 4, el cual aborda, “Comparación gráfica del rendimiento de las carteras crediticias del Banco Bicentenario Del Pueblo Sucursal Maturín agencia 069”, se puede concluir que:

- La diversificación de la cartera de microcréditos, es una técnica de gestión del riesgo dónde se adquieren productos de inversión con diferentes riesgos entre los retornos, reduciendo al máximo el riesgo asumido y suavizando significativamente la variabilidad del rendimiento de la cartera.
- La comparación grafica de la cartera de microcréditos del periodo en estudio 2012-2017, se puede observar que para el año 2012-2013 donde existía autonomía (descentralizada) de gestión crediticia por parte del gerente regional de la sucursal 069 para ese periodo, los créditos aprobados y liquidados para esos años fueron de 132 microcréditos liquidados, para los años siguientes 2014-2017 que empieza la centralización crediticia por el Banco Bicentenario del Pueblo, donde para solo 4 años solo se aprobaron y liquidaron 10 microcréditos, y algunos hasta con observaciones.

En referencia al objetivo específico 5, el cual aborda, “Explicar los factores externos e internos que derivados de la centralización de las operaciones crediticias en el rendimiento de la cartera de microcréditos del Banco Bicentenario Del Pueblo Sucursal Maturín agencia 069, periodo 2012-2017”, se puede concluir que:

- Entre una de la fortalezas se tienen, la centralización de las operaciones crediticias en el rendimiento de la cartera de microcréditos del Banco Bicentenario Del Pueblo, poseen una experiencia aceptable en materia de centralización y se esfuerza por mantener un personal proactivo que mantiene una cultura de trabajo en equipo adecuada a la situación país presente.
- Entre una de las limitaciones se tienen, la centralización de las operaciones crediticias en el rendimiento de la cartera de microcréditos del Banco Bicentenario Del Pueblo, presenta una bajo rendimiento en la captación de nuevos microcréditos, lo que puede obstaculizar su crecimiento económico y sostenibilidad en el mercado bancario.
- Entre una de las oportunidades se tienen, Las entidades bancarias, hoy día ofrecen una gran gama de microcréditos para incentivar la producción nacional e incrementar la fidelidad del cliente, están abiertas al interés en desarrollo de nuevos proyectos en el país.
- Entre una de las amenazas se tienen, Nuevos competidores en el ramo crediticio por la globalización de los mercados, escasa oferta formativa adaptada a la demanda, desequilibrio económico, social y territorial.

## 5.2 RECOMENDACIONES

Finalizada la investigación, ahora se pasa a presentar las recomendaciones que se elaboraron conforme a las conclusiones de la investigación.

- Adoptar un marco jurídico-institucional que permita adaptar la centralización de la planificación bancaria a nivel de microcréditos promoviendo la participación efectiva de la entidad bancaria.
- Prestar asistencia técnica a los ejecutivos de negocios de base para que su participación en proceso de centralización.

Se recomienda más que una centralización, la descentralización administrativa, como forma de válida de trabajo en la entidad bancaria, ya que en esta intervienen diversos factores que pueden llegar a distorsionar la toma de decisiones.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ACEDO, C. Y ACEDO, A. (2004). Instituciones Financieras. Caracas. Edit. Mc Graw Hill.

ARIAS, F. (2012). El proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica. 6Ta edición. Editorial Episteme. Caracas

Banco Central de Venezuela.

BELLO, G. (2007). Operaciones Bancarias en Venezuela: Teoría y Práctica. Editorial Texto, Segunda Edición.

BRAVO, S. (2014). Presentó un trabajo de investigación titulado “CRISIS BANCARIA NACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA CARTERA DE CREDITO NETA DE LA BANCA UNIVERSAL PERIODOS (2009-2010)”. Para optar al Título de Magister Scientiarum en Ciencias Administrativas, Mención: Finanzas.

CONSTITUCION DE LA REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA, Gaceta Oficial N° 5.453 Extraordinario, Caracas-Venezuela, (2000).

CONTRERAS, A. (2018). Presentó un trabajo de investigación titulado “LINEAMIENTOS PARA OPTIMIZAR LA CALIDAD DE SERVICIO COMO COMPONENTE PARA MEJORAR LA PLANIFICACIÓN FINANCIERA EN EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS AGROPECUARIOS, CASO BANCO BICENTENARIO DEL PUEBLO, MUJER, COMUNAS Y CLASE OBRERA, BANCO UNIVERSAL, C.A., MATURÍN”. Para optar al Título de Magister Scientiarum en Ciencias Administrativas, Mención: Finanzas.

Contribución a la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario.

Diccionario Enciclopédico Universal, Tomo II

FARIAS, D. (2014). Presentó un trabajo de investigación titulado “COMPORTAMIENTO DE LA CARTERA DE CRÉDITO HIPOTECARIA LUEGO DE SU REGULACIÓN COMO GAVETA OBLIGATORIA SOBRE LA RENTABILIDAD Y LA CALIDAD DE ACTIVOS DEL SISTEMA FINANCIERO VENEZOLANO, PERIODO 2005-2012”. Para optar al Título de Magister Scientiarum en Ciencias Administrativas, Mención: Finanzas.

Fondo de Protección Social de los Depósitos Bancarios (FOGADE).

GONZÁLEZ, J. (2017). Presentó un trabajo de investigación titulado “LINEAMIENTOS PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LA PLANIFICACIÓN FINANCIERA DE LAS ENTIDADES BANCARIAS, EN EL MARCO DE LA CRISIS BANCARIA NACIONAL PERIODO 2014-2016. CASO: BANCO MERCANTIL, C.A. MUNICIPIO MATURIN”. Para optar al Título de Magister Scientiarum en Ciencias Administrativas, Mención: Finanzas.

HERNÁNDEZ, R. FERNÁNDEZ, C. Y BAPTISTA, P. (2006). Metodología de la Investigación. (2da.) México. (Mc Graw-Hill Interamericana Editores).

HURTADO, J. (2005), Metodología de la Investigación Holística. Caracas, Venezuela. Editorial SIPAL.

Informe Económico año 2009 BCV

Ley de Bancos y Otras instituciones Financieras.

Ley de Instituciones del Sector Bancario.

Ley Orgánica del Sistema Financiero Nacional.

LÓPEZ, A. (2014). Presentó un trabajo de investigación titulado “ANÁLISIS DE LA OBLIGATORIEDAD DE LAS CARTERAS DE CREDITO Y LA REGULACIÓN DE TASAS DE INTERÉS PASIVAS SOBRA LA RENTABILIDAD DE LA BANCA NACIONAL (2009-2013)”. Para optar al Título de Magister Scientiarum en Ciencias Administrativas, Mención: Finanzas.

LÓPEZ, J. Y SEBASTIAN, A. (1998).Gestión Bancaria. Los nuevos retos en un entorno global. Editorial McGraw-Hill. España.

Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestrías y Tesis Doctorales UPEL (2010).

MONTALVO O (2002). Administración Financiera Básica. El Corto Plazo Univ. Mayor De San Andrés Facultad. Ciencias Económicas Y Financieras Manual de políticas de crédito del Banco Bicentenario del Pueblo.

QUIÑONEZ, L. (2018). Presentó un trabajo de investigación titulado "LINEAMIENTOS PARA OPTIMIZAR LA RENTABILIDAD COMO FACTOR CLAVE EN EL PROCESO DE LA PLANIFICACIÓN FINANCIERA BASADO EN EL CAMBIO DE LOS OBJETIVOS ASIGNADOS AL ÁREA DE NEGOCIOS. CASO: BANCO DE VENEZUELA, REGIÓN ORIENTE CENTRO. MATURÍN, MONAGAS". Para optar al Título de Magister Scientiarum en Ciencias Administrativas, Mención: Finanzas.

SABINO, C. (2003). El proceso de la investigación. Panapo. Caracas.

Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario.

UNIVERSIDAD SANTA MARÍA (2001) Manual de Normas para la Elaboración, presentación y Evaluación de Trabajos Especiales de Grado. Material mimeografiado.

## **DIRECCIONES ELECTRONICAS**

<http://aula.mass.pe/manual/%C2%BFque-es-la-gestion-financiera> Documento en línea 2018.

<http://www.managershelp.com/la-centralizacion.htm> Documento en línea 2018

<https://deconceptos.com/ciencias-sociales/operaciones-de-credito> Documento en línea 2018.

<http://www.abc.com.py/articulos/la-centralizacion-y-la-descentralizacion-921625.html> Documento en línea 2018.

[http://www.tesisexarxa.net/TDX-1005109-092122/index\\_cs.html](http://www.tesisexarxa.net/TDX-1005109-092122/index_cs.html) Documento en línea 2018

<http://www.bicentenariobu.com/> Documento en línea 2018.

## HOJAS METADATOS

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

<b>Título</b>	<b>Centralización de operaciones crediticias en el rendimiento de la cartera de microcreditos del banco bicentenario del pueblo sucursal Maturín 069, para el periodo 2012-2017</b>
---------------	---

El Título es requerido. El subtítulo o título alternativo es opcional.

### Autor(es)

<b>Apellidos y Nombres</b>	<b>Código CVLAC / e-mail</b>	
Bermúdez, Carlos	<b>CVLAC</b>	<b>C.I:</b> 18.173.261
	<b>e-mail</b>	Carlosbermudez-s@hotmail.com
	<b>CVLAC</b>	<b>C.I:</b>
	<b>e-mail</b>	

Se requiere por lo menos los apellidos y nombres de un autor. El formato para escribir los apellidos y nombres es: "Apellido1 InicialApellido2., Nombre1 InicialNombre2". Si el autor esta registrado en el sistema CVLAC, se anota el código respectivo (para ciudadanos venezolanos dicho código coincide con el numero de la Cedula de Identidad). El campo e-mail es completamente opcional y depende de la voluntad de los autores.

### Palabras o frases claves:

cartera de créditos
microcréditos
centralización
descentralización
toma de decisiones
maestría

El representante de la subcomisión de tesis solicitará a los miembros del jurado la lista de las palabras claves. Deben indicarse por lo menos cuatro (4) palabras clave.

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

### Líneas y sublíneas de investigación:

Área	Sub-área
Ciencias Administrativas	Mención Finanzas

Debe indicarse por lo menos una línea o área de investigación y por cada área por lo menos un subárea. El representante de la subcomisión solicitará esta información a los miembros del jurado.

### Resumen (Abstract):

**El propósito de la presente investigación es, analizar la Centralización de Operaciones Crediticias en el Rendimiento de la Cartera de Microcréditos del Banco Bicentenario Del Pueblo Sucursal Maturín 069, para el periodo 2012-2017. Para este trabajo se realizó una investigación, con un tipo de investigación de carácter Documental con basamento de campo, a un nivel descriptiva. La población estuvo representada por todas las carteras crediticias relacionadas con los microcréditos. La técnica de recolección de datos se realizó a través de la revisión bibliográfica, entrevistas no estructurada. Por otro lado, la conclusión más relevante es, que entre las políticas para la solicitud, aprobación y liquidación de microcréditos se encuentra la reciprocidad, que el cliente maneje con la institución del 30% al 35% de las ventas mensuales. Dando como recomendación, más que una centralización, la descentralización administrativa, como forma de válida de trabajo en la entidad bancaria, ya que en esta intervienen diversos factores que pueden llegar a distorsionar la toma de decisiones.**

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

### Contribuidores:

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail	
Dra. Ysafari Hidalgo	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input type="checkbox"/>
	CVLAC	C.I. 12967961
	e-mail	ysafariha@yahoo.com
	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input type="checkbox"/>
	CVLAC	C.I.
	e-mail	
MSc. Luis Centeno	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input type="checkbox"/>
	CVLAC	C.I 11969384
	e-mail	lcariaco74@hotmail.com
Dr. Pedro Salazar	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input type="checkbox"/>
	CVLAC	C.I 6958344
	e-mail	Pedro.ramon67@gmail.com

Se requiere por lo menos los apellidos y nombres del tutor y los otros dos (2) jurados. El formato para escribir los apellidos y nombres es: "Apellido1 InicialApellido2., Nombre1 InicialNombre2". Si el autor esta registrado en el sistema CVLAC, se anota el código respectivo (para ciudadanos venezolanos dicho código coincide con el numero de la Cedula de Identidad).. La codificación del Rol es: CA = Coautor, AS = Asesor, TU = Tutor, JU = Jurado.

### Fecha de discusión y aprobación:

Año	Mes	Día
2018	07	09

Fecha en formato ISO (AAAA-MM-DD). Ej: 2005-03-18. El dato fecha es requerido.

**Lenguaje:** spa      Requerido. Lenguaje del texto discutido y aprobado, codificado usando ISO 639-2. El código para español o castellano es spa. El código para ingles en. Si el lenguaje se especifica, se asume que es el inglés (en).

## Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 4/6

### Archivo(s):

<b>Nombre de archivo</b>
<b>NMOTMS_B0C02018</b>

Caracteres permitidos en los nombres de los archivos: **A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z a b c d e f g h i j k l m n o p q r s t u v w x y z 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 \_ - .**

### Alcance:

Espacial: \_\_\_\_\_ (opcional)

Temporal: \_\_\_\_\_ (opcional)

### Título o Grado asociado con el trabajo:

Magister Scientiarum en Ciencias Administrativas (FINANZAS)

Dato requerido. Ejemplo: Licenciado en Matemáticas, Magister Scientiarum en Biología Pesquera, Profesor Asociado, Administrativo III, etc

**Nivel Asociado con el trabajo:** Magister

Dato requerido. Ejs: Licenciatura, Magister, Doctorado, Post-doctorado, etc.

### Área de Estudio:

Ciencias Administrativas

Usualmente es el nombre del programa o departamento.

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

Universidad de Oriente Núcleo Monagas

Si como producto de convenciones, otras instituciones además de la Universidad de Oriente, avalan el título o grado obtenido, el nombre de estas instituciones debe incluirse aquí.

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.

RECIBIDO POR [Firma]  
FECHA 5/8/09 HORA 5:30

Cordialmente,  
[Firma]  
**JUAN A. BOLANOS CURTEL**  
Secretario

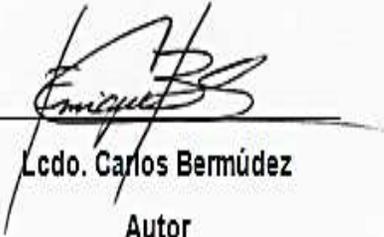
C.C: Rectora, Vicerrectora Administrativa, Decanos de los Núcleos, Coordinador General de Administración, Director de Personal, Dirección de Finanzas, Dirección de Presupuesto, Contraloría Interna, Consultoría Jurídica, Director de Bibliotecas, Dirección de Publicaciones, Dirección de Computación, Coordinación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

JABC/YOC/manija

**Hoja de metadatos para tesis y trabajos de Ascenso- 6/6**

**De acuerdo al Artículo 41 del reglamento de Trabajos de Grado:**

**Los Trabajos de Grado son de la exclusiva propiedad de la Universidad de Oriente, y sólo podrán ser utilizados a otros fines con el consentimiento del Consejo de Núcleo respectivo, quién deberá participarlo previamente al Consejo Universitario, para su autorización.**



**Lcdo. Carlos Bermúdez**  
**Autor**



**Profa. Dra. Ysafari Hidalgo**  
**Autor**