



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**ESTRATEGIAS PARA OPTIMIZAR LOS
PROCEDIMIENTOS DE LAS SOLICITUDES DE
CRÉDITOS EN LA ENTIDAD FINANCIERA BANCO
NACIONAL DE CREDITO SEDE CAMORUCO.**

Autora Osdaly Aguilera

Urb. Yuma II, calle N° 3. Municipio San Diego
Teléfono: (0241) 8714240 (máster) – **Fax:** (0241) 8712394



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD ANTONIO PAÉZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA
CARRERA CONTADURÍA PÚBLICA**

**ESTRATEGIAS PARA OPTIMIZAR LOS PROCEDIMIENTOS DE LAS
SOLICITUDES DE CRÉDITOS EN LA ENTIDAD FINANCIERA BANCO
NACIONAL DE CREDITO SEDE CAMORUCO.**

EMPRESA: Banco Nacional de Crédito

Autor: Aguilera Osdaly
C.I. 12.579.682

San Diego, Noviembre 2017



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PAÉZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA
CARRERA CONTADURÍA PÚBLICA**

**ESTRATEGIAS PARA OPTIMIZAR LOS PROCEDIMIENTOS DE LAS
SOLICITUDES DE CRÉDITOS EN LA ENTIDAD FINANCIERA BANCO
NACIONAL DE CREDITO SEDE CAMORUCO.**

CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

Tutor Académico: Gladys Aguilar.

Tutor Empresarial: Yamel Castro

**Autora: Osdaly Aguilera
C.I V.-12.579.682**

San Diego, Noviembre 2017

DEDICATORIA

Los grandes sueños siempre se logran cuando nos esforzamos con constancia, perseverancia y disciplina para alcanzar lo tanto anhelado. Uno de mis grandes sueños era culminar mi carrera que le da paso al inicio de otra meta, la cual me sigue permitiendo obtener triunfos deseados, es por ello que desde ya dedico a mi familia, por ser la mayor fuente de inspiración en todas las metas que me propongo, por su apoyo, su confianza por llenarme de ganas de seguir adelante, mirando las cosas con gran optimismo. Por lo tanto esta meta se la dedico a:

Primeramente a **Dios todo poderoso** por darme la oportunidad de vivir e impulsarme para llegar hasta donde he llegado, por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente, y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

A mi **Madre** por darme la vida, por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional sin importar nuestras diferencias de opiniones.

Muy especialmente este triunfo se lo dedico a dos personas por saberme entender y darme ánimos en todo momento para seguir luchando y cultivando triunfos, ellos son mis dos adorados hijos **JAVIER FERNANDO y VICTORIA VALENTINA** ya que son la luz de mis ojos, mi motor de arranque y los pilares fundamentales donde descansa mi dicha, mi virtud, mi sapiencia, mi paciencia y mi educación.

A mi tía a quien quiero como una madre por compartir momentos significativos conmigo y por siempre estar dispuesta a escucharme y ayudarme en cualquier momento.

A mi Abuela, Hermanas y Sobrinos por creer siempre en mí, en especial a mi **hermana Marianny** por consentirme tanto, gracias por tu apoyo incondicional.

AGRADECIMIENTO

Son muchas las personas que han formado parte de mi vida profesional a las que me encantaría agradecerles su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles de mi vida. Algunas están aquí conmigo y otras en mis recuerdos y en mi corazón, sin importar en donde estén quiero darles las gracias por formar parte de mí, por todo lo que me han brindado y por todas sus bendiciones. Para ellos: Muchas gracias y que Dios los bendiga. Sin embargo resaltaré solo algunas de estas personas sin las cuales no hubiese hecho realidad este sueño tan anhelado como es la culminación de mi carrera.

Ante todo a **DIOS**, por darme la vida para lograr esta meta aspirada después de tantos esfuerzos y dificultades, que he tenido durante mi formación, me guiaste con tu luz divina por el camino correcto para no desmayar. Por eso gracias, mil gracias Dios.

A mis Madre, por su constante apoyo y comprensión, sin ningún interés material han vivido a mi lado cada momento sin impórtales nuestras diferencias o fallas me han apoyado, por eso no me alcanzará la vida para agradecerle siempre.

A mis Hijos, por ser los pilares fundamentales en mi vida, gracias por apoyarme por estar conmigo y ser mi motivo a seguir adelante. LOS AMO.

A la Nana de mis hijos **Magaly**, quien ha sido un gran apoyo en todos estos años, cuidando de ellos en mis ausencias como si fuera yo, no tengo como retribuir tanto cariño y amor por ellos.

A mis compañeros de estudio, en especial **Luz Carolina y Aleidy**, por haber compartido a lo largo de la carrera momentos importante e inolvidables.

A mis Profesores quienes han sido mis guías y fuente de conocimientos y sabiduría en todo el proceso de mi carrera, en especial a mi tutora académica **Lic. Gladys Aguilar**, quien ha sido de gran apoyo y que además sin ningún interés acepto instruirme y ayudarme en las asesorías de mi trabajo de grado.

A todas las personas antes mencionadas muchísimas gracias por que sin su apoyo no lo hubiera logrado... GRACIAS.

INDICE GENERAL

CONTENIDO		pp
LISTA DE CUADROS.....		ix
LISTA DE GRÁFICOS.....		x
INTRODUCCIÓN.....		1
CAPÍTULO		
I	LA EMPRESA	
	1.1. Ubicación.....	3
	1.2. Reseña Histórica.....	3
	1.3. Misión.....	4
	1.4. Visión.....	4
	1.5. Valores.....	4
	1.6. Compromiso Institucional.....	5
	1.7. Estructura Organizativa.....	5
II	EL PROBLEMA	
	2.1. Planteamiento del Problema.....	7
	2.2. Formulación del Problema.....	10
	2.3. Objetivos de la Investigación.....	11
	2.4. Justificación.....	11
III	MARCO REFERENCIAL CONCEPTUAL	
	3.1. Antecedentes de la Investigación.....	14

	3.2. Bases Teóricas.....	18
	3.4. Definición de Términos.....	38
IV	FASES METODOLÓGICAS	
	4.1. Fase I Diagnostico de la situación del BNC.....	39
	4.2. Fase II Identificación de factores internos y externos.....	41
	4.3. Fase III Diseño de estrategias.....	42
V	RESULTADOS	
	5.1. Análisis de los Resultados.....	43
	5.2. Resultados fase I.....	43
	5.3. Recursos Fase II.....	54
	5.4. Resultados Fase III.....	56
VI	LA PROPUESTA	
	6.1. Presentación de la Propuesta.....	57
	6.2. Objetivos y justificación de la Propuesta.....	58
	6.3. Factibilidad de la propuesta.....	59
	6.4. Desarrollo de la Propuesta.....	60
	CONCLUSIONES.....	76
	RECOMENDACIONES.....	78
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	79
	ANEXOS.....	81
	A. Encuesta para la recolección de datos.....	82
	B. Tablas de frecuencias de los resultados de la encuesta.....	85

C. Formatos para solicitudes de crédito BNC.....	90
--	----

LISTA DE CUADROS

CONTENIDO

CUADRO		pp.
1	Hoja de observación.....	54
2	Descripción figuras del flujograma.....	64
3	Procesos internos para la recepción de documentos.....	65
4	Procesos internos para la recepción de documentos.....	66

LISTA DE GRÁFICOS

CONTENIDO

GRÁFICOS

		pp.
1	Manual de normas y procedimientos.....	44
2	Uso del manual de normas y procedimientos.....	45
3	Entrenamiento.....	46
4	Conocimiento de las funciones del personal.....	47
5	Control interno.....	48
6	Normas de control interno.....	49
7	Fallas operativas.....	50
8	Procedimientos para el otorgamiento de créditos.....	51
9	Manejo de procedimientos.....	52
10	Actualización de los procedimientos.....	53

INTRODUCCIÓN

Las entidades bancarias constituyen las instituciones de intermediación financiera que desempeñan los roles más importantes en el desarrollo económico de una nación. Si el sistema bancario de un país es eficaz, eficiente y disciplinado esto provoca un rápido crecimiento en los distintos sectores de la economía. Un aspecto importante de la relación que existe entre finanzas y crecimiento económico es el modo en que las estructuras financieras, entre ellas la banca, compañías afectan la distribución de recursos.

De esta manera, cuando se trata de las entidades bancarias se debe considerar que el entorno en el cual desarrollan todas sus actividades financieras ha cambiado con el paso de los años en una manera dinámica, demandando el mismo tipo de flexibilidad en sus procesos como así también las herramientas financieras que ofrecen y lógicamente una mejor y más eficiente gestión bancaria. Una de las funciones que realizan los bancos es otorgar crédito de distinta naturaleza, para los cuales utilizan una serie de procedimientos y herramientas con el fin de llevar a cabo una correcta gestión bancaria.

Por lo tanto, el crédito bancario, es un tema de fundamental importancia en la economía venezolana, porque la sociedad se desarrolla y progresa teniéndolo como elemento dinámico insustituible. La enorme importancia del crédito bancario en la vida empresarial puede apreciarse, si se tiene en cuenta que el 90% o más de todos los negocios se realizan por este medio. Es importante señalar que la base del crédito es la confianza. La Banca se desprende del dinero, confiada en la promesa del solicitante de crédito de que pagará en el futuro.

Debido, a lo antes expuesto es importante destacar que la investigación actual tiene por objetivo proponer estrategias para optimizar los procedimientos de las

solicitudes de créditos en la entidad financiera Banco Nacional de Crédito sede Camoruco, puesto que la misma presenta debilidades en dicha gestión, los cuales afectan de manera negativa el desempeño y eficiencia de la institución. Por consiguiente, el estudio está enmarcado dentro de la modalidad de un proyecto factible con un nivel descriptivo de campo. Dentro de estas perspectivas, la investigación se encuentra estructurada por seis (6) capítulos.

Donde, el Capítulo I, contiene toda la información relacionada con la empresa así como las actividades desarrolladas durante la pasantía. Seguidamente, el Capítulo II, El Problema: Contiene la exposición de la situación problemática de estudio, enmarcada esta en el planteamiento y la formulación del problema, el establecimiento de los objetivos de la investigación tanto el general como los específicos, así como la justificación de la investigación. Este capítulo representa la inquietud del investigador.

Capítulo III, Marco Referencial conceptual: contiene los antecedentes, las bases teóricas y legales que sustentan la investigación así como la definición de términos básicos. Este capítulo soporta toda la información teórica de la investigación, que permitió a la autora desarrollar la propuesta. Seguidamente el Capítulo IV, Fases Metodológicas: expone el tipo, diseño y naturaleza de la investigación, y la descripción de cada una de las fases metodológicas que se realizaron para llevar a cabo la investigación.

El Capítulo V, Resultados: presenta todos los resultados obtenidos luego de la implementación de las técnicas de recolección de información. Asimismo el Capítulo VI se desarrolla la propuesta. Finalmente se incluyen las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos pertinentes al estudio.

CAPÍTULO I

LA EMPRESA

1.1. La Ubicación

La Empresa Banco Nacional de Crédito, su sede principal se encuentra ubicada en el Sector de San Bernardino (Centro) de Caracas. Además cuenta con 224 Agencias a Nivel Nacional.

1.2. Reseña Histórica

Abre sus puertas en San Antonio del Táchira, Estado Táchira en julio de 1977 como Banco Tequendama sucursal del banco del mismo nombre en Colombia. En 2002 un grupo venezolano integrado por más de sesenta inversionistas, ampliamente reconocidos en el medio bancario nacional, se organiza para hacer la adquisición de la sucursal de un banco extranjero y crear una nueva entidad financiera, el BANCO NACIONAL DE CRÉDITO, dirigido a promover la intermediación financiera, ofreciendo un servicio excelente a personas, empresas y corporaciones, apoyar las exportaciones y operaciones de comercio exterior, y satisfacer las necesidades de comercio de sus clientes.

Para 2003 contaba con 13 agencias. Para mediados de 2007 aumentó significativamente el número hasta llegar a 79 agencias a nivel nacional. Cinco años después llegaría a 156 agencias y un aproximado de 687.372 clientes.¹ Actualmente cuenta con 171 agencias a nivel nacional, 4 460 cajeros y un aproximado de 1.417.932. Clientes.

El 8 de mayo de 2009 el BNC adquirió la totalidad de las acciones de Stanford Bank por \$111 millones de dólares, luego que este fuera intervenido por el Estado venezolano, tras la crisis de su casa matriz, y se concretara el 18 de febrero. Para el momento de la compra Stanford Bank poseía 15 agencias en Venezuela.

1.3. Misión

El BANCO NACIONAL DE CRÉDITO tiene como misión ofrecer a su clientela servicios y productos financieros de alto valor agregado con tecnología de punta, contando con un recurso humano capacitado, motivado y comprometido, generando el mejor beneficio a sus clientes, empleados y accionistas.

1.4. Visión

El BANCO NACIONAL DE CRÉDITO tiene como objetivo alcanzar y mantener el máximo nivel de calidad de servicio y atención personalizada, y así poder ser el Banco de referencia por la satisfacción de sus clientes, a través de una administración eficaz.

1.5. Valores

- Excelencia
- Compromiso
- Responsabilidad
- Trabajo en Equipo
- Honestidad
- Participación, Innovación y Liderazgo
- Solidaridad
- Respeto, Convivencia y Seguridad

- Pasión
- Confidencialidad

1.6 Compromiso Institucional

- Con nuestra Gente, a quienes debemos brindar adecuada formación, motivación, remuneración y oportunidades de desarrollo personal
- Con los Clientes, siendo eficientes y honestos, y ofreciéndoles los productos y servicios más útiles, novedosos y rentables
- Con la Comunidad, siendo solidarios y colaboradores en la solución de sus problemas en la medida de las posibilidades del Banco

1.7. Estructura Organizativa de la Empresa

Directores Principales

José María Nogueroles López (Presidente de la Junta Directiva)

Jorge Luis Nogueroles García (Presidente Ejecutivo)

Carmen Leonor Filardo Vargas

Luis Alberto Hinestrosa Pocaterra

Nicolás Kozma Solymosy

Luisa Cristina Rodríguez Briceño

Luisa M. Vollmer de Reuter

Directores Suplentes

José Ramón Rotaeché Jaureguizar

Andrés Eduardo Yanes Monteverde

María del Carmen Carrillo Febles

Gloria Esperanza Hernández Aponte

Alvar Nelson Ortiz Cusnier

Juan Guillermo Ugueto Otáñez

Raisa Coromoto Bortone Alcalá

Comisarios Principales

Carlos J. Alfonzo Molina / Gordy S. Palmero Luján

Comisarios Suplentes

Gisel Rivas Molina / Régulo Martínez Barrios

Audidores Externos

Espiñeira, Pacheco y Asociados (Firma miembro de PriceWaterhouseCoopers)

CAPÍTULO II

EL PROBLEMA

2.1. Planteamiento del Problema

El sistema financiero venezolano ha sabido navegar sobre una economía sumergida en inflación, recesión, incremento acelerado de la liquidez y cambios regulatorios, pero ya el entorno comienza a producir impactos relevantes. La multiplicación de los fondos, paradójicamente, genera sobresaltos. Para que el Gobierno pueda cubrir una porción importante de sus gastos, el Banco Central de Venezuela emite billetes que ensanchan la cantidad de dinero y por ende aumentan rápidamente los bolívares depositados en las torres financieras, al punto de que entre agosto de este año y agosto de 2014 las captaciones registran un salto de 88%.

El inconveniente es que los bancos colocan estos bolívares en créditos o en bonos, los dos componentes esenciales de sus activos. Y cuando ésta cuenta crece también tienen que aumentar el dinero propio que respalde esas operaciones. Es decir: es obligatorio inyectar fondos al patrimonio para mantener la proporción adecuada. La Superintendencia de Bancos exige un índice mínimo de patrimonio sobre activos de 9%. Y cumplir con este requerimiento ya no es algo fácil. En agosto de 2013, el sistema financiero como un todo mantenía un índice de 12,05% y para agosto de 2015 el indicador había descendido hasta 10,8%.

Por lo tanto, ante una inminente proceso de globalización el cual se ha interpretado como una de las transformaciones que ha establecido nuevas reglas en la economía, los inversionistas, microempresarios, dueños de empresas, gerentes financieros, entre muchos, se han visto comprometidos en la búsqueda de una mayor efectividad de los negocios, dada la complejidad del mercado y los retos que se le

presenta la competitividad, que no es otra cosa que la constante apertura hacia nuevos mercados por parte de empresas que conllevan a la capacidad de diseñar, producir y/o comercializar bienes o servicios a través de una manera eficiente. Es así como las empresas han tenido que enfrentar una competencia más agresiva, en vista de que los consumidores son más exigentes y complejos.

En este contexto, el desarrollo de las instituciones financiera está establecido por la capacidad que éstas tengan para prestar servicios óptimos a sus titulares y usuarios a través de una labor de intermediación, es decir, por un lado reciben dinero de los ahorristas y por el otro lado lo prestan a personas y empresas para ayudar con el crecimiento de la economía del país, básicamente estas instituciones ofrecen la misma variedad de productos y/o servicios lo que la diferencia es el nivel de satisfacción que experimentan cada vez que visitan una entidad bancaria.

Así mismo, las instituciones financieras están conscientes de que su razón de ser está establecida por el nivel de aceptación que tengan al público, y a ello deben su permanencia o existencia en el mercado. Y esto dependerá en gran parte a la rentabilidad que sus titulares y usuarios les permita obtener cada vez que hagan uso de los productos y servicios que les ofrecen. En el nivel de aceptación del servicio, el recurso humano juega un papel fundamental porque de esté dependerá dicho nivel, y por ende, la rentabilidad deseada por la institución.

En este orden de idea, dentro de las operaciones activas que realiza la banca se encuentra los créditos clasificados en corto, mediano y largo plazo, los cuales están destinados a financiar actividades de producción, comercialización o servicios, cuya fuente principal de pago lo constituya el producto de los ingresos generados por dichas actividades. Por consiguiente las empresas tienen su importancia y son imprescindibles en todo proceso de desarrollo regional o nacional por muchas razones, ya que permiten el desarrollo, son fuentes generadoras de empleos, capacitadora de mano de obra especializada, sirven de apoyo como oferente de bienes y servicios. Ahora bien, las empresas necesitan no solo del apoyo financiero, sino que deben completarse con la asesoría en materia de gestión, organización y administración para su conformación

exitosa, requiriendo también el soporte comercial y técnico para su desarrollo, ya que necesitan liquidez monetaria para poder seguir produciendo e invertir en nuevas tecnologías, aumentos de inventarios, mejoras en la calidad de vida y otros.

Sin duda, se puede evidenciar que las empresas están requiriendo una mayor atención de la banca, especialmente a lo que se refiere al financiamiento para continuar realizando su aporte al aparato productivo nacional, permitiendo de esta manera bajar los altos índices de desempleos que tradicionalmente muestra la economía nacional. Las instituciones financieras realizan esfuerzos significativos para satisfacer las necesidades del sector empresarial.

Desde esta perspectiva se presenta la investigación en el Banco Nacional de Crédito (B.N.C) Agencia Camoruco, cuya misión es ofrecer a su clientela servicios y productos financieros de alto valor agregado con tecnología de punta, contando con un recurso humano capacitado, motivado y comprometido, generando un mejor beneficio a sus clientes, empleados y accionistas. En esta Institución los créditos son otorgados a las empresas con capacidad de pago y sentido emprendedor, destinado a financiar actividades de comercialización, prestación de servicio, transformación y producción industrial, cuya fuente principal de pago lo constituya el producto de los ingresos generados por dichas actividades.

En este sentido, la tramitación de créditos del BNC, se ejecuta a través de la gestión de fidelización (Gerentes de Negocios, Especialistas de Negocios), una vez recibido los recaudos, se realiza un avalúo del negocio y de la información que presenta el cliente, revisan la capacidad económica financiera de la empresa con el estudio de los estados financieros y el especialista de negocios junto con el gerente de agencia, realizan la visita al cliente.

Sin embargo, el proceso presenta debilidades de información y comunicación, puesto que existe retardo para la recepción, tramite de la solicitud, teniendo el gerente que desperdiciar mucho tiempo desde que se negocia hasta el momento de los recaudos en vista de que los clientes no logran entender a cabalidad los requisitos que se les exige, haciendo que este proceso resulte difícil, lento e ineficaz. Esto ocurre, en

vista de que muchas personas que no pertenecen a este sector, no poseen conocimientos básicos de estrategias económicas que agilicen sus actividades y optimicen sus procesos. Por lo que repetidas veces, al momento de solicitar un crédito, algunos empresarios presentan dudas y en algunas ocasiones desconocen, no solo los servicios que la institución ofrece, sino también las bondades que se pueden obtener a través del mismo.

Como se observa, el tiempo que se toma para ser tramitado es excesivamente extenso, donde muchas veces la documentación consignada por el solicitante se vence y ocasiona retrabajo al llamar al cliente para que consigne nuevamente la documentación actualizada. Asimismo, la lentitud de esta gestión, ocasiona, conflicto y malestar en el flujo de comunicación, no solamente con el cliente, sino al momento de procesar el crédito ya que existe discordancia en los requisitos exigidos, o que los expedientes no puedan completarse, para darle curso normal al proceso crediticio, retardando la toma de decisiones, y por ende la respuesta esperada por los usuarios de aceptación y liquidación de su crédito. Analizado de esta forma, la institución bancaria, requiere actualizar y mejorar sus procesos para acelerar los lapsos de tiempo en el otorgamiento de créditos. En tal sentido se proponen estrategias que permitan agilizar los procedimientos realizados para el otorgamiento de los mismos.

2.1.1 Formulación del Problema.

¿Cuáles serían las estrategias para optimizar los tiempos de respuestas en otorgamiento de crédito en el Banco Nacional de Crédito (B.N.C) Agencia Camoruco?.

2.2 Objetivos de la Investigación.

2.2.1 Objetivo General.

Proponer estrategias que permitan agilizar los procedimientos en el otorgamiento de crédito en la entidad financiera Banco Nacional de Crédito.

2.2.2. Objetivos Específicos.

1. Diagnosticar la situación actual de los procedimientos realizados para el otorgamiento de créditos en el BNC. Agencia Camoruco.
2. Identificar los factores internos y externos que intervienen en el proceso del otorgamiento de créditos en el BNC.
3. Diseñar estrategias que permitan agilizar los tiempos de respuestas para el otorgamiento de créditos en el BNC Agencia Camoruco.

2.3 Justificación de la Investigación.

Los Créditos son operaciones activas en moneda nacional, en cualquier modalidad de financiamiento realizadas por las instituciones bancarias, las cuales comprenden operaciones de arrendamiento financiero, el descuento de facturas, los préstamos, los descuentos, los anticipos, los reportos las garantías y las cartas de crédito, a la vista o a plazo, emitidas, avisadas, confirmadas o negociadas por los bancos de acuerdo con los usos internacionales, las cuales están dirigidas a apoyar, el desarrollo del país, facilitar y adecuar la producción a la circulación de mercancía, las ventas, la producción, el desarrollo del capital y el incremento de ganancias.

Debido a lo antes expuesto, es importante acotar que la investigación actual representa una herramienta de gran utilidad para la entidad objeto de estudio, puesto que la misma está basada en diseñar estrategias para agilizar los procedimientos realizados en el otorgamiento de créditos en el Banco Nacional de Crédito (B.N.C). Agencia Camoruco. Por lo tanto, la implementación de dichas estrategias permitirán

agilizar el proceso de solicitud de préstamo del BNC, al mismo tiempo ofrecerá comunicación directa con los clientes que soliciten los servicios, permitiendo respuestas rápidas, y una acción eficiente y optimizar el proceso de prestación de servicio. Aunado que el cliente dispondrá de todos los canales de información relacionados con el servicio prestado por la institución.

De manera similar, la investigación conlleva a incrementar la cartera de clientes y beneficiar un gran número de usuarios potenciales, contribuyendo a mejorar la gestión económica de estos, así como también permitirá cumplir con la función primordial de una entidad bancaria como es la intermediación financiera.

En lo que se refiere a nivel metodológico, resulta oportuno acotar que el estudio actual se justifica Asimismo gracias a que el objeto y las circunstancias de estudio forman parte de la razón de ser de la carrera de Contaduría Pública, partiendo del área de investigación de Gestión Contable, Financiera y Administrativa, bases fundamentales para el desarrollo del contador público en el ámbito profesional.

Finalmente, la investigación será de gran relevancia para los estudiantes de la carrera de contaduría porque les permitirá obtener información relacionada con el estudio y aplicaciones de nuevos enfoques sobre diseño e implementación de estrategias, por lo que el estudio actual servirá como antecedente para estudiantes de la Universidad José Antonio Páez y otras universidades que realicen investigaciones relacionados con el problema abordado.

CAPÍTULO III

MARCO REFERENCIAL CONCEPTUAL

En este capítulo, se encuentran los fundamentos teóricos y legales que sustentan la investigación, la cual se desarrolla en un contexto lógico, en la que se evidencian antecedentes investigativos y definición de términos que poseen relación con las variables objeto de estudio. De esta manera, se aportan referencias teóricas que aclaran las terminologías empleadas para el desarrollo de dicha investigación.

Acuña, (2006:142). Definen el Marco Referencial “como el compendio de una serie de elementos conceptuales que sirven de base a la indagación por realizar”. En tal sentido el marco referencial comprende los antecedentes de la investigación, las bases teóricas, la definición de términos básicos y las variables.

3.1. Antecedentes de la Investigación

Los antecedentes relacionan el problema con las investigaciones anteriores, referidas al mismo tema. De esta forma, el investigador se familiariza y estudia los hallazgos y documentos anteriores que, directa o indirectamente están relacionados con el problema de la investigación planteada. Por consiguiente, Arias (2006:84). Define los antecedentes de una investigación como:

Todos los estudios previos de trabajos y tesis de grado, trabajos de ascenso, artículos e informes científicos relacionados con el problema planteado. Es decir, investigaciones realizadas anteriormente y que guardan alguna vinculación con el problema en estudio, por lo que no debe confundirse con la historia del objeto en cuestión.

Por consiguiente, para la presente investigación se argumentará una serie de trabajos de grados con el propósito de indagar la problemática abordada, además de determinar sus conclusiones dando así explicación al estudio actual. De esta forma el investigador se familiariza y estudia los hallazgos y documentos anteriores que, dire o indirectamente están relacionados con el problema de la investigación planteada.

En tal sentido, Castellanos y Lugo (2017) desarrollaron una investigación titulada **“Estrategias para el control interno de los procedimientos del área de caja del Banco Venezolano de Crédito Oficina Makro Naguanagua”**. Trabajo de Grado presentado en la Universidad José Antonio Páez para optar al título de Licenciadas en Contaduría Pública.

El estudio antes mencionado, se encuentra enmarcado dentro de un diseño metodológico de proyecto factible, y el tipo de investigación es de campo, con un nivel descriptivo, cuya población está compuesta por cinco (05) trabajadores del área antes mencionada. Se utilizó como técnica, la encuesta, para ella se aplicará como instrumento de recolección de datos bajo un cuestionario, con preguntas dicotómicas, conformada por diez (10) ítems.

Las autoras destacan que el Banco Venezolano de Crédito a pesar de tener normas y procedimientos establecidos por la Superintendencia de Bancos y el Banco Central de Venezuela para el desarrollo de operaciones financieras, presenta una problemática evidente y es la necesidad de contar con una herramienta que facilite el control interno de los procedimientos específicamente en el área de caja, puesto que, existe constantes quejas y reclamos por parte de los clientes quienes manifiestan, pérdida de tiempo, descontento por la atención recibida, ineficacia en el servicio solicitado, error en las transacciones, lo que genera mayor número de incidencias negativas en la operatividad de la oficina, ya que, no llevan a cabo control de documentos como cheque, notas de débito y crédito, pases a bóveda y a su vez dificultad en el cuadro a la hora de cierre de caja además de la disminución de la cartera de clientes.

Las autoras concluyen que, la institución objeto de estudio requiere del diseño de un conjunto de estrategias de mejoramiento para el control interno de los

procedimientos en el área de caja, aunado a estas estrategias se debe involucrar al personal encargado de dicho departamento para que puedan desarrollar sus funciones con competencia y pertinencia. De allí, que el estudio antes citado guarda relación con el estudio en cuestión porque brinda referente teórico sobre estrategias de control interno en diferentes áreas, al igual que se trata de una investigación de campo bajo la modalidad de proyecto factible, a fin de brindar una herramienta que facilite y optimice procesos operativos institucionales.

Seguidamente, es importante mencionar la investigación realizada por Ramírez J. (2016) titulada “**Estrategias para mejorar los Procedimientos en el departamento de crédito y cobranza en la empresa Acero y válvulas, C.A.**”, para optar por el título de Licenciado en Contaduría Pública de la Universidad José Antonio Páez.

El trabajo se desarrolló bajo la modalidad de proyecto factible, apoyado en investigación de campo. Se utilizó como técnica de recolección de datos un formulario de diez (10) preguntas a escala dicotómicas, aplicándose a una población de cinco (05) empleados dada las características de esta población pequeña y finita, se tomó el cien (100) de la población, se analizaron los datos recolectados y los resultados, se elaboraron en gráfico circulares.

El autor, establece las condiciones de mejora y finaliza con un análisis para determinar la factibilidad operativa, técnica y económica, optimizando el control interno, para una futura implantación del plan propuesto”. El trabajo de investigación antes señalado muestra un problema similar al que se está estudiando y formula estrategias para mejorar los procedimientos contables en el departamento de crédito, las cuales sirven para establecer la solución al problema planteado.

Por otra parte, Patiño M. (2015), realizó un trabajo de grado titulado “**Mejoramiento en los procedimientos Aplicado al Departamento de Crédito y Cobranza para Calidad de Servicio Ofrecidos en la Empresa Ramón Cesar & Asociados, C.A**”, realizado en la Universidad Arturo Michelena (UAM), a fin de optar por el título de licenciado en Contaduría Pública.

En tal sentido, en el trabajo antes mencionado el autor indica la propuesta de

nuevas pautas para mejorar los procedimientos aplicado al departamento de crédito y cobranza, para ello recurrió a una base descriptiva y documental. En donde señala que no existía una adecuada planificación y organización en los procedimientos para el otorgamiento de los créditos y cobranzas a los clientes, en consecuencia dicha situación no les permitía tener un control y manejo de las actividades relacionadas con los mismos.

Al analizar este planteamiento, se deduce que tiene estrecha relación con el tema de estudio, en virtud que permite establecer con claridad los procesos administrativos, de manera tal, que cuando ocurran retrasos y errores innecesarios se pueda minimizar el tiempo, entre la toma de decisiones la acción correspondiente para poder hacer ajuste y obtener resultados favorables en la institución.

Dentro de este orden de ideas, Simanca A. (2015), En su trabajo de grado realizado en la Universidad de Carabobo titulado “**Definición de Funciones y Normas de Control Interno para los procedimientos del Departamento de Crédito de la Empresa DISLABECA, C.A.**”, A fin de optar por el título de licenciado en administración de empresas, el objetivo de trabajo es determinar las funciones y normas de control Interno para el otorgamiento de créditos a los clientes de la empresa DISLABECA, C.A.

El trabajo antes descrito, estuvo amparado en una investigación de campo y descriptiva. En donde señala que las estrategias de control es un instrumento de gestión que se emplea para proporcionar una seguridad razonable de que se cumplan los objetivos establecidos por la entidad, para esto comprende con un plan de organización, así como los métodos debidamente clasificados y coordinados, además de las medidas adoptadas en una entidad que proteja sus recursos, propenda a la exactitud y confiabilidad de la información contable, apoye y mida la eficiencia de las operaciones, así como estimula la observación de las normas, procedimientos y regulaciones establecidas.

El autor concluye acotando que, la eficacia de las estrategias de control, revisión y actualizaciones constantes es una responsabilidad de todos los directivos de la

entidad. Esta investigación está relacionada con el tema a realizar en el presente proyecto, debido a que deja claro las definiciones y normas a fin de establecer un mejor control de las actividades y procedimientos en la institución, con la finalidad de mantener un buen desempeño de las funciones que llevan a cabo.

Finalmente, Marcano Y. (2014) llevo a cabo una investigación titulada **“Propuesta de estrategias administrativas para optimizar los procedimientos para el otorgamiento de los créditos en el Banco del Caribe sede Guacara”** Trabajo de grado realizado en la Universidad de Carabobo como requisito parcial para optar al título de licenciado en Administración de Empresas.

La metodológica utilizada estuvo enfocada hacia el diseño de investigación no experimental, tipo de estudio de campo, con base bibliográfica y un nivel de investigación descriptivo, una de las técnicas utilizada fue observación, como instrumentos para la recolección de datos se utilizó un cuestionario con preguntas abiertas y cerradas, integradas con veinte (20) ítems y dirigidos a los trabajadores del área de crédito y negocios de la institución objeto de estudio.

Los resultados reflejan que se debe establecer en el interior de la organización una cultura que enfatice y demuestre a todos los niveles del personal, la importancia de las estrategias administrativas que permitan el control eficiente en los procedimientos llevados a cabo para el otorgamiento de los créditos a los clientes de la institución. Este trabajo viene a ser un antecedente referencial para el desarrollo de la presente investigación por tratarse de la efectividad de las estrategias para lograr la eficiencia en los procedimientos para el otorgamiento de los créditos.

Los resultados permiten considerar que el control sobre los procesos administrativos, a través de estrategias y procedimientos, es parte importante en la eficiencia y obtención de mayores beneficios en la organización. Adicionalmente, estos mecanismos de control permiten a las organizaciones evaluar la gestión y obtener información relevante que apoye la toma de decisiones. En cuanto a los aportes obtenidos se puede mencionar los aspectos metodológicos, pues, tanto los instrumentos diseñados en esta investigación, así como el método de aplicación para diagnosticar el

problema en estudio y el desarrollo de la propuesta, se tomará como referencia para la solución de la problemática que presenta el Banco Nacional de Crédito.

3.2 Bases Teóricas

Las bases teóricas o referencia bibliográfica corresponde a la fase de apoyo en la investigación o estudio de mercado, ya que aportan la teoría necesaria donde se sustente el tema tratado. Según Arias (2006:106), “Las bases teóricas implican un desarrollo amplio de los conceptos y proposiciones que conforman el punto de vista o enfoque adoptado, para sustentar o explicar el problema planteado.”. Por otro lado, Bavaresco (2006) Dice que las bases teóricas tiene:

“Tiene que ver con las teorías que brindan al investigador el apoyo inicial dentro del conocimiento del objeto de estudio, es decir, cada problema posee algún referente teórico, lo que indica, que el investigador no puede hacer abstracción por el desconocimiento, salvo que sus estudios se soporten en investigaciones puras o bien exploratorias. Ahora bien, en los enfoques descriptivos, experimentales, documentales, históricos, etnográficos, predictivos u otros donde la existencia de marcos referenciales son fundamentales y los cuales animan al estudioso a buscar conexión con las teorías precedentes o bien a la búsqueda de nuevas teorías como producto del nuevo conocimiento” (p.98).

En otras palabras, las bases teóricas están referidas a soportar los planteamientos esbozados por el investigador desde el planteamiento del problema hasta las conclusiones finales del trabajo. Entre los aspectos y autores que sirvieron la base teórica se encuentran:

3.2.1. Banco

Un banco es una empresa financiera que se encarga de captar recursos en la forma de depósitos, y prestar dinero, así como la prestación de servicios financieros. La banca,

o el sistema bancario, es el conjunto de entidades o instituciones que, dentro de una economía determinada, prestan el servicio de banco. La internalización y la globalización promueven la creación de una Banca universal. Al igual que la palabra española “banco”, la palabra griega (trá 'pe'za) que se traduce como banco significa literalmente “mesa”. En un contexto financiero, como por ejemplo el trabajo de los cambistas, se refiere al mostrador para la transacción de dinero.

Benavides (2008:28) define el banco como “una institución financiera incluida en la categoría de empresas. Su principal función y razón de existencia es la captación de clientes que depositen allí su dinero y a través de esos depósitos poder realizar préstamos a terceros e incluir otros servicios”. Asimismo el autor antes citado destaca que los principales servicios y productos bancarios son:

- Cuentas corrientes
- Cuentas de ahorro
- Plazos fijos
- Transacciones
- Extracciones
- Depósitos de dinero o cheques
- Cuentas de créditos (a través de las tarjetas)
- Préstamos/Créditos en efectivo
- Canjeo de puntos
- Cambio, compra y venta de divisas

Por otro lado, Benavidez (2008:76) acota que los bancos se pueden clasificar en:

- **Público:** Administrado por el Estado. Ejemplo: Banco Central de la República Argentina.
- **Privado:** Administrado por particulares. Ejemplo: Banco HSBC.
- **Mixto:** Administrado por el Estado y por particulares. Ambas personas son accionistas.
- **Especializados:** Cubren un rubro específico. Por ejemplo, los bancos rurales o industriales.

- **Centrales:** Tienen una jerarquía más alta que el resto de los bancos, ya que autorizan el funcionamiento de éstos y los regulan.
- **Emisión:** Emiten la moneda en un país. Por lo general, esta actividad la realiza el Banco Público.
- **Segundo Piso:** Son un medio financiero a través del cual se redireccionan los recursos hacia ciertas áreas económicas que se busca desarrollar.

La teoría antes descrita se toma como referencia en el presente estudio, puesto que la institución donde se desarrollará la investigación es una entidad bancaria, por tal motivo se fue necesaria definir el concepto de banco, así como los tipos y principales servicios.

3.2.2 Funciones de los bancos

Según Mata Zavala 1993 entre las funciones de la banca en general tenemos:

- Actúan como intermediarios entre la industria y el comercio en liquidación de cuentas.
- Sirven de intermedios entre diferentes instituciones económicas en la liquidación de transacciones que se ejecutan mediante la expedición de cheque.
- Sirven como agente para canalizar los fondos acumulados por la comunidad en cuentas de ahorro hacia las inversiones
- Hace posible el financiamiento de cuantiosas inversiones mediante la concesiones de créditos a los diferentes sectores de la economía.

3.2.3 Crédito Bancario

Navalón M. Y Santomá J. (2002). Definen el crédito bancario como:

La disposición de fondos que un banco acuerda dar, a cambio de unos intereses que se calculan sobre la cifra efectivamente dispuesta. Puede haber adicionalmente comisiones de estudio o apertura y de no disponibilidad. Se fija el plazo de devolución y la periodicidad con que se revisa el tipo de interés, en caso de que el mismo fuera variable (p. 319).

Se conoce como crédito a la operación financiera donde una entidad le concede a otra una cantidad de dinero en una cuenta a su disposición, comprometiéndose la segunda a devolver todo el dinero tomado, pagando además un interés por el uso de esa cantidad. Los créditos bancarios son otorgados por instituciones crediticias, típicamente los bancos, mediante la celebración de un contrato por el que nace la deuda.

Suele confundirse el concepto de crédito con el de préstamo, la diferencia radica en que en el crédito el cliente cuenta con un dinero a su disposición y solo paga intereses por la cantidad que utiliza, al tiempo que en el préstamo, el cliente recibe todo el dinero y paga intereses por la totalidad, más allá de cuánto realmente gaste. El origen del dinero de los créditos está en los depósitos que otros realizan en el mismo banco, a los que la entidad bancaria les paga un interés: es en esa diferencia entre las tasas ofrecidas para los depósitos y las tasas cobradas para los créditos donde está gran parte del negocio de los bancos.

Como se sabe, los bancos representan un espacio de toma de decisiones fundamental en todos los países del mundo, y con el correr del tiempo se ha complejizado su funcionamiento. En la actualidad, excepto en economías particulares donde el acceso al crédito es muy fácil, el otorgamiento de un crédito es un voto de confianza por parte del sistema bancario a un individuo o empresa.

En el caso de las personas físicas, uno de los préstamos más frecuentes son los llamados hipotecarios (para la compra o construcción de casas), o los destinados a la adquisición de vehículos u otros bienes de utilidad para las personas, ya sea para el trabajo o para otros fines. La teoría antes citada es de gran relevancia para la investigación actual, puesto que el problema que presenta el Banco Nacional de Crédito

está relacionado específicamente con los procedimientos llevados a cabo para el otorgamiento de los créditos.

3.2.4 Tipos de créditos

En el mundo moderno el uso del crédito está integrado a la vida cotidiana. Sin embargo, es vital usarlo prudentemente para establecer un historial de crédito sólido y mantener una buena salud financiera. A continuación te presentamos algunos tipos de financiamiento que existen en el mercado:

Tarjetas de crédito: Son útiles para adquisiciones a corto plazo. La principal ventaja de una tarjeta de crédito es la temporalidad, ya que te permite disponer de dinero que no tienes al momento pero que vas a recibir en un futuro inmediato. Por ejemplo, si haces una compra a mitad de quincena, sabiendo que podrás liquidarla una vez que recibas tú sueldo. Si usas la tarjeta con esta idea en mente, podrás convertirte en un cliente que paga el total de su deuda cada mes sin permitir que se generen intereses.

Créditos personales: Se caracterizan por ser créditos abiertos que no están anclados a un fin específico. Esto significa que al solicitarlo no debes explicar en qué lo utilizarás y además puedes fragmentarlo en distintos objetivos. Por ejemplo, podrías utilizar una parte para remodelaciones y otra más para un viaje. Son ofrecidos por los bancos, instituciones financieras e incluso existen empresas que se dedican exclusivamente a otorgarlos. Puedes utilizarlos para irte de viaje, remodelar tu casa o abrir una cuenta de inversiones. Básicamente, para lo que desees, ya que regularmente no se solicita que declares para qué usarás el dinero.

Créditos específicos: Muchas instituciones ofrecen financiamientos especializados, por ejemplo, hipotecarios, educativos y automotrices, entre otros. Esto significa que la cantidad que te ofrezcan podrá ser utilizada únicamente en un objetivo y deberás poder

comprobar que lo destinaste a ese fin. La ventaja de estos créditos es precisamente su especialización, ya que los montos y los planes de pago están diseñados de acuerdo al objetivo. Revisa muy bien las diferentes alternativas antes de contratar y calcula el porcentaje de interés que te vayan a cobrar.

Créditos de nómina: Son muy similares a los personales, sólo que en este caso es indispensable que recibas el pago de tu salario a través de una cuenta de nómina en un banco. Así, la institución puede otorgarte una cantidad basada en el sueldo que recibes cada mes y descontará el pago directamente de tu cuenta.

Créditos ABCD (Adquisición de Bienes de Consumo Duradero): La utilidad de este crédito está relacionado a la adquisición de bienes que tienen un valor comercial y una vida útil determinada, como son los automóviles, equipo de cómputo, electrodomésticos, mobiliario y equipo. Se otorgan para complementar el faltante para adquirirlos, es decir, el acreditado deberá aportar un porcentaje del costo total y el banco le presta el restante.

Crédito hipotecario: Sin lugar a dudas es uno de los créditos más importantes en nuestra vida. Para la adquisición de una casa o departamento, deberás observar todos los aspectos que mencionamos en esta sección y posteriormente analizar tus necesidades sobre el bien inmueble, tu capacidad de endeudamiento y las condiciones que cada institución otorga. Hoy en día podemos encontrar gran variedad de productos hipotecarios, de acuerdo a nuestras necesidades particulares. Considera que casi todas las instituciones te solicitarán un porcentaje del valor del inmueble, lo que se denomina como anticipo, que puede ser a partir del 10% en adelante y varía según la institución financiera con la que se esté negociando el crédito

Crédito avío: El crédito de habilitación, conocido como avío, debe ser utilizado para la compra de materias primas, materiales, salarios, así como gastos directamente

relacionados con el ejercicio de la empresa. Este crédito está directamente vinculado con la producción inmediata. Existen dos tipos de crédito de avío: el agrícola e industrial.

- En el avío agrícola, el aviado (persona que solicita el crédito) invierte en semillas, fumigantes, etcétera.
- En el avío industrial, el aviado destina el crédito a las materias primas o insumos que sean necesarios para la producción de los productos que fabrica.

Crédito refaccionario: El crédito refaccionario está enfocado a la adquisición de maquinaria, inmuebles o a la reparación de instalaciones relacionadas con la empresa. Es decir, este tipo de crédito se otorga para adquirir bienes de activo fijo o bienes de capital. La garantía en este caso está en los bienes adquiridos que son permanentes a diferencia del caso de crédito avío.

El crédito refaccionario también podrá solicitarse en caso de tener adeudos y/o responsabilidades fiscales relacionadas directamente con la empresa del acreditado. Es decir, en algunos casos, se podrá obtener este crédito destinando parte del importe para cubrir responsabilidades fiscales correspondientes al año de solicitud del crédito. También podrá utilizarse para pagar adeudos por concepto de gastos de explotación, compra de bienes inmuebles y maquinaria, con la condición de que estos gastos no tengan más de un año de antigüedad.

3.2.5 Procedimientos generales del crédito bancario

- 1. Promoción:** Se realiza fuera y dentro de la Institución Financiera, con el fin de promover y brindar información a socios y prospectos de socios, sobre los productos crediticios y requisitos para solicitar y obtener un crédito. Deberá

basarse en el proyecto de promoción del crédito, Cliente, Mercado Objetivo, Promoción externa, Promoción interna, Pre análisis.

2. **Integración y Solicitud:** En esta etapa se recibe, analiza, valida e integra la documentación requerida del socio y avales, así como las garantías reales (en caso de créditos con garantía prendaria o hipotecaria). Integración de expedientes, Análisis de documentos, Solicitud de Créditos.
3. **Evaluación y resolución:** En esta etapa se mide el nivel de riesgo de cada solicitante, nos permite emitir una resolución respecto a cada solicitud (autorización o rechazo) o solicitar el complemento de documentación o información que sea necesaria para conocer el perfil de riesgo, con la finalidad de minimizar en la medida de lo posible el riesgo de crédito, Validación de Capacidad de pago, Colaterales, Garantías reales, Resolución y Autorización.
4. **Otorgamiento:** Después de haber sido sesionado por el Comité de crédito o su equivalente, los expedientes de créditos serán turnados a plataforma para el control y verificación de cumplimiento de las condiciones con las que se autoriza el crédito, así mismo verificara que se cumplan las políticas y procedimientos establecidos en el manual para poder autorizar el desembolso de los créditos o devolverlos a trámite según corresponda. Entrega del crédito, Grabar garantías, Seguros, Programar entrega.
5. **Seguimiento y evaluación:** Después de otorgado el crédito, el “Ejecutivo de crédito y cobranza” llevara el seguimiento y evaluación de la cartera de crédito, que incluye un control sistemático y periódico de la misma, control y resguardo de pagarés, contratos y demás títulos de crédito con los que se haya documentado la operación. Resguardo de documentos, Seguimiento al destino Gestión preventiva y administrativa Cobranza extra y judicial.

Con respecto al Banco Nacional de Crédito es necesario conocer las debilidades que presentan los procedimientos para el otorgamiento de los créditos, con el fin de lograr un mejor control en las actividades, brindar un mejor servicio a los clientes y

minimizar los inconvenientes que afectan el buen desempeño de la institución, permitiendo así el logro de los objetivos de la organización.

3.2.6 Estrategias

En materia de estrategia para reformular estructuras de cualquier organización, es relevante el papel que desempeña la gerencia, puesto que según Ojeda (1990:19), los gerentes "...deben poseer un conjunto de habilidades que le permitan ejecutar los roles de comunicador, toma de decisión y retroalimentación al empleado con la máxima operatividad". Lo anterior implica, que las estrategias que todo gerente aplica, deben ser producto de la mejor disposición de comunicar, dirigir, controlar e incluso del acompañamiento a su subordinado para obtener un mejor desempeño. Al respecto, Andrews (2000), define la estrategia como:

"El patrón o modelo de decisión de una empresa que determina y revela sus objetivos, propósitos o metas, que definen las principales políticas y planes para lograr esos objetivos y el tipo de negociación que la empresa va a perseguir, la clase de organización económica y humana que es o intenta ser, y la naturaleza de la contribución económica y no económica que intenta aportar a sus accionistas, trabajadores, clientes y a la comunidad.

- En atención a lo anterior, Minzberts (2007:77) considera dos tipos de estrategias:
- **La Cooperativa:** como producto del análisis en relación a la visión y misión de la empresa o institución.
- **Las Funcionales:** que tienen que ver con el aprovechamiento de las oportunidades, para neutralizar las amenazas, mantener las fortalezas y eliminar las debilidades generales, que confieren a la empresa un criterio único para juzgar todas las decisiones y las acciones.

Sin embargo, Pizzolante (2006:45), expresa que una de las estrategias más utilizadas a nivel empresarial e institucional, es la analítica, la cual la define como el

proceso de desarrollo e implementación de planes para alcanzar propósitos y objetivos, la cual es usada para proporcionar una dirección general a una organización ya sea de carácter público o privado.

De tal manera que, en lo que respecta al Banco Nacional de Crédito es necesario la implementación de estrategias que logren el buen control de los procedimientos para el otorgamiento de los créditos, por lo tanto la teoría antes presentada es de gran aporte para el estudio actual, puesto que da a conocer el concepto de estrategias y los tipos, de los cuales la investigadora considera que el tipo de estrategias que se puede aplicar para solventar la problemática abordada son las estrategias analíticas.

3.2.7 Estrategia Financiera

Barboza (2009:195) destaca que “la estrategia financiera forma parte de las estrategias de tercer nivel o funcionales, y se define como la elección de los caminos a seguir para el logro de los objetivos financieros”. La estrategia financiera, como sub-estrategia que es, debe estar en consonancia con la estrategia general y con las estrategias de las otras áreas funcionales.

Al mismo tiempo, como la estrategia financiera se centra en los aspectos financieros de las decisiones estratégicas, ha de estar ligada al interés de los accionistas, por un lado, y a los mercados financieros, por otro, y en la medida de su poder sobre la empresa también debe tener en cuenta a los participantes internos y externos. Por su parte, la estrategia está inspirada por el objetivo, pero su relación con él es mucho mayor en la medida que su eficacia se mide por la contribución de los resultados al objetivo planteado.

En resumen, los aspectos más relevantes de la estrategia financiera son:

- a) La estrategia financiera, como toda sub-estrategia, debe estar en consonancia con la estrategia general.

- b) La estrategia financiera se centra en los aspectos financieros de las decisiones estratégicas y ligadas al interés de los accionistas y a los mercados financieros.
- c) La estrategia financiera debe tener en cuenta a los participantes internos y externos.
- d) La efectividad de la estrategia financiera se mide por su contribución al objetivo de la empresa.
- e) La estrategia financiera se incluye dentro de las actividades de apoyo, y es fácilmente controlable, ya que la cuantificación de los resultados se hace en la misma medida que el objetivo de la empresa, esto es, en términos monetarios.

3.2.8 Estrategias y objetivos financieros

Las estrategias financieras, en definitiva, constituyen medios para alcanzar los objetivos financieros, que a su vez derivan de los generales de la empresa. La restricción es que el objetivo financiero ha de ser compatible y, coherente con el objetivo global de la empresa y, por tanto, la estrategia financiera también deberá ser compatible con la estrategia global. El punto de partida es, por tanto, la creación de valor o la maximización del beneficio como objetivos generales más corrientes. El segundo nivel es el de los objetivos financieros, se concretan habitualmente en los de:

- Liquidez
- Rentabilidad
- Solvencia Liquidez.
- Gestión Administrativa.

Para que el Banco Nacional de Crédito pueda alcanzar los objetivos financieros, debe desarrollar sus actividades financieras siguiendo una gran variedad de estrategias

que han de ser compatibles con las estrategias globales y que puedan inventariar relacionándolas con los diferentes campos de decisión financiera.

3.2.9 Factibilidad de la Estrategia.

La estrategia debe reunir una serie de condiciones para poder responder a las pretensiones de la empresa. Debe ser:

Aceptable o deseable: para los propietarios, satisfaciendo sus expectativas de rendimientos – riesgo; para los participantes internos, debe ser compatible con la cultura y la estructura de poder de la empresa; para los participantes externos, debe ser compatible con las exigencias éticas y jurídicas de la sociedad. Debe tener en cuenta a todos los participantes en la empresa en consonancia con la Teoría Contractual de la empresa o institución.

Posible: se deben tener en cuenta las limitaciones de la empresa, del sector, del mercado y del entorno en sus distintos aspectos: financieros (recursos suficientes), productivos (de acuerdo con el ciclo de vida del producto), tecnológicos (tecnología y medios técnicos necesarios), laborales (capacidad y formación adecuada).

Pertinente: La estrategia debe ser adecuada para lo que se quiere conseguir (el objetivo). Se trata en cierta forma de “no matar moscas a cañonazos” y, en este sentido, coincide en cierta forma con el principio de eficiencia.

Sin embargo, a nivel operativo los propietarios no están dispuestos a aceptar cualquier expectativa de rentabilidad a cualquier precio: la rentabilidad para el propietario vendrá siempre ponderada por el riesgo. El valor de la empresa aumentará cuando su rentabilidad en relación con el riesgo sea superior al de otras empresas: una rentabilidad entendida como “normal” no genera valor. Por tanto la estrategia global más adecuada será aquella que genere más rentabilidad en relación con el riesgo.

La estrategia financiera deberá combinarse con las otras estrategias de la

empresa: se trata de conseguir que la suma de las rentabilidades – riesgo de todas las partes de la empresa satisfaga al objetivo de creación de valor. Para ello habrá que tener en cuenta cómo evoluciona la rentabilidad – riesgo de la actividad de la empresa y de sus distintas partes. La parte no financiera en paralelo al ciclo de vida del producto; al principio el riesgo es elevado y la rentabilidad baja y conforme maduran los productos disminuye el riesgo y aumenta la rentabilidad.

La estrategia financiera debe tratar de compensar ese desequilibrio rentabilidad - riesgo que se produce en la actividad no financiera: por ello la actividad financiera debe seguir una dirección contraria, al principio debe generar menos riesgo, tomando financiación con capitales propios, y a medida que transcurre el ciclo de vida de la actividad empresarial puede abordar estrategias financieras de mayor riesgo, como por ejemplo captando fondos de terceros.

3.2.10 La Ejecución de las Estrategias Financieras.

La ejecución o implantación de las estrategias se realiza cuando se actúa de acuerdo con ellas. Por tanto, la puesta en práctica de una estrategia tiene una doble faceta: la de actuar dentro de los límites que establece y la de inspirar las acciones que se han de recoger en el plan.

Las estrategias son líneas de acción que han de ser seguidas, pero que ofrecen un amplio grado de libertad en la elección de las acciones que han de materializarse en el plan. De ahí que al no ser acciones concretas imperativas como las incluidas en el plan, se hace necesario que las estrategias sean entendidas, aceptadas y tomadas como propias por aquellos que han de desarrollarlas. La implantación de las estrategias financieras, como las de cualquier otro tipo, es una actividad interna que exige organizar, presupuestar, motivar, construir una cultura, supervisar y dirigir para hacer que “la estrategia funciones” en el sentido buscado. A grandes rasgos, para que la implantación tenga éxito y sea eficaz, será necesario:

- Construir una organización capaz.
- Asignar recursos a las actividades estratégicamente críticas.
- Establecer políticas que soporten las estrategias.
- Motivar a las personas para que persigan los objetivos.
- Establecer recompensas cuando se alcancen los objetivos.
- Crear una cultura empresarial de servicios que sustente la estrategia.
- Instalar sistemas de información, comunicación y operativos.

3.2.11 Procedimientos.

Un procedimiento es un conjunto de acciones u operaciones que tienen que realizarse de la misma forma, para obtener siempre el mismo resultado bajo las mismas circunstancias (por ejemplo, procedimiento de emergencia). Un procedimiento, en este sentido, consiste en seguir ciertos pasos predefinidos para desarrollar una labor de manera eficaz. Su objetivo debería ser único y de fácil identificación, aunque es posible que existan diversos procedimientos que persigan el mismo fin, cada uno con estructuras y etapas diferentes, y que ofrezcan más o menos eficiencia.

Según Melinkoff, R (1990:356), "Los procedimientos consiste en describir detalladamente cada una de las actividades a seguir en un proceso laboral, por medio del cual se garantiza la disminución de errores".

3.2.12 Objetivos e Importancia de los procedimientos.

Gómez F. (1993:135) señala que: " El principal objetivo del procedimiento es el de obtener la mejor forma de llevar a cabo una actividad, considerando los factores del tiempo, esfuerzo y dinero". El hecho importante es que los procedimientos existen a todo lo largo de una organización, aunque, como sería de esperar, se vuelven cada vez más rigurosos en los niveles bajos, más que todo por la necesidad de un control riguroso para detallar la acción, de los trabajos rutinarios llega a tener una mayor eficiencia

cuando se ordenan de un solo modo. Según Biegler J. (1980:78) " Los procedimientos representan la empresa de forma ordenada de proceder a realizar los trabajos administrativos para su mejor función en cuanto a las actividades dentro de la organización".

3.2.13 Características de los procedimientos.

Mellinkoff, (op.cit) describe las siguientes características de procedimientos:

- No son de aplicación general, sino que su aplicación va a depender de cada situación en particular.
- Son de gran aplicación en los trabajos que se repiten, de manera que facilita la aplicación continua y sistemática.
- Son flexibles y elásticos, pueden adaptarse a las exigencias de nuevas situaciones.
- Desde otro punto de vista Gomes G (1997:53) se enfoca en las siguientes características de procedimientos:
 - Por no ser un sistema; ya que un conjunto de procedimientos tendientes a un mismo fin se conoce como un sistema.
 - Por no ser un método individual de trabajo. El método se refiere específicamente a como un empleado ejecuta una determinada actividad en su trabajo.
 - Por no ser una actividad específica. Una actividad específica es la que realiza un empleado como parte de su trabajo en su puesto.

3.2.14 Procedimientos Administrativos.

El Procedimiento administrativo es considerado la serie de actos en que se concreta la actuación administrativa para la realización de un objetivo en específico.

La naturaleza de este procedimiento es la emisión de un acto administrativo. A diferencia de la actividad privada, la actuación pública requiere para ser efectiva ciertos puntos formales establecidos por la ley, que constituyen la garantía de los ciudadanos en el doble sentido de que la actuación es siempre realizada conforme con lo que dispongan los ordenamientos y que ésta puede ser conocida y fiscalizada por los ciudadanos.

El procedimiento administrativo contempla la garantía que protege al ciudadano, impidiendo que la Administración actúe de un modo arbitrario y discrecional, sino siguiendo las reglas estrictas del procedimiento administrativo, procedimiento que por otra parte el administrado puede conocer y que por tanto no va a generar un estado de indefensión. La importancia de los procedimientos administrativos estriba en que los mismos:

- Establecer el orden lógico que deben seguir las actividades.
- Promueven la eficiencia y la optimización.
- Fijar la manera como deben ejecutarse las actividades, quién debe ejecutarlas y cuándo.

3.2.15 Beneficios de los Procedimientos Administrativo

Según Pino, A. (1998:32) en su Trabajo de Grado describe los siguientes beneficios que consisten en:

- Aumento del rendimiento laboral.
- Permite adaptar las mejores soluciones a los problemas.
- Contribuye a llevar una buena coordinación y orden en las actividades de la organización.

3.2.16 Principios generales del procedimiento administrativo

Recoge las bases y criterios para la correcta realización del procedimiento.

Principio de unidad: El procedimiento es un único proceso que tiene un comienzo y fin. Todos los procedimientos deben resolverse independientemente de la forma de inicio y, asimismo, deben ser notificados.

Principio de Contradicción. La resolución del procedimiento se basa en los hechos y en los fundamentos de derecho, esto se consigue a través de la comprobación de los hechos, a través de las pruebas. En general, pueden acreditarse los hechos por cualquier medio admisible de derecho.

Principio de imparcialidad: La administración en su actuación será imparcial, sin someterse a favoritismo o enemistades.

- Abstención. Los funcionarios se abstendrán y se lo comunicaran a su superior jerárquico en los siguientes casos: Por tener interés personal en el asunto. Por tener parentesco hasta 4º grado de consanguinidad y en 2º en afinidad. Por tener amistad o enemistad manifiesta. Por ser testigo del procedimiento. La no abstención no invalida el acto pero crea responsabilidad en el funcionario.
- Recusación. El interesado puede solicitar la recusación en cualquier momento del procedimiento, planteando las causas por escrito, se comprobaran los documentos presentados y el superior lo admitirá o no, de esta decisión no cabe recurso.

Principio de oficialidad: El procedimiento debe ser impulsado de oficio en todos sus trámites. La administración tiene la obligación y responsabilidad de dirigir el

procedimiento, ordenando que se practique todas las diligencias necesarias para dictar la resolución. Es responsabilidad de tramitar el procedimiento a los titulares del órgano y el personal que esté a su cargo.

3.2.17 Fases del procedimiento administrativo.

Iniciación: Los procedimientos se iniciarán de oficio por acuerdo del órgano competente, bien por propia iniciativa o como consecuencia de orden superior, a petición razonada de otros órganos o por denuncia. Con anterioridad al acuerdo de iniciación, podrá el órgano competente abrir un período de información previa con el fin de conocer las circunstancias del caso concreto y la conveniencia o no de iniciar el procedimiento. Una vez presentado este escrito, se inicia el procedimiento administrativo:

- Oficialidad. La administración sin necesidad de solicitarlo el dará paso a los trámites siguientes una vez concluidos los anteriores.
- Igualdad. Se guardará riguroso orden en la tramitación de los expedientes según su fecha de inicio.
- Celeridad y eficacia. Para dar mayor agilidad al procedimiento, se acordará realizar de una sola vez todos aquellos actos que puedan realizarse juntos.
- Responsabilidad. Los funcionarios serán responsables de la tramitación de los expedientes que tuvieran cargo y adoptarán las medidas necesarias para que no sufran retrasos.

Ordenación: La ordenación se halla conformada por todas las actuaciones que han de preordenar el desarrollo del procedimiento hasta su finalización, para permitir la realización efectiva de los actos de instrucción.

- Impulso. El procedimiento, sometido al criterio de celeridad, se impulsará de oficio en todos sus trámites.

- En el despacho de los expedientes se guardará el orden riguroso de incoación en asuntos de homogénea naturaleza, salvo que por el titular de la unidad administrativa se dé orden motivada en contrario, de la que quede constancia.
- Celeridad. Se acordarán en un solo acto todos los trámites que, por su naturaleza, admitan una impulsión simultánea y no sea obligado su cumplimiento sucesivo.
- Cumplimiento de trámites. Los trámites que deban ser cumplimentados por los interesados deberán realizarse en el plazo de diez días a partir de la notificación del correspondiente acto, salvo en el caso de que en la norma correspondiente se fije plazo distinto.
- Cuestiones incidentales. Las cuestiones incidentales que se susciten en el procedimiento, incluso las que se refieran a la nulidad de actuaciones, no suspenderán la tramitación del mismo, salvo la recusación.

Instrucción: En esta fase se realizan todos los actos y trámites necesarios para conocer y comprobar los datos en los que se basa la petición del interesado. En esta, se realizan las siguientes actuaciones:

- Alegaciones de los interesados. En cualquier momento antes del trámite de audiencia, los interesados podrán presentar alegaciones.
- Prueba. La instrucción se tienen que justificar y demostrar todos los hechos y circunstancias alegados por los interesados. El instructor del procedimiento sólo podrá rechazar las pruebas propuestas por el interesado cuando sean manifiestamente improcedentes o innecesarias.
- Informes. Son opiniones emitidas por órganos cualificados distintos a los que tienen que dictar la resolución o propuesta de resolución. Salvo que una norma establezca lo contrario, los informes son facultativos y no vinculantes. Deben emitirse en el plazo de 10 días
- Audiencia a los interesados. Es el trámite inmediatamente anterior a dictar

la propuesta de resolución después de darse por finalizada totalmente la instrucción del expediente.

- Información pública. Si la administración lo considera necesario, puede anunciar en el boletín oficial correspondiente la iniciación del procedimiento administrativo.

Terminación: Los procedimientos administrativos pueden finalizar de las siguientes maneras:

- Resolución. Pone fin al procedimiento y en ella se debe dar expresa respuesta a todas las cuestiones planteadas por los interesados. Las resoluciones deberán ser motivadas.
- Desistimiento. Se produce cuando el interesado renuncia a continuar con el procedimiento. El desistimiento no implica la pérdida del derecho, ya que el interesado puede solicitar el reconocimiento de ese mismo derecho por otro procedimiento.
- Renuncia. Se produce cuando el interesado abandona su derecho. La renuncia implica que el interesado no podrá ejercitar ese mismo derecho en otro procedimiento.
- Caducidad. Cuando se paraliza un procedimiento por culpa del interesado la administración da por finalizada la instrucción y archiva todas las actuaciones.

3.3. Definición de Términos.

Banco Universal: Se designa así a un intermediario financiero, que no solamente actúa como banco comercial, sino también como banco de inversión, y banco hipotecario.

Cartera: En materia financiera se llama cartera o portafolio al conjunto de valores mobiliarios propiedad de una persona. Podemos distinguir, hablando de bancos la cartera de créditos de la cartera de inversiones.

Crédito: Contrato por el cual una persona física o jurídica obtiene temporalmente una cantidad de dinero de otra a cambio de una remuneración en forma de intereses.

Procedimientos: son planes por medio de los cuales se establece un método para el manejo de actividades futuras. Consisten en secuencias cronológicas de las acciones requeridas

Fondo: En un sentido general un fondo es la cantidad de dinero depositada en una cuenta especial para uso de determinados fines. Se habla así de fondos de garantía y de muchos otros fondos específicos que se reservan para determinados fines.

Mercado: Lugar donde se efectúan numerosas transacciones.

Mercado de crédito: En todo sistema económico se registran operaciones de crédito, es decir de transferencia de poder adquisitivo de unos a otros, con obligación de devolución después de cierto tiempo y con pago de intereses.

Préstamo: Cantidad de dinero que se solicita, generalmente a una institución financiera, con la obligación de devolverlo con un interés.

Tasa: Contraprestación económica que se paga a la administración por la utilización de un servicio público.

Vencimiento: Día en que vence un compromiso, plazo, deuda u obligación.

CAPÍTULO IV

FASES METODOLOGICAS

En la presente investigación con la finalidad mejorar los procedimientos llevados a cabo para el otorgamiento de los créditos en el Banco Nacional de Crédito, es necesario cumplir con tres (03) fases, las cuales tienen íntima relación con los objetivos específicos del estudio y las cuales se describen a continuación:

FASE N° 1: Diagnosticar la situación actual de los procedimientos realizados para el otorgamiento de créditos en el BNC. Agencia Camoruco.

En esta fase se procedió al diagnóstico de las actividades y procedimientos llevados a cabo por el personal del Banco Nacional de Crédito encargado de los trámites para el otorgamiento de los créditos. Por lo tanto se procedió a seleccionar la población objeto de estudio, el cual es definida por Tamayo y Tamayo, (1997:114) como, " la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población posee una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación". De acuerdo con lo expresado por el autor es importante destacar que la población objeto de estudio en la presente investigación estuvo conformada por seis (6) personas encargadas de los trámites para el otorgamiento de los créditos en la institución objeto de estudio, y los mismos ejercen los siguientes cargos; un (1) Gerente de Negocios, un (1) jefe de riesgos y cuatro (4) economistas.

Asimismo, se definió la muestra que según Hernández, Fernández y Baptista (2010:173), "es en esencia un subgrupo de la población. Digamos que es un

subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamaremos población”. Por lo tanto, en vista a que la población es pequeña y finita, se tomará como muestra el 100% de la población. Donde el muestreo utilizado fue el muestreo intencional, puesto que la investigadora seleccionó los elementos que a su juicio son representativos.

En este caso Arias (2012:82), plantea que la población finita “es aquella cuya agrupación en la que se conoce la cantidad de unidades que la integran. Además, existe un registro documental de dichas unidades. Es decir, en su totalidad son identificables por el autor”, tomando en cuenta lo citado anteriormente la población finita son poblaciones pequeñas por lo que es más fácil de realizar un conteo y de determinar una representación de la muestra.

De la misma manera, se acudió a la selección de técnicas e Instrumento de Recolección de Datos, Según Arias, F (2012:67) “Se entenderá por técnica de investigación, el procedimiento o forma particular de obtener datos o información”. Las técnicas de recolección de datos son los diferentes recursos empleados por la investigación para recopilar lo que se requiere en función de encontrar respuestas a interrogantes planteadas. Entre las técnicas que se utilizaron en la particularidad de la investigación se encuentran, la observación participante y la encuesta, las cuales permitieron detectar la necesidad de diseñar estrategias para optimizar los procedimientos de las solicitudes de créditos en la entidad financiera Banco Nacional de Crédito sede Camoruco.

En tal sentido, Arias, F (2012:69) define la observación participante como “una técnica donde el investigador pasa a formar parte de la comunidad o medio donde se desarrolla el estudio”, para esta investigación se utilizó la observación libre en función de los objetivos planteados, sin una guía prediseñada que especifique cada uno de los aspectos que deben ser observados.

De igual manera, Mayntz et al., (1976:133) citados por Díaz de Rada (2001:13), describen a la encuesta como la búsqueda sistemática de información en la que el investigador pregunta a los investigados sobre los datos que desea

obtener, y posteriormente reúne estos datos individuales para obtener durante la evaluación datos agregados. Por otra parte, este autor también hace referencia que los instrumentos de recolección de datos “es cualquier recurso, dispositivo o formato (en papel o digital), que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información”.

Para ello, el cuestionario de la encuesta debe contener una serie de preguntas o ítems respecto a una o más variables a medir. Gómez, (2006:127-128) refiere que básicamente se consideran dos tipos de preguntas: cerradas y abiertas. Debido a lo antes expuesto por el autor es importante resaltar que el instrumento utilizado como medio para recabar los datos fue el cuestionario de preguntas cerradas de tipo dicotómico, el cual estaba constituido por diez (10) preguntas.

FASE N° 2: Identificar los factores internos y externos que intervienen en el proceso del BNC.

En esta fase se observa y evalúa los procesos llevados a cabo por el personal del Banco Nacional de Crédito para el otorgamiento de los créditos a los clientes, con la finalidad de identificar los factores que intervienen en dicho proceso; a fin de poder tomar acciones que permitan optimizar su funcionamiento de manera eficaz. Para ello, se busca información que sustenta teóricamente la investigación, mediante el estudio documental, definido por Arias (2012:27), bajo el siguiente concepto: “La investigación documental es un proceso basado en la búsqueda, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas”.

Cabe destacar que la revisión documental fue verificada con la información que reveló el estudio de campo descriptivo y desarrollado en la Fase I, en el cual se llevó a cabo el diagnóstico de la situación y de esta manera se describen los factores a evaluar y que de alguna manera inciden de manera negativa en los procedimientos para el

otorgamiento de los créditos en la entidad bancaria, y así tomar decisiones oportunas que permitan optimizar dichos procedimientos con el fin de lograr el cumplimiento de meta de la institución como lo es prestar servicios y atención al cliente de calidad así como la disminución de incidencias negativas en las actividades del personal. En tal sentido, en esta fase se utilizó una matriz de observación donde para ello se contó con una lista de los aspectos a evaluar, para mostrar cada uno de los puntos observados en el área.

FASE N°3: Diseñar estrategias que permitan agilizar los tiempos de respuestas para el otorgamiento de créditos en el BNC Agencia Camoruco.

El análisis de los datos llevo a la conclusión de elaborar una estrategia para solventar la problemática del descontrol en la gestión del inventario en el Banco Nacional de Crédito por lo que la alternativa de solución que más se adapta a las necesidades de la empresa es el diseño de estrategias que permitan agilizar los tiempos de respuestas para el otorgamiento de los créditos. Por lo tanto es importante señalar que la propuesta seleccionada como alternativa de solución a la problemática planteada estará conformada de la siguiente manera:

1. Presentación de la propuesta.
2. Objetivos de la Propuesta.
3. Justificación de la Propuesta.
4. Factibilidad de la Propuesta.
5. Desarrollo de la Propuesta.

CAPÍTULO V

RESULTADOS

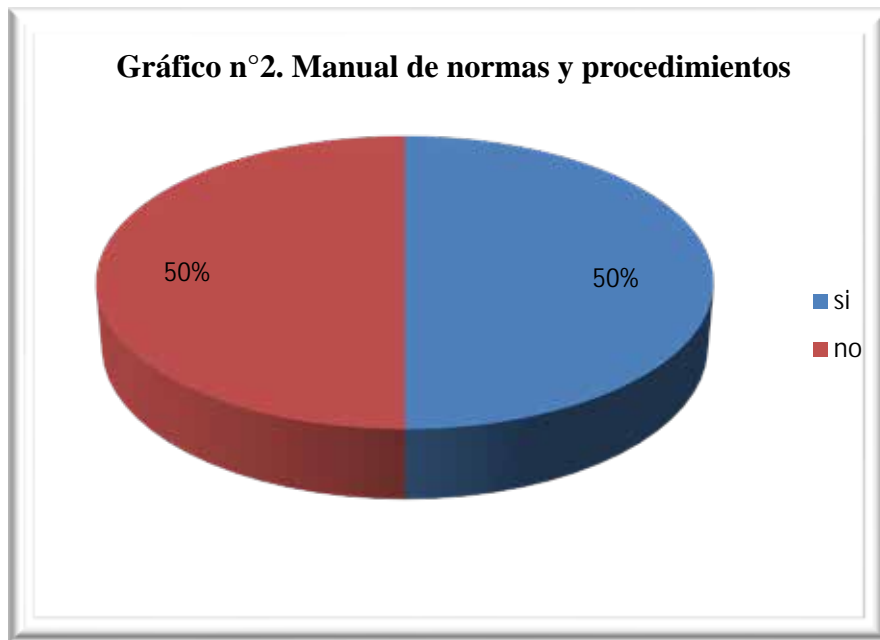
5.1. Análisis e Interpretación de los Datos

En este capítulo se presentan los resultados de la investigación, luego de la aplicación de las técnicas e instrumentos de recolección de datos seleccionados, las cuales le darán respuestas a los objetivos planteados para el presente estudio. Ante esto, Palella y Martins (2006:73), indican que, una vez la previa aplicación de las técnicas de análisis estadístico se obtiene los resultados de la investigación, se procede a la exposición escrita para el informe final. Esto puede hacerse mediante representación gráfica.

Fase I. Diagnosticar la situación actual de los procedimientos realizados para el otorgamiento de créditos en el BNC. Agencia Camoruco.

Con la finalidad de diagnosticar la situación actual de los procedimientos llevados a cabo en el Banco nacional de Crédito para el otorgamiento de créditos., se realizó una encuesta de diez (10) ítems de tipo cerradas dicotómicas (si, no) redactadas de manera sencilla para que sean comprendidas con facilidad por parte de los encuestados. En esta práctica se contactaron a las seis (06) personas que están involucradas con las actividades relacionadas para el otorgamiento de los créditos en la institución financiera. De allí, que los resultados derivados de la encuesta se presentaran bajo la modalidad, de gráficos con proporciones por cada ítem en forma de torta asociado con dichos valores con su respectivo análisis e interpretación, como se presentan a continuación:

Ítem n° 1.- ¿Existe en la institución un manual de normas y procedimientos que detalle las funciones de cada cargo de la agencia bancaria?

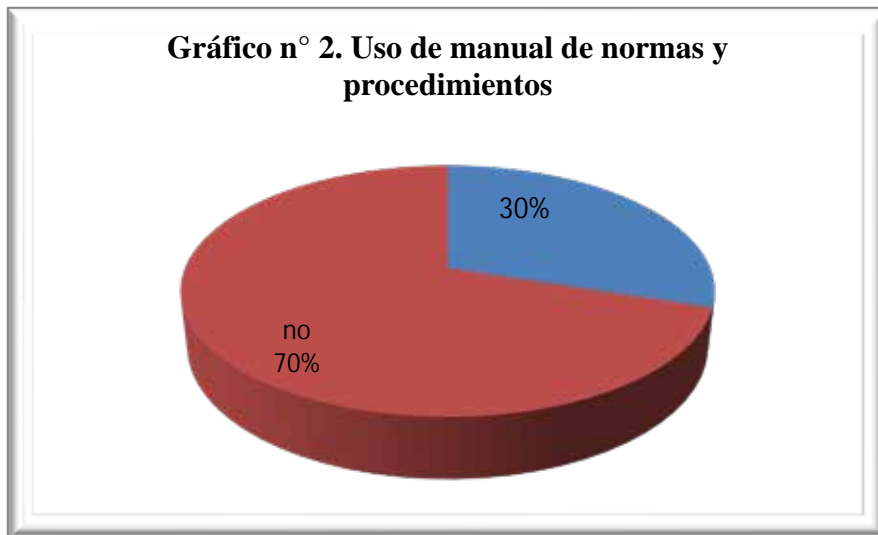


Fuente: Aguilera O. (2017)

Análisis:

Se diagnosticó según la información aportada por los encuestados, que existe poca información referente al manual de normas y procedimientos de la institución; debido a que solo 3 de las personas encuestadas que representan un 50% están de acuerdo con la afirmación, y el otro 50% no está de acuerdo; por lo tanto se comprueba que la mitad del personal no posee la información sobre las funciones inherentes a su cargo descritas en el manual de normas y procedimientos, estos resultados permite comprobar la falta de información que posee el personal de la institución y la falta de transmisión de información del área encargado de suministrarla al personal que ingresa.

Ítem N° 2.- ¿El manual de normas y procedimientos es puesto en práctica por el personal en cada puesto de trabajo?

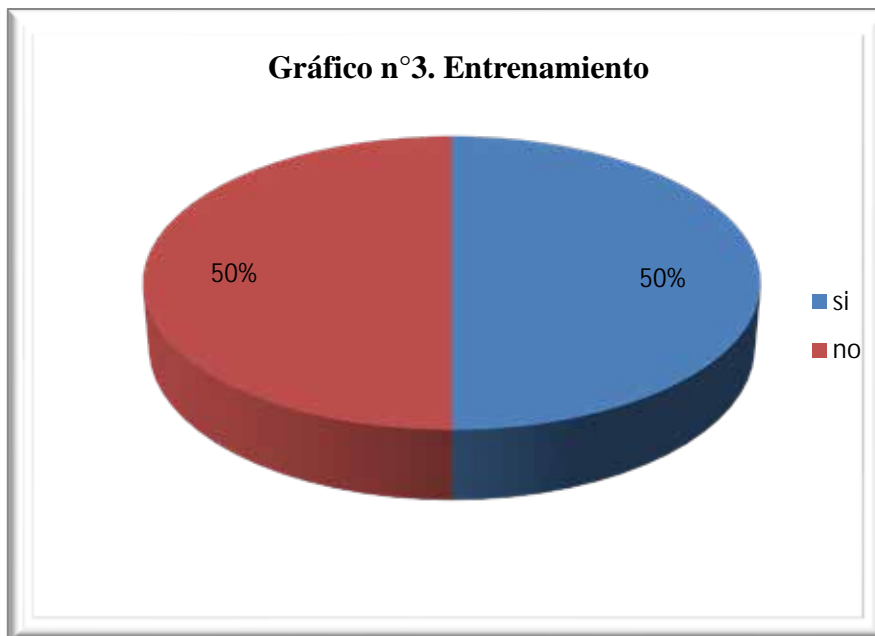


Fuente: Aguilera O. (2017)

Análisis:

Según los datos aportados por los encuestados respecto a, si se pone en práctica el manual de normas y procedimientos por parte del personal; se determinó que el 70% lo que corresponde a la cantidad de 4 personas responden de manera negativa a la interrogante. Por el contrario el 30% del personal lo que representa la cantidad de 2 personas responden de manera afirmativa. Aunado a los datos aportados por el personal se observo discrepancias en la aplicación de los procedimientos para el otorgamiento de los créditos debido a la puesta en práctica por la de manuales de normas y procedimientos, esto conlleva a la falta de uniformidad en la ejecución de las distintas actividades realizada por el personal encargado de otorgar los créditos; originando consigo la aplicación de criterios propios y el retardo en cada una de las labores propias del servicio que prestan.

Ítem N° 3.- ¿Recibió usted un entrenamiento al ingresar al cargo que desempeña?

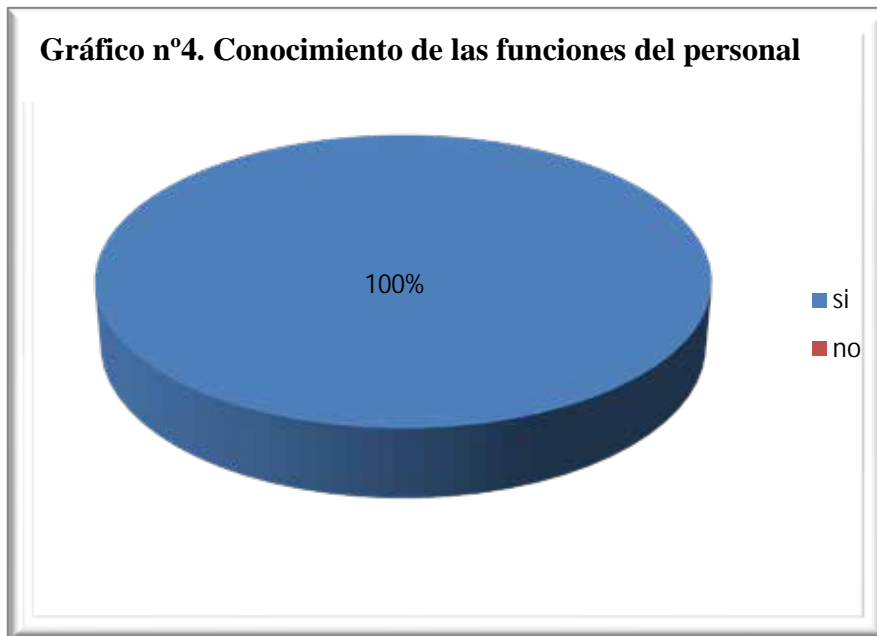


Fuente: Aguilera O. (2017)

Análisis:

A través del gráfico anterior se determinó que 3 personas que representan un 50% de los encuestados están de acuerdo con la afirmación, y 3 personas que representan un (50 por ciento) no están de acuerdo, debido a que el entrenamiento fue realizado verbalmente; por lo tanto se determina que es necesario implementar un adiestramiento de cinco días hábiles con su respectivos borradores describiendo el cargo y las funciones para cada persona que ingresa a la institución con la finalidad de obtener un conocimiento integral de todas las actividades que debe realizar, las normas y procedimientos establecidas por la entidad bancaria con respecto a las funciones realizadas por el personal para el otorgamiento de los créditos y así no generar discrepancia en dichos procesos.

Ítem N° 4.- ¿Conoce usted todas las funciones relacionadas con su cargo?

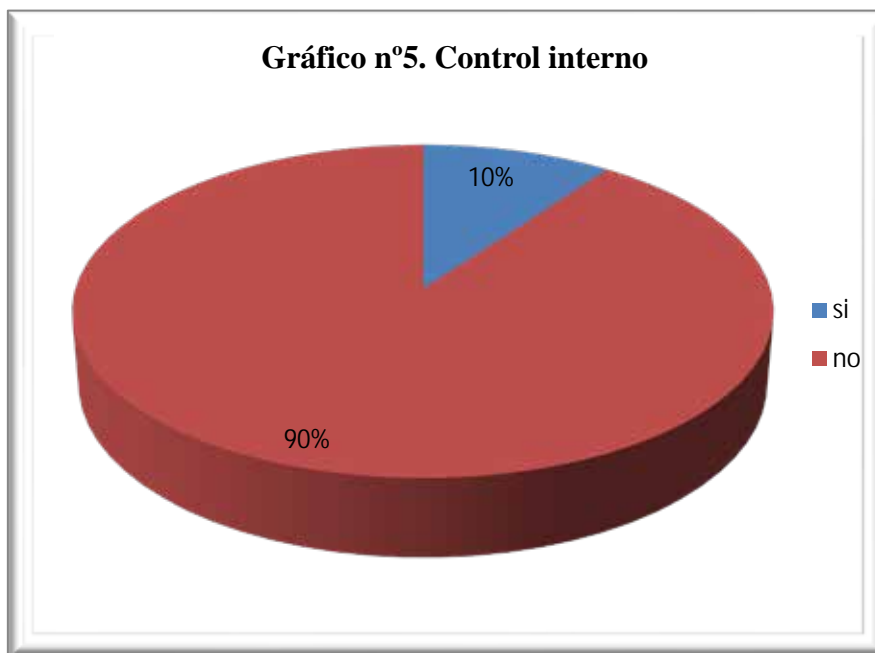


Fuente: Aguilera O. (2017)

Análisis:

Para determinar una vez más el conocimiento en cuanto a las funciones inherentes al cargo del personal encargado del otorgamiento de los créditos en la entidad bancaria se determinó que 6 personas que representan el 100% de los encuestados responden de manera afirmativa a la interrogante, esto quiere decir que conocen las funciones relacionadas con su puesto de trabajo.

Ítem N° 5.- ¿Considera usted, que es efectivo el proceso de control interno para el otorgamiento de los créditos dentro de la entidad bancaria?

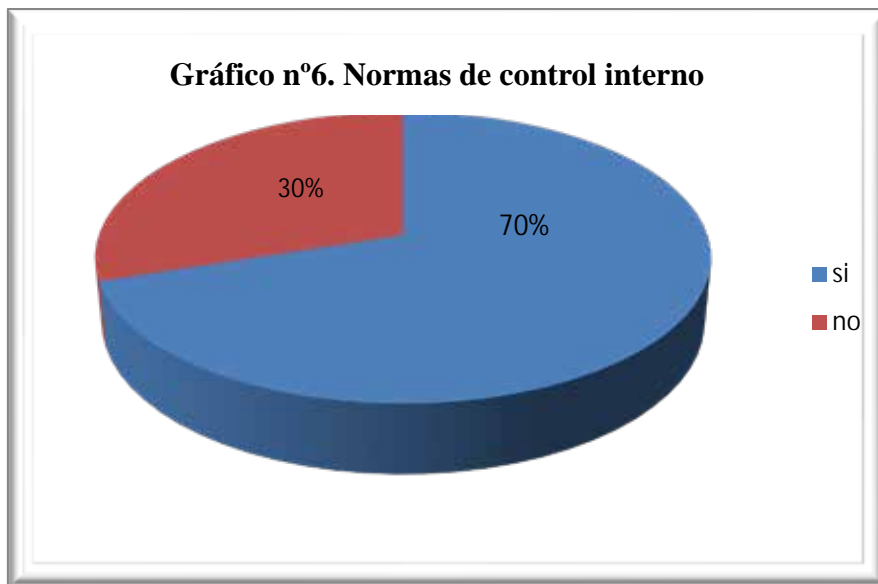


Fuente: Aguilera O. (2017)

Análisis:

En el Ítem n°5, el noventa (90) por ciento de los trabajadores encuestados considera que no es efectivo el proceso de control interno, por cuanto a que se requiere de esta herramienta para organizar, controlar y orientar procesos de la operatividad de los procedimientos para poder prestar así un mejor servicio, por otro lado, el restante 10% de los encuestados considera que es efectivo el proceso de control interno.

Ítem N°6.- ¿Maneja usted las normas de control interno para el otorgamiento de los créditos?



Fuente: Aguilera O. (2017)

Análisis:

Con respecto al Ítem n°6, el sesenta (70) por ciento de los trabajadores encuestados respondió que manejan las normas de control interno para el otorgamiento de los créditos, aun así, por otros factores se producen errores que afectan la operatividad en los mismos, por otro lado, el treinta (30) por ciento de los encuestados restantes considera que no maneja las normas de control interno puesto que solo realiza sus funciones de acuerdo a su criterio para llevar a cabo su labor.

Ítem N°7.- ¿Cree usted que las actividades llevadas a cabo por el personal para el otorgamiento de los créditos presenta fallas en cuanto a operatividad?

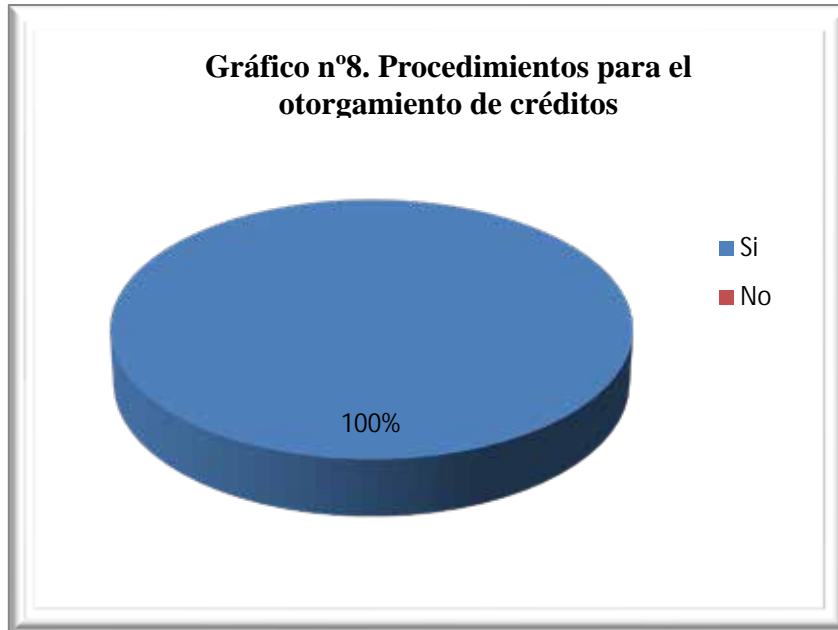


Fuente: Aguilera O. (2017)

Análisis:

De los resultados obtenidos en el Ítem 7, respecto a la fallas operativas, se evidencio en un cien (100) por ciento los encuestados coinciden en que existen errores operativos en debilidades de información y comunicación, retardo en la recepción, tramites de solicitud, Recaudo de los documentos, demora en la atención y calidad del servicio prestado a los clientes.

Ítem N° 8.- ¿Conoce usted los procedimientos correspondientes para el otorgamiento de los créditos en el Banco Nacional de Crédito?



Fuente: Aguilera O. (2017)

Análisis:

De los resultados obtenidos en el Ítem 8, referidos a los procedimientos para el otorgamiento de los créditos, el cien (100) por ciento de los encuestados respondió que si conoce los procedimientos llevados implementados por el Banco Nacional de Crédito para otorgar los créditos a los clientes de la entidad bancaria.

Ítem N° 9.- ¿Considera usted importante manejar procedimientos para optimizar los procedimientos para el otorgamiento de los créditos en la entidad bancaria?

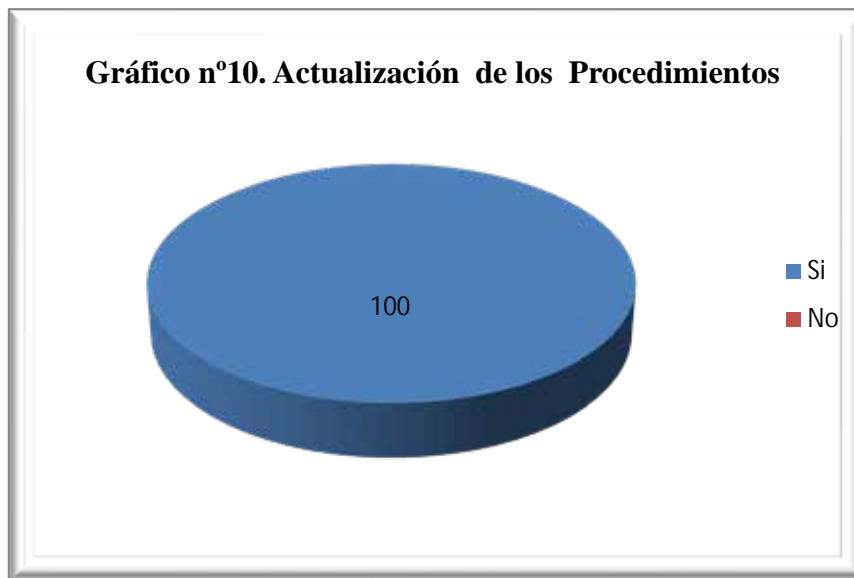


Fuente: Aguilera O. (2017)

Análisis:

En cuanto a los procedimientos para la optimización de los créditos dentro de la entidad bancaria, el cien (100) por ciento de los trabajadores encuestados respondieron que es de suma importancia que el personal manejen de manera obligatoria los procedimientos en dicha gestión, debido a que de esa manera se podrá prestar mejor servicio contando con una operatividad efectiva.

Ítem N° 10.- ¿Considera usted que deben actualizarse los procedimientos para el otorgamiento de los créditos con la finalidad de realizar las operaciones con mayor eficacia y eficiencia?



Fuente: Aguilera O. (2017)

Análisis:

A través del gráfico anterior se constató que el 100 % de los consultados responden de manera afirmativa, por lo que es necesario la puesta en marcha de la actualización de los procedimientos para lograr la optimización en cuanto al otorgamiento de los créditos, teniendo en cuenta una participación efectiva y eficiente en la planificación, organización, ejecución y evaluación de los programas que estén en la vanguardia para así lograr las metas establecidas dentro del marco legal de los procedimientos administrativos y así cumplir con los parámetros que hoy en la actualidad una institución debe seguir para la captación de nuevos clientes y reforzar la seguridad en cada uno de los procesos para la ejecución de las funciones.

FASE N° 2: Identificar los factores internos y externos que intervienen en el proceso del BNC.

Para determinar los factores que intervienen en los procedimientos para el otorgamiento de los créditos en el Banco Nacional de Crédito se realizó la observación directa de las diferentes actividades realizadas por el personal, para ello se contó con una lista de los aspectos a evaluar, para mostrar cada uno de los puntos observados en el área.

Cuadro N°1. Hoja de Observación Directa

Descripción	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
Atención al Cliente.		X		
Flujo de Comunicación con el cliente.			X	
Cumplimiento de los Procedimientos.			X	
Eficiencia de la gestión.			X	
Tiempo de respuestas para procesamientos de créditos.			X	
Cumplimiento de los requisitos para los créditos por parte del cliente.				X
Flujos de documentos.		X		
Orden del área.			X	
Proceso de recepción de documentos.			X	
Proceso de evaluación de documentos para el otorgamiento de los créditos.			X	
Condiciones del área.	X			
Control interno.				X

Fuente: Aguilera O. (2017)

Análisis de la matriz de observación

A través de la observación directa, se obtuvo los siguientes resultados: la atención al cliente es buena, puesto que, el personal realiza sus actividades de manera responsable y adaptada a las necesidades de los clientes. El área presenta una infraestructura que se adapta a las exigencias de seguridad, espacio físico, ventilación, iluminación y accesibilidad. En cuanto al orden en el área, cada trabajador debe mejorar dicho aspecto considerando regular el estado del mismo, ya que la labor que se realiza produce un flujo de documentos.

El flujo de comunicación con el cliente es regular puesto que existe discrepancia en la información dada a los clientes, asimismo el cumplimiento de los procedimientos y la eficiencia de la gestión es considerada regular, la lentitud de esta gestión, ocasiona, conflicto y malestar en el flujo de comunicación, no solamente con el cliente, sino al momento de procesar el crédito ya que existe discordancia en los requisitos exigidos, o que los expedientes no puedan completarse, para darle curso normal al proceso crediticio, retardando la toma de decisiones, y por ende la respuesta esperada por los usuarios de aceptación y liquidación de su crédito.

Con respecto a la recepción, tramite de la solicitud y tiempo de respuesta es regular, teniendo el gerente que desperdiciar mucho tiempo desde que se negocia hasta el momento de los recaudos en vista de que los clientes no logran entender a cabalidad los requisitos que se les exige, haciendo que este proceso resulte difícil, lento e ineficaz. También se observó, el tiempo que se toma para ser tramitado es excesivamente extenso, donde muchas veces la documentación consignada por el solicitante se vence y ocasiona retrabajo al llamar al cliente para que consigne nuevamente la documentación actualizada.

Cabe destacar, que el funcionamiento del actual control interno para el otorgamiento de los créditos es deficiente, ya que se dedica la atención a desarrollar operaciones, sin medir la efectividad y calidad de las mismas. De allí, que se evidencia la falta de procedimientos para la optimización del otorgamiento de los créditos a los

clientes, lo que permitiría disminuir o eliminar errores en la operatividad en dicho proceso y por ende se evitarían incidencias que generen descontento en los clientes y así se prestaría un servicio de calidad para los usuarios y contribuiría a la captación de nuevos clientes para la entidad bancaria.

FASE N°3: Diseñar estrategias que permitan agilizar los tiempos de respuestas para el otorgamiento de créditos en el BNC Agencia Camoruco.

Una vez conocida las causas que generan el problema a través de la información recolectada mediante la encuesta aplicada y la observación directa, se hace evidente la necesidad de diseñar estrategias para la optimización de los tiempos de respuestas para el otorgamiento de los créditos en el BNC la cual será una herramienta estratégica de fácil ejecución y así dar respuesta a este tercer objetivo; donde se contribuirá con la entidad bancaria para definir las estrategias que deben llevarse a cabo el otorgamiento de los créditos, logrando así un mejor desempeño en las actividades del personal y un mejor servicio para los clientes.

CAPÍTULO VI

LA PROPUESTA

6.1. Presentación de la Propuesta.

La principal problemática que afecta el tiempo de respuestas para el otorgamiento de crédito en el Banco Nacional de Crédito es la debilidad de información y comunicación, que existe entre los ejecutivos de negocios y el cliente puesto que, al momento de que el cliente acude a la institución bancaria a solicitar información sobre el crédito la mayoría no logra entender con cabalidad los requisitos que se les exige para la solicitud del mismo. Trayendo como consecuencia retardo para la recepción y trámite de la solicitud.

Esta situación ocasiona ineficiencia y lentitud de esta gestión, lo que trae como consecuencia conflicto y malestar en el flujo de comunicación, en la relaciones con el cliente y en el desempeño del personal encargado con la gestiones de crédito dentro del Banco Nacional de Crédito, debido a que al momento de procesar el crédito el gerente de Negocio observa que existe discordancia en los requisitos exigidos, debido a esto los expedientes no puedan completarse, para darle curso normal al proceso crediticio, retardando la toma de decisiones, y por ende la respuesta esperada por los usuarios de aceptación y liquidación de su crédito.

Debido a lo expuesto, surge la necesidad dentro de la entidad bancaria en solventar dicha situación que afecta el buen desenvolvimiento de la institución en general, debido a esto se propone como alternativa de solución a dicha problemática el diseño de estrategias que logren optimizar los procedimiento para los tiempos de respuestas para las solicitudes de crédito.

6.2. Objetivos de la propuesta.

6.2.1. Objetivo General.

Fortalecer a los ejecutivos de negocios encargados de la gestión de crédito en el manejo de atención al cliente para mejorar el proceso de servicio y la satisfacción del mismo.

6.2.2. Objetivos Específicos.

- Brindar a los clientes información oportuna, veraz y eficiente sobre los créditos otorgados por el Banco Nacional de Crédito.
- Lograr una comunicación efectiva entre los ejecutivos de negocios y los clientes, lo cual permita cumplir de manera eficaz con los requisitos exigidos para el otorgamiento de los créditos.
- Mejorar la calidad en el servicio y atención al cliente, con la finalidad de reducir el tiempo de respuesta para el otorgamiento del crédito.

6.3. Justificación.

Cabe destacar que el objetivo de la propuesta es la creación de estrategias que permitan la optimización de los procedimientos para el otorgamiento de los créditos dentro de la entidad bancaria BNC, el cual le servirá de esquema práctico para que el personal involucrado en dicha gestión puedan mejorar y perfeccionar las funciones que allí desempeñan y que la presentación del trabajo que estás realicen sea el más adecuado, conforme a lo establecido en las disposiciones legales del organismo y, por ende, lograr los objetivos y metas fijadas por la institución.

De la misma manera, la implementación de dichas estrategias permitirán agilizar

el proceso de solicitud de crédito del BNC, al mismo tiempo ofrecerá comunicación directa con los clientes que soliciten los servicios, permitiendo respuestas rápidas, y una acción eficiente y optimizar el proceso de prestación de servicio. Ya que el personal estará capacitado para ofrecer un servicio eficiente a través de la información oportuna y veraz acorde a las necesidades de los clientes.

6.4.Factibilidad de la propuesta.

La factibilidad se refiere a la disponibilidad de los recursos necesarios para llevar a cabo los objetivos o metas señaladas, el análisis de factibilidad sirve para recopilar datos relevantes sobre el desarrollo del proyecto y en base a ello, tomar la mejor decisión, si procede el estudio, desarrollo e implementación. La factibilidad se apoya en tres recursos que son: técnico, operativo y económico.

6.4.1 Factibilidad Técnica.

Según Quevedo, (2002), se refiere a los recursos necesarios como herramientas, conocimientos, habilidades, experiencias, entre otros, que son necesarios para efectuar las actividades o procesos que requiere el proyecto.

Generalmente se refiere a los elementos tangibles, por lo cual, en el caso del presente estudio la entidad bancaria objeto de estudio cuenta en los actuales momentos con los recursos necesarios para desarrollar la propuesta entre ellos un personal capacitado, responsable y con experiencia en el área de crédito. Por lo antes expuesto se establece que el proyecto se considera factible, debido a que todos los recursos requeridos para su implementación pueden ser obtenidos con facilidad.

6.4.2 Factibilidad Operativa.

Según Rodríguez (2007:3) citado por Díaz y Gómez (2016:45) define la factibilidad operativa como:

Todos aquellos recursos donde intervienen algún tipo de actividad (proceso), dependen de los recursos humanos que participen durante la operación del proyecto. Durante esta etapa se identifican todas aquellas actividades que son necesarias para lograr el objetivo y se evalúa y determina todo lo necesario para llevarlo a cabo.

Cabe destacar, que la factibilidad operativa de la propuesta está dada por el recurso humano con el que cuenta la organización, para poner en marcha el proyecto, los empleados juegan un papel fundamental en la implementación de la propuesta, pues este va en beneficio propio, de los clientes y de la entidad bancaria. La empresa cuenta con el personal necesario para el desarrollo de la propuesta como lo es el gerente de negocio, ejecutivos de negocio y economistas encargados en el otorgamiento de los créditos.

6.4.3. Factibilidad Económica.

Quevedo, (2002), citado por Díaz y Gómez (2016:46) la define como los recursos económicos financieros para desarrollar o llevar a cabo las actividades o procesos y/o para obtener los recursos básicos que deben considerarse son el costo del tiempo, el costo de la realización y el costo de adquirir nuevos recursos. La propuesta de realizar este proyecto es factible, ya que la empresa cuenta con los recursos económicos necesarios para poner en marcha la propuesta presentada.

6.5. Desarrollo de la Propuesta.

La presente propuesta se desarrollará a través de las siguientes estrategias, las cuales están dirigidas al personal relacionado con la gestión de los créditos dentro del Banco Nacional Crédito por lo tanto la propuesta estará basada en la aplicación de estrategias que permitan el fortalecimiento del personal involucrado con la con la gestión de crédito en el manejo de atención al cliente para mejorar el proceso

comunicación e información y así optimizar el proceso de recepción de documentos para las solicitudes de créditos.

Estrategia n° 1: Descripción de las etapas para el otorgamiento de los créditos.

Objetivo: Describir cada uno de las etapas que intervienen en el proceso para el otorgamiento de los créditos dentro del Banco Nacional de Crédito sede Camoruco.

Recurso Humano: Especialistas de Negocios, Clientes, Gerente de negocio y Comité de decisión.

Procedimientos: Dentro del proceso de solicitud de crédito en la entidad bancaria intervienen las siguientes etapas:

Etapas I: Integración y Solicitud: En esta etapa se recibe, analiza, valida e integra la documentación requerida de los clientes y avales, así como las garantías reales (en caso de créditos con garantía prendaria o hipotecaria). Integración de expedientes, Análisis de documentos, Solicitud de Créditos. Por lo tanto el procedimiento para esta etapa es el siguiente:

Etapas II: Evaluación y resolución: En esta etapa se mide el nivel de riesgo de cada solicitante, permite emitir una resolución respecto a cada solicitud (autorización o rechazo) o solicitar el complemento de documentación o información que sea necesaria para conocer el perfil de riesgo, con la finalidad de minimizar en la medida de lo posible el riesgo de crédito, Validación de Capacidad de pago, Colaterales, Garantías reales, Resolución y Autorización.

Etapas III: Otorgamiento: Después de haber sido sesionado por el Comité de decisión o su equivalente, los expedientes de créditos serán turnados a documentación legal el cual se encargara de cumplimiento de las condiciones con las que se autoriza el crédito,

así mismo verificará que se cumplan las políticas y procedimientos establecidos en la entidad bancaria para poder autorizar la liquidación del crédito:

Descripción de los procesos internos para recepción de documentos para solicitud de crédito.

Gerente de Negocios: realiza negociación con el cliente, tomando en consideración varias variantes, tales como antigüedad, reciprocidad, fidelización. Objeto de la empresa, destino de la operación.

Especialista de Negocios: realiza entrega de los recaudos bien sea correo electrónico, o impresos.

Especialista de Negocios: informa al cliente al cliente y realiza seguimiento para que se logre la negociación

Gerente de Negocios: recibe los documentos solicitados por parte del cliente.

Gerente de Negocios: revisa y verifica los documentos y los envía al especialista de negocios.

Especialista de negocios: procede a armar el expediente con la información, realice los procesos de vaciado de la información cualitativa y cuantitativa. Este dependiendo de la empresa y la magnitud no debería tardar más de tres días. Una vez que se encuentra conformado es llevado a la gerencia de Riesgo

Gerencia de Riesgo: recibe el expediente y lo distribuye a sus analistas.







Gerencia de Riesgo: realiza los vaciados y de allí se desprenden interrogantes dependiendo del caso el cual hay que darle respuesta en un lapso no mayor a 5 días. En este punto es donde más tiempo se lleva en vista de que la empresa tarda para dar respuesta. Hasta 15 días. Una vez que la empresa envía las correcciones respuestas entre otros, se envían nuevamente a riesgo y allí ellos proceden a realizar el proceso definitivo, es decir su pronunciamiento. Una vez que cuenta con el pronunciamiento se remite a comité decisión.

Comité de Decisión: realiza los trámites para la aprobación o negación del crédito solicitado. Dependiendo del monto es enviado a la Gerencia en Caracas. Para culminar el proceso de aprobación. Una vez aprobado se remite a Documentación legal, para redacción y proceso de liquidación.

Descripción de Figuras del Flujograma.

A continuación una breve explicación del significado de cada figura que conforma el diagrama de flujo que describe cada una de las etapas para el otorgamiento de los créditos dentro del Banco Nacional de crédito sede Camoruco:

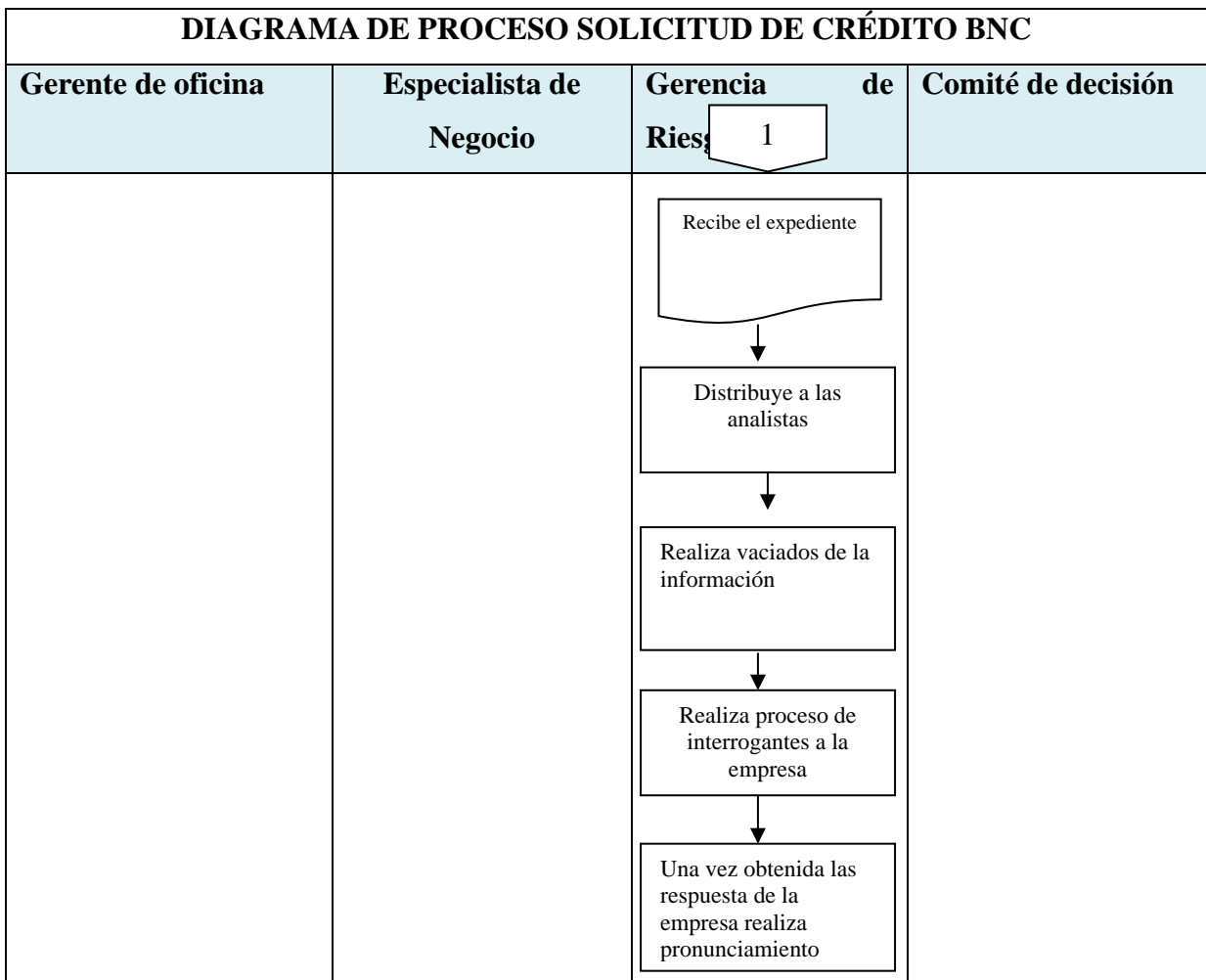
Cuadro n° 2: Descripción de figuras del flujograma.

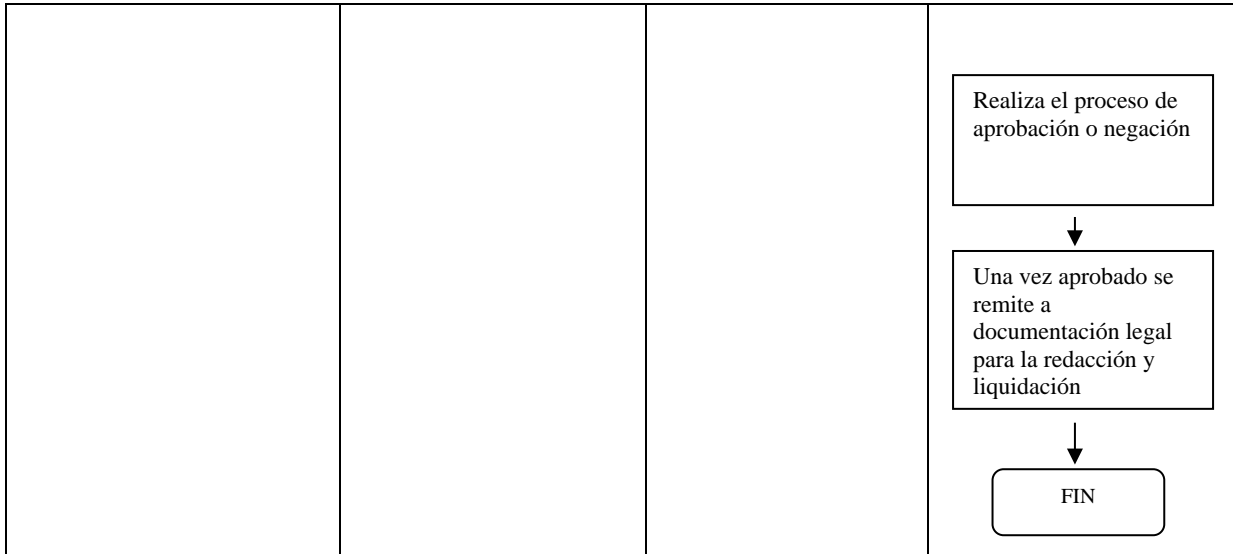
Símbolo	Nombre	Significado
	Inicio/Fin	Indica el inicio o final del flujograma del proceso.
	Actividad	Representa la ejecución de una actividad.
	Decisión/Opción	Indica un punto dentro del flujo en el que son posibles dos o más caminos a seguir.
	Documentación	Representa cualquier tipo de documento generado por el proceso y es donde se almacena información relativa del mismo.
	Almacenamiento archivo	Indica el depósito permanente de un documento o información dentro de un archivo.
	Línea de flujo / Dirección del flujograma	Representa el camino que sigue el proceso: conecta los símbolos y ordena la secuencia en que deben realizarse las diferentes actividades.

--	--	--	--

Fuente: Aguilera O. (2017)

Cuadro N°4. Descripción de los procesos internos para recepción de documentos para solicitud de crédito.





Fuente: Aguilera O. (2017)

Estrategia n°2: Implementación de planes de capacitación.

Objetivo: Adiestrar y Capacitar el personal para fortalecer el poder de negociación, y enfatizar la resolución de problemas, en la aplicación de respuestas rápidas a los clientes.

Actividades: Capacitar al personal a través de la aplicación de talleres para desarrollar:

1. Calidad de Servicio y Atención al cliente.

Una de las primeras acciones en la calidad de servicio, es averiguar quiénes son los clientes, que quieren y esperan de la organización, solo así se podrán orientar los productos y/o servicios, así como los procesos. Para comprender la importancia y el significado de ofrecer al cliente una “Calidad de Servicio” y una “Atención al cliente” de nivel superior es primordial definir las diferentes competencias que debe desarrollar la persona orientada al contacto directo con el cliente.

La calidad de servicio es una importante estrategia que permite a las

organizaciones diferenciarse de la competencia, además de aumentar la fidelización de los clientes, y conseguir la excelencia para aumentar los resultados de la promoción de los productos y/o servicios que ofertan. Por tal razón, el taller en calidad de Servicio y Atención al cliente, estará diseñado para que los especialistas de negocio aprendan a conocer las estrategias de servicio de calidad y las importantes mejoras en la formación personal para el aumento del rendimiento profesional y económico relacionado con la atención al cliente.

La capacitación estará orientada especialmente al personal en contacto directo con los clientes quienes son los responsables de la atención, y asesoramiento del servicio para la solicitud de los créditos dentro de la entidad bancaria. Por tal razón, serán impartidas por facilitadores especializados en servicio y atención al cliente, contratados por la Institución, con el propósito de que el personal participante este en la capacidad de identificar:

- La importancia de contar con una cultura orientada a la calidad de servicio.
- Los momentos donde generar valor a los clientes, desarrollarlos y potenciarlos.
- Las oportunidades de mejoras en las relaciones interpersonales que conduzcan hacia la cultura del servicio.

El taller desarrollará una metodología educativa con aplicación de las diferentes herramientas a través del desarrollo de ejercicios individuales y grupales, análisis de situaciones reales, ejercicios de conexión con las actividades diarias, momentos de interacción para considerar situaciones específicas y metodológicas para el análisis de situaciones reales, contando con una duración total de veinte (20) horas y desarrollados en cuatro (4) sesiones de cinco (5) horas cada una. Impartido por profesionales con amplia experiencia y trayectoria en la capacitación empresarial, a fin de contribuir con el desarrollo y crecimiento de la Institución desarrollado dentro de un marco ético y visión integral, que atienda la necesidad formativa. La estructura y contenido del taller

abarcará aspectos relacionados a:

Sesión 01: Cultura y Calidad de Servicio.

- Cultura de Servicio.
- Principios en los que descansa la calidad de Servicio.

Sesión 02: Los especialistas de negocio y la Institución.

- El servicio al cliente, la orientación de la organización y el especialista de negocio como factor diferencial.
- El servicio al cliente, la atención de quejas y reclamos, la solución de problemas.

Sesión 03: Evaluación del Servicio al Cliente.

- Aspectos sobre los que se basa el cliente para evaluar el servicio.
- Las expectativas, las necesidades y su nivel de satisfacción.
- El servicio básico y el servicio de excelencia.

Sesión 04: Experiencias satisfactorias y los momentos de verdad.

- Que es una experiencia satisfactoria de promoción vista desde el servicio al cliente.
- Los momentos de verdad y las oportunidades para brindar calidad de servicio.

2. Entrenamiento en técnicas de respuesta rápida, en función de gestionar eficientemente las solicitudes y necesidades de los clientes.

En el mercadeo, la capacidad de respuesta rápida está relacionada a realizar la provisión o dotación necesaria cuando se necesita y a la hora que se necesita, proporcionando una respuesta rápida a las necesidades de los clientes. Al respecto Druker (1990:41), manifiesta que la capacidad de respuesta se refiere a la actitud que se muestra para ayudar a los clientes y para suministrar el servicio rápido; también es considerado parte de este punto el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos, así como también lo accesible que puede ser la organización para el cliente, es decir, las posibilidades de entrar en contacto con la misma y la factibilidad con que pueda lograrlo.

Existen ciertas habilidades que debe desarrollar todo el personal de una Institución, no solo los empleados del frente, en orden de cumplir las expectativas del cliente, con una respuesta rápida de atención; esa destreza se refiere a la comunicación que debe existir con sus clientes. Para ello, debe cumplir con diagnosticar, escuchar, preguntar y sentir, para poder captar eficientemente las necesidades y convertirlas en acciones rápidas de atención al cliente.

El entrenamiento del desarrollo de técnicas de respuesta rápida, será desarrollado por facilitadores especializados en el área, contratados por la Institución, con una duración total de 24 horas y desarrollados en tres (3) sesiones de ocho (8) horas cada sesión y estará dirigido los especialistas de negocio. El contenido abarcará aspectos relacionados a:

Sesión 1: Gestión Operativa y emocional del cliente insatisfecho.

Tradicionalmente se han percibido las quejas y los reclamos de los clientes y/o usuarios como algo negativo en la atención al cliente. Sin embargo, es necesario reflexionar acerca de la atención efectiva de los mismos, ya que representan una ventaja y una oportunidad para mejorar los servicios de atención al cliente.

- Técnicas de respuesta rápida, gestión eficientemente de las solicitudes y necesidades de los clientes.
- Reflexión sobre las quejas en la Institución y su impacto en los clientes.
- Ventajas de una queja como fidelización de nuestros clientes.
- La calidad y la satisfacción del cliente.

Sesión 2: Cliente Insatisfecho.

- Cómo organizar eficazmente el proceso de gestión de quejas y reclamos.
- El manejo emocional de las quejas y reclamos.
- Cómo afrontar una situación difícil.
- La no confrontación y la conducta asertiva.
- Aspectos Claves para lograr acuerdos.
- Estrategias de recuperación de clientes.

Sesión 3: Técnicas de negociación y resolución de conflictos.

- Manejo de opiniones y sugerencias.
- Manejo de conflictos.
- Técnicas de autocontrol y gestión emocional.
- Desarrollo de habilidades como negociador.

Beneficios a obtener las partes involucradas del adiestramiento recibido.

1. La entidad Bancaria Banco Nacional de Crédito.

- Competitividad.
- Mejora de las actividades y procesos Internos.
- Comunicación efectiva entre los colaboradores.
- Diferenciación de las demás empresas por si Cultura de Calidad.
- Mayor satisfacción de su cliente interno y externo.
- Ser más atractiva para el personal talentoso que no solo busca hacer un oficio, sino desarrollarse en ella.

3. Personal involucrado en el adiestramiento.

- Disminución del estrés al saber cómo desarrolla su trabajo.
- Estar constantemente motivado por los resultados positivos de su desempeño.
- Superación personal y profesional.
- Estar al nivel de competitividad que requiere la entidad bancaria.
- Oportunidad laboral.
- Mejora en su calidad de vida
- Posibilidad de ascenso en la Institución.
- Manejo adecuado de recursos.
- Mayor capacidad de análisis.
- Facilidad en la toma de decisiones.
- Alcanzar el logro de las metas de la institución al menor costo posible.

Estrategia n° 3: Implementación de Recomendaciones a tener presente para el otorgamiento de crédito.

1. Análisis De Créditos.

- Todo crédito debe pasar por una etapa de evaluación previa por simple y rápida que esta sea.
- Todo crédito por fácil y bueno y bien garantizado que parezca tiene riesgo.
- El análisis de crédito no pretende acabar con el 100% de la incertidumbre del futuro, sino que disminuya.
- Es necesario en importante contar con buen criterio y sentido común.
- Para el análisis de crédito se deben considerar los siguientes aspectos:
Seriedad, simulación de capacidad de pago, situación patrimonial y garantías.

2. Análisis de crédito a empresas grandes y medianas.

- Antecedentes generales del crédito.
- Destino del crédito.
- Es necesario bajo todo concepto conocer el destino de los fondos que otorga la institución financiera ya que esto pueden ayudar a la institución a:

- Para comprobar la coherencia con las políticas de crédito de la institución.
- Para poder evaluar correctamente el crédito.
- Para poder fijar condiciones acordes a las necesidades.

3. Aspectos necesarios en la evaluación de un crédito.

- En el proceso de evaluación de un crédito para una empresa se debe contemplar una evaluación profunda tanto de sus aspectos cualitativos como cuantitativos.
- Es necesario considerar el comportamiento pasado del cliente tanto como cliente de la misma institución como de las demás instituciones.
- La decisión crediticia se la debe tomar en base a antecedentes históricos o presentes.
- Es necesario considerar en los análisis de crédito diferentes consideraciones que se pueden dar con el fin de anticipar los problemas.
- Después de haber realizado un análisis concienzudo del crédito es necesario tomar una decisión por lo que se recomienda escoger 4 o 5 variables de las tantas que se dieron para su elaboración
- En lo que se refiere a casos de garantía, debe tratarse en la mejor forma posible tener la mejor garantía y que tenga una relación con el préstamo de 2 a 1 esto con el fin de poder cubrir ampliamente el crédito.

4. Operatoria del crédito.

- Debe existir una solicitud de intenciones en las que se especifique claramente los requerimientos del cliente (plazo, tipo de amortizaciones, periodos de gracia, valores residuales, tasa de interés, fondos, objeto, y la forma de pago).
- Una vez aprobado el crédito es necesario elaborar el contrato correspondiente donde se establecerá claramente las obligaciones del cliente como del ente financiero.

- Se deberá establecer el calendario de pago de las amortizaciones.
- Es necesario estar en completo seguimiento del crédito ya que la economía del cliente es bastante cambiante y hay que tener permanentemente información que corroboren con el crédito.

5. Políticas para la administración del riesgo.

- Establecer perfiles de clientes considerados de Alto Riesgo, tales como personas expuestas políticamente, Organismos No gubernamentales, comercializadores de armas.
- Productos o servicios considerados de alto riesgo como Préstamos garantizados con depósitos en bancos en el exterior, operaciones de banca privada y corporativa concernientes a empresas relacionadas.
- Leyes o políticas que influyen en el análisis de crédito, considerando Leyes como precio justo y regulaciones especiales para actividades específicas.
- Difusión de comunicados y reuniones de políticas de administración de riesgos.
- Monitoreo del cumplimiento de políticas de riesgos financieros, por ejemplo, la de legitimación de capitales.

CONCLUSIONES

La presente investigación permitió conocer la situación actual para el otorgamiento de los créditos en el Banco Nacional de Crédito agencia Camoruco, puesto que los procedimientos realizados por el personal han estado presentando fallas de operatividad lo cual trae como consecuencia ineffectividad del servicio brindado a los clientes. Además, de acuerdo al resultado del análisis efectuado en esta investigación se puede establecer con relación al logro de los objetivos propuestos las siguientes conclusiones:

A través del objetivo n°1 el cual consistió en el diagnostico de la situación actual de los procedimientos realizados para el otorgamiento de créditos en el BNC. Agencia Camoruco. Se pudo constatar que el proceso presenta debilidades de información y comunicación, puesto que existe retardo para la recepción, tramite de la solicitud, teniendo el gerente que desperdiciar mucho tiempo desde que se negocia hasta el momento de los recaudos en vista de que los clientes no logran entender a cabalidad los requisitos que se les exige, haciendo que este proceso resulte difícil, lento e ineficaz.

Seguidamente a través del objetivo n° 2 se logró identificar los factores internos y externos que intervienen en el proceso del otorgamiento de créditos en el BNC. Para la cual se utilizó la observación directa donde se utilizó como instrumento la guía de observación. A través de dicho instrumento se determino que el funcionamiento del

actual control interno para el otorgamiento de los créditos es deficiente, ya que se dedica la atención a desarrollar operaciones, sin medir la efectividad y calidad de las mismas. De allí, que se evidencia la falta de procedimientos para la optimización del otorgamiento de los créditos a los clientes, lo que permitiría disminuir o eliminar errores en la operatividad en dicho proceso y por ende se evitarían incidencias que generen descontento en los clientes y así se prestaría un servicio de calidad para los usuarios y contribuiría a la captación de nuevos clientes para la entidad bancaria.

Debido a lo antes expuesto se establece el objetivo n°3 el cual es el diseño de estrategias que permitan agilizar los tiempos de respuestas para el otorgamiento de créditos en el BNC Agencia Camoruco. La cual será una herramienta estratégica de fácil ejecución y así dar respuesta a este tercer objetivo; donde se contribuirá con la entidad bancaria para definir las estrategias que deben llevarse a cabo para el otorgamiento de los créditos, logrando así un mejor desempeño en las actividades del personal y un mejor servicio para los clientes.

Por lo tanto, entre las estrategias para lograr la optimización se encuentran la descripción de los procedimientos para el otorgamiento de los créditos, adiestrar y capacitar el personal para fortalecer el poder de negociación. Desarrollar planes de acción dirigidos a programas de comunicación, que conlleven a crear conciencia en todo el personal del significado del compromiso del servicio como cultura organizacional, resaltando la filosofía de gerencia del servicio. Cabe destacar que la implementación de la propuesta presentada es factible para la entidad bancaria, tanto a nivel, técnico, operativo y económico, ya que la entidad objeto de estudio dispone de los recursos necesarios para la puesta en marcha de la misma. De tal manera que queda de parte de la entidad bancaria, su aplicación como alternativa de solución al problema que presenta en cuanto al otorgamiento de los créditos.

RECOMENDACIONES

Se recomienda al departamento de Recursos Humanos realizar un programa de adiestramiento constante tanto para el personal que ingresa como el personal fijo. Asimismo, es necesario que el departamento de Recursos Humano realice periódicamente encuestas de opinión de los empleados encargados del otorgamiento de los créditos, para conocer sus criterios con respecto a su labor diaria, ambiente de trabajo y cercanía de la agencia.

Es importante que el departamento de métodos realice en corto plazo un manual de normas y procedimientos para el área de negocios, que incluya la descripción del cargo y el detalle de cada función que tiene bajo su responsabilidad, con la finalidad de que cada empleado encargado del otorgamiento de los créditos este consciente de sus actividades diarias y todas agencias trabajen al mismo ritmo y con las mismas reglas.

De la misma manera, es recomendable que el Banco Nacional de crédito Desarrolle planes de acción dirigidos a programas de comunicación, que conlleven a crear conciencia en todo el personal del significado del compromiso del servicio como cultura organizacional, resaltando la filosofía de atención al cliente con el fin de lograr una mejor comunicación y minimizar las debilidades que se presentan en la recepción de los requisitos para la solicitud de los créditos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias, F. (2006). *“El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica”*. Editorial Episteme. Caracas, Venezuela.
- Balestrini M. (2007) *“Como se desarrolla el proyecto de investigación”*. Caracas. Editorial Consultores y Asociados.
- Balestrini M. (2010.) El Proyecto de Investigación. *“Introducción a la Introducción a la metodología científica”*. (6° Ed). Caracas
- Bavaresco, J. (2013) *“Metodología de la Investigación”*. México: McGraw- Hill.
- Blanco, Y. (2005) *“Normas Nacionales e Internacionales de Información Financiera”*. Editorial: Saballeta. Colombia.
- Castellanos y Lugo (2017) *“Estrategias para el control interno de los procedimientos del área de caja del Banco Venezolano de Crédito Oficina Makro Naguanagua”*. Trabajo de Grado presentado en la Universidad José Antonio Páez.
- Gitman, J. (2006). *“Fundamentos de la Administración Financiera”*, Octava Edición, Impreso en México, Editorial Mc Graw Hill.
- Manual de Normas para la realización de Trabajos de Grado de la Universidad José Antonio Páez (2007).

- Marcano Y. (2014) “*Propuesta de estrategias administrativas para optimizar los procedimientos para el otorgamiento de los créditos en el Banco del Caribe sede Guacara*” Trabajo de Grado realizado en la Universidad de Carabobo.
- Patiño M. (2015),”*Mejoramiento en los procedimientos Aplicado al Departamento de Crédito y Cobranza para Calidad de Servicio Ofrecidos en la Empresa Ramón Cesar & Asociados, C.A*”, realizado en la Universidad Arturo Michelena (UAM).
- Ramírez J. (2016) “*Estrategias para mejorar los Procedimientos en el departamento de crédito y cobranza en la empresa Acero y válvulas, C.A.*”, presentado en la Universidad José Antonio Páez.
- Simanca A. (2015), “*Definición de Funciones y Normas de Control Interno para los procedimientos del Departamento de Crédito de la Empresa DISLABECA, C.A.*”. Trabajo de Grado presentado en la Universidad de Carabobo.
- Rodríguez, A. “*Manual de Contabilidad Bancaria*”, Ediciones Macchi, Buenos Aires, 2003
- Tamayo y Tamayo (2002), “*Proceso Productivo en la Investigación Documental*”. Maracaibo. Ediciones Ediluz.
- Vera, A. (2001) “*Bancos, dinero y Crédito: Interacción entre la Estructura Financiera y la Política Monetaria*”, Ediciones Depalma, Buenos Aires.
- Villegas, C. (1998) “*El Crédito Bancario*”, Ediciones Depalma, Buenos Aires,.
- Universidad Pedagógica Experimental Libertador. (2003). “*Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales*”. Caracas: Fedupel.

ANEXOS

**ANEXO A. ENCUESTA APLICADA AL PERSONAL DEL BANCO
NACIONAL DE CRÉDITO**



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PAÉZ
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y CONTADURIA PÚBLICA**

El presente instrumento tiene como finalidad recabar información necesaria para el diseño de **ESTRATEGIAS PARA OPTIMIZAR LOS PROCEDIMIENTOS DE LAS SOLICITUDES DE CRÉDITOS EN LA ENTIDAD FINANCIERA BANCO NACIONAL DE CREDITO SEDE CAMORUCO**. Es importante acotar que sus respuestas serán confidenciales y anónimas. Sus opiniones serán incluidas en el trabajo de investigación y sólo se utilizarán en fines eminentemente académicos.

Instrucciones:

1. Lea detenidamente cada una de las preguntas antes de comenzar a responder.
2. Marque con una equis (x) la alternativa con la que más se identifique.
3. Sea lo más objetivo posible en su respuesta.
4. No deje preguntas en blanco.
5. utilice lápiz de grafito para responder cada pregunta.
6. En caso de equivocarse en su respuesta borre y marca la respuesta correcta.

Gracias por su colaboración

Atentamente,

Osdaly Aguilera

ENCUESTA

N°	ITEMS	SI	NO
1	¿Existe en la institución un manual de normas y procedimientos que detalle las funciones de cada cargo de la agencia bancaria?		
2	¿El manual de normas y procedimientos es puesto en práctica por el personal en cada puesto de trabajo?		
3	¿Recibió usted un entrenamiento al ingresar al cargo que desempeña?		
4	¿Conoce usted todas las funciones relacionadas con su cargo?		
5	¿Considera usted, que es efectivo el proceso de control interno para el otorgamiento de los créditos dentro de la entidad bancaria?		
6	¿Maneja usted las normas de control interno para el otorgamiento de los créditos?		
7	¿Cree usted que las actividades llevadas a cabo por el personal para el otorgamiento de los créditos presenta fallas en cuanto a operatividad?		
8	¿Conoce usted los procedimientos correspondientes para el otorgamiento de los créditos en el Banco Nacional de Crédito?		
9	¿Considera usted importante manejar procedimientos para optimizar los procedimientos para el otorgamiento de los créditos en la entidad bancaria?		
10	¿Considera usted que deben actualizarse los procedimientos para el otorgamiento de los créditos con la finalidad de realizar las operaciones con mayor eficacia y eficiencia?		

--	--	--	--

Fuente: Aguilera O. (2017)

ANEXO B. TABLAS DE FRECUENCIAS RESULTADOS DE LA ENCUESTA

Ítem n°1. ¿Existe en la institución un manual de normas y procedimientos que detalle las funciones de cada cargo de la agencia bancaria?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	3	50%
NO	3	50%
TOTAL	6	100%

Fuente: Aguilera O. (2017).

Ítem n°2. ¿El manual de normas y procedimientos es puesto en práctica por el personal en cada puesto de trabajo?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	2	30%
NO	4	70%
TOTAL	6	100%

Fuente: Aguilera O. (2017).

Ítem n°3. ¿Recibió usted un entrenamiento al ingresar al cargo que desempeña?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	3	50%
NO	3	50%
TOTAL	6	100%

Fuente: Aguilera O. (2017).

Ítem n°4. ¿Conoce usted todas las funciones relacionadas con su cargo?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	6	100%
NO	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Aguilera O. (2017).

Ítem n°5. ¿Considera usted, que es efectivo el proceso de control interno para el otorgamiento de los créditos dentro de la entidad bancaria?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	1	10%
NO	5	90%
TOTAL	6	100%

Fuente: Aguilera O. (2017).

Ítem n°6. ¿Maneja usted las normas de control interno para el otorgamiento de los créditos?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	4	70%
NO	2	30%
TOTAL	6	100%

Fuente: Aguilera O. (2017).

Ítem n°7. ¿Cree usted que las actividades llevadas a cabo por el personal para el otorgamiento de los créditos presenta fallas en cuanto a operatividad?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	6	100%
NO	0	0%
TOTAL	6	6

Fuente: Aguilera O. (2017).

Ítem n°8. ¿Conoce usted los procedimientos correspondientes para el otorgamiento de los créditos en el Banco Nacional de Crédito?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	6	100%
NO	0	0%
TOTAL	6	6

Fuente: Aguilera O. (2017).

Ítem n°9. ¿Considera usted importante manejar procedimientos para optimizar los procedimientos para el otorgamiento de los créditos en la entidad bancaria?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	6	100%
NO	0	0%
TOTAL	6	6

Fuente: Aguilera O. (2017).

Ítem n°10. ¿Considera usted que deben actualizarse los procedimientos para el otorgamiento de los créditos con la finalidad de realizar las operaciones con mayor eficacia y eficiencia?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	6	100%
NO	0	0%
TOTAL	6	6

Fuente: Aguilera O. (2017).

**ANEXO C. FORMATOS PARA LA SOLICITUD DE CRÉDITO DEL BANCO
NACIONAL DE CRÉDITO.**

Requisitos		
<ul style="list-style-type: none"> • Poseer una cuenta con el Banco Nacional de Crédito, C.A. • Garantía variable 		
Recaudos		
Chequeo Usuario	Todos los recaudos solicitados deben ser consignados en el orden descrito a continuación:	Chequeo Agencia
<input type="checkbox"/>	Lista de Chequeo Recaudos Línea de Crédito – Persona Jurídica (Dos ejemplares: Banco y Cliente)	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Solicitud de Crédito; debidamente completada y firmada por el Solicitante (sin tachaduras ni enmiendas)	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Original del Balance de Apertura, en caso de empresas de reciente creación	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Original del flujo de Caja proyectado, indicando estimaciones en venta, estructura de costos y gastos (con premisas correspondientes)	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Fotocopia del Documento Constitutivo Estatutario, y sus últimas modificaciones, en caso que aplique, debidamente registrados, incluyendo administración vigente y Junta Directiva actualizada	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Última Acta de Asamblea Ordinaria o Extraordinaria de Accionistas debidamente protocolizada ante el Registro Mercantil, así como cualquier otra documentación legal que certifique la composición accionaria y miembros de la Junta Directiva de los deudores	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Uno de los siguientes documentos <ul style="list-style-type: none"> • Fotocopia de los Estados Financieros de los últimos tres (03) ejercicios económicos auditados por un Contador Público Colegiado. El más reciente debe tener una antigüedad menor a seis (06) meses, cuando el crédito exceda de un monto equivalente a 4.000 U.T. (En caso de estar ajustados se necesitan los históricos) • Fotocopia de los Estados Financieros de los últimos dos (02) ejercicios económicos y un corte antigüedad menor a seis (06) meses, certificados por un Contador Público Colegiado, cuando el crédito exceda de un monto equivalente a 4.000 U.T. (En caso de estar ajustados se necesitan los históricos) 	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Certificación en original del Acta que autoriza la operación, en el caso que lo señalen los estatutos; o fotocopia del Poder u Original del Acta donde autorizan al Representante Legal.	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Fotocopia legible de la Cédula de Identidad laminada o Pasaporte vigente del Representante Legal	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Fotocopia legible del Registro de Información Fiscal (RIF), vigente del Representante Legal	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Fotocopia de las tres (03) últimas declaraciones y comprobante de pago del ISLR o constancia de la No Declaración del ISLR	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Original de dos (2) Referencias Bancarias y/o Comerciales, verificables con el banco/empresa emisor <ul style="list-style-type: none"> • Las referencias deben ser en original, con membrete, dirección y números de teléfonos fijos del banco / empresa que la emite. La fecha de emisión debe ser menor a treinta (30) días 	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Tres (3) últimos estados de cuentas de la(s) cuenta(s) corriente(s) que posea con otros bancos, debidamente firmados y sellados por el Banco Emisor	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Fotocopia legible del RIF de la Empresa, vigente	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Original y Copia de un (1) recibo de servicio (agua, luz, telefonía fija) a nombre de la empresa, con la dirección. La fecha de emisión debe ser menor a noventa (90) días	<input type="checkbox"/>
Recaudos Adicionales (Se deben presentar en conjunto a los Recaudos básicos, en caso que aplique)		
Recaudos para el Fiador Persona Jurídica		
<input type="checkbox"/>	Consignar los mismos recaudos que el solicitante y el formato "Fiador Persona Jurídica" debidamente llenado y firmada (sin tachaduras ni enmiendas) <ul style="list-style-type: none"> • Exceptuando los siguientes recaudos: a) Lista de Chequeo Recaudos Línea de Crédito – Persona Jurídica, b) Solicitud de Crédito 	<input type="checkbox"/>
Recaudos para el Fiador Persona Natural		
<input type="checkbox"/>	Fotocopia legible de la Cédula de Identidad laminada o Pasaporte vigente del Representante Legal	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Fotocopia legible del Registro de Información Fiscal (RIF), vigente	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Fotocopia de la Declaración de I.S.L.R. del último año	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Original de un Balance Personal certificado por un Contador Público Colegiado, con antigüedad no mayor a (6) meses de de emitido	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Constancia de Ingresos para los siguientes tipos de Trabajadores: Trabajador Dependiente: <ul style="list-style-type: none"> • Constancia de Trabajo en original (con membrete de la Empresa, debidamente firmada y sellada), en la cual se indique ingresos mensuales, antigüedad y cargo; no mayor a un (1) mes de emitida Trabajador Independiente: <ul style="list-style-type: none"> • Certificación de Ingresos firmada por un Contador Público Colegiado; no mayor a tres (3) meses de emitida 	<input type="checkbox"/>
Nombres y Apellidos		Sello Agencia
Firma (Promotor De Servicios / Especialista De Negocios)		

Requisitos		
<ul style="list-style-type: none"> • Poseer una cuenta con el Banco Nacional de Crédito, C.A. • Garantía variable de acuerdo a las características del Crédito: Hipotecaria, Prendaria, Fianza o Aval. 		
Recaudos		
Chequeo Usuario	Todos los recaudos solicitados deben ser consignados en el orden descrito a continuación:	Chequeo Agencia
<input type="checkbox"/>	Lista de Chequeo Recaudos Crédito Comercial – Persona Jurídica (Dos ejemplares: Banco y Cliente)	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Solicitud de Crédito ; debidamente completada y firmada por el Solicitante (sin tachaduras ni enmiendas)	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Original del Balance de Apertura , en caso de empresas de reciente creación	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Original del flujo de Caja proyectado , indicando estimaciones en venta, estructura de costos y gastos (con premisas correspondientes)	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Fotocopia del Documento Constitutivo Estatutario , y sus últimas modificaciones, en caso que aplique, debidamente registrados, incluyendo administración vigente y Junta Directiva actualizada	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Última Acta de Asamblea Ordinaria o Extraordinaria de Accionistas debidamente protocolizada ante el Registro Mercantil; así como cualquier otra documentación legal que certifique la composición accionaria y miembros de la Junta Directiva de los deudores	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Uno de los siguientes documentos <ul style="list-style-type: none"> • Fotocopia de los Estados Financieros de los últimos tres (03) ejercicios económicos auditados por un Contador Público Colegiado. El más reciente debe tener una antigüedad menor a seis (06) meses, cuando el crédito exceda de un monto equivalente a 4.000 U.T. (En caso de estar ajustados se necesitan los históricos) • Fotocopia de los Estados Financieros de los últimos dos (02) ejercicios económicos y un corte antigüedad menor a seis (06) meses, certificados por un Contador Público Colegiado, cuando el crédito exceda de un monto equivalente a 4.000 U.T. (En caso de estar ajustados se necesitan los históricos) 	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Certificación en original del Acta que autoriza la operación , en el caso que lo señalen los estatutos; o fotocopia del Poder u Original del Acta donde autorizan al Representante Legal.	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Fotocopia legible de la Cédula de Identidad laminada o Pasaporte vigente del Representante Legal	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Fotocopia legible del Registro de Información Fiscal (RIF) , vigente del Representante Legal	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Fotocopia de las tres (03) últimas declaraciones y comprobante de pago del ISLR o constancia de la No Declaración del ISLR	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Original de dos (2) Referencias Bancarias y/o Comerciales , verificables con el banco/empresa emisor <ul style="list-style-type: none"> • Las referencias deben ser en original, con membrete, dirección y números de teléfonos fijos del banco / empresa que la emite. La fecha de emisión debe ser menor a treinta (30) días 	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Tres (3) últimos estados de cuentas de la(s) cuenta(s) corriente(s) que posea con otros bancos , debidamente firmados y sellados por el Banco Emisor	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Fotocopia legible del RIF de la Empresa , vigente	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Original y Copia de un (1) recibo de servicio (agua, luz, telefonía fija) a nombre de la empresa, con la dirección. La fecha de emisión debe ser menor a noventa (90) días	<input type="checkbox"/>
Recaudos Adicionales (Se deben presentar en conjunto a los Recaudos básicos, en caso que aplique)		
Recaudos para el Fiador Persona Natural		
<input type="checkbox"/>	Consignar los mismos recaudos que el solicitante y el formato "Fiador Persona Jurídica" debidamente llenado y firmada (sin tachaduras ni enmiendas) <ul style="list-style-type: none"> • Excepcionando los siguientes recaudos: a) Lista de Chequeo Recaudos Crédito / Pagaré Comercial – Persona Jurídica, b) Solicitud de Crédito 	<input type="checkbox"/>
Recaudos para el Fiador Persona Natural		
<input type="checkbox"/>	Fotocopia legible de la Cédula de Identidad laminada o Pasaporte vigente del Representante Legal	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Fotocopia legible del Registro de Información Fiscal (RIF) , vigente	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Fotocopia de la Declaración de I.S.L.R. del último año	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Original de un Balance Personal certificado por un Contador Público Colegiado, con antigüedad no mayor a (6) meses de de emitido	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Constancia de Ingresos para los siguientes tipos de Trabajadores: Trabajador Dependiente: <ul style="list-style-type: none"> • Constancia de Trabajo en original (con membrete de la Empresa, debidamente firmada y sellada), en la cual se indique ingresos mensuales, antigüedad y cargo; no mayor a un (1) mes de emitida Trabajador Independiente: <ul style="list-style-type: none"> • Certificación de Ingresos firmada por un Contador Público Colegiado; no mayor a tres (3) meses de emitida 	<input type="checkbox"/>
Nombres y Apellidos		Sello Agencia
Firma (Promotor De Servicios / Especialista De Negocios)		

Requisitos		
<ul style="list-style-type: none"> • Poseer una cuenta con el Banco Nacional de Crédito, C.A. • Ser venezolano mayor de edad; en caso que de ser extranjero, deberá haber adquirido legalmente la residencia. • Ser cotizante activo y solvente del Fondo de Ahorro Obligatorio para la Vivienda (FAOV) o del Fondo de Ahorro Voluntario para la Vivienda (FAVV). 		
Recaudos		
Chequeo Usuario	Todos los recaudos solicitados deben ser consignados en una carpeta manila tamaño oficio con etiqueta que identifique al solicitante, la misma deberá estar ubicada en la parte lateral de la carpeta y en el orden descrito a continuación:	Chequeo Agencia
Recaudos para el solicitante si es trabajador dependiente		
<input type="checkbox"/>	Lista de Chequeo Recaudos Crédito Hipotecario – Persona Natural (Dos ejemplares: Banco y Cliente)	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Solicitud de Crédito Adquisición de Vivienda / Hipotecario / Recursos FAOV; debidamente completada en todos sus campos y firmada por el Solicitante (sin tachaduras ni enmiendas)	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Original y fotocopia legible de la Cédula de Identidad laminada, vigente del (los) solicitante(s)	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Original y fotocopia legible del Registro de Información Fiscal (RIF), del (los) solicitante(s), vigente	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Declaración Jurada de no poseer vivienda principal, firmada y estampada en ellas sus huellas dactilares	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Original y fotocopia del Acta de Matrimonio, Unión Estable de Hecho o Sentencia de Divorcio; cuando la Cédula de Identidad presente diferente estado civil al declarado en la solicitud, según sea el caso	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Original y fotocopia de la Constancia de Inscripción en el Fondo de Ahorro Obligatorio para la Vivienda y de los estados de cuenta; tener como mínimo doce (12) meses de cotizaciones consecutivas	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Fotocopia de la Denuncia realizada ante el Banco Nacional de Vivienda y Habitación (BANAVIH); en caso que la empresa para la cual labora no se encuentre al día con los aportes al FAOV	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Original de una (1) constancia de trabajo <ul style="list-style-type: none"> • Emitida en papel con membrete de la empresa y con sello húmedo, indicando nombre y apellido, dirección y números de teléfonos. Debe indicar el ingreso mensual integral, cargo y antigüedad, con una emisión no mayor a tres (3) meses 	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Original del Balance personal y/o mancomunado con una antigüedad no mayor a 6 meses, suscrito por un Contador Público Colegiado y debidamente firmado por los solicitantes	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Original y fotocopia de los recibos de pago de nómina de los tres (3) últimos meses	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Original y fotocopia de los estados de Cuenta Corriente de otros Bancos, de los tres (03) últimos meses. En caso de que sea cuenta de Ahorro debe anexar copia de los movimientos de los últimos tres (03) meses y copia de la página de identificación de la Libreta de Ahorro	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Original y fotocopia de la última declaración del ISLR, o la Constancia de la No Declaración del ISLR	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Original y fotocopia del Documento Opción Compra-Venta, con un plazo de noventa (90) días continuos más treinta (30) días de próroga, debidamente autenticada, se deberá consignar ante el Banco en un plazo no mayor a siete (7) días hábiles siguientes a la fecha de la firma.	<input type="checkbox"/>
Recaudos para el solicitante y cosolicitantes que trabaja en empresa propia		
<input type="checkbox"/>	Original y fotocopia legible del Registro de Información Fiscal (RIF) de la empresa, vigente	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Original de una (1) certificación de ingreso. Cuando se declare el libre ejercicio o actividad económica independiente, firmada por un Contador Público Colegiado. Debe indicar el ingreso mensual y anual, y la actividad que desempeña, con antigüedad no mayor a tres (3) meses de emisión.	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Original y Copia del Documento Constitutivo Estatutarios y última designación de Junta Directiva, debidamente registrado y protocolizado. Las personas jurídicas no domiciliadas en el país, deben presentar los documentos antes señalados, debidamente legalizados o apostillados por el Organismo competente en el país de constitución de la empresa y traducidos por un intérprete público al idioma castellano, si es el caso.	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Original de una (1) Referencia Bancaria, verificable con el banco. La referencia debe ser original, con membrete, dirección y números de teléfonos fijos del banco. La fecha de emisión debe ser menor a noventa (90) días.	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Original y fotocopia de los estados de Cuenta Corriente de otros Bancos de los tres (03) últimos meses, de la empresa, del solicitante y cosolicitante <ul style="list-style-type: none"> • En caso de que sea cuenta de Ahorro debe anexar copia de los movimientos de los últimos tres (03) meses y copia de la página de identificación de la Libreta de Ahorro 	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Original y fotocopia del Balance General y Estados de Resultados de los dos (2) últimos ejercicios económicos de la empresa, firmados y sellados por un Contador Público Colegiado.	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Original del Balance Personal del cosolicitante preparado por un Contador Público Colegiado con una antigüedad no superior a seis (6) meses a la solicitud	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Original y fotocopia de la última Declaración del Impuesto Sobre la Renta, del último periodo fiscal de la empresa y del solicitante y cosolicitante	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Original y fotocopia de la Constancia de Inscripción en el Fondo de Ahorro Obligatorio para la Vivienda (FAOV) tanto personal como de la empresa, deberán encontrarse activos y solventes con sus aportes	<input type="checkbox"/>
Recaudos para el solicitante si es trabajador independiente		
<input type="checkbox"/>	Original y fotocopia legible de la Cédula de Identidad laminada, vigente del (los) solicitante(s)	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Original y fotocopia legible del Registro de Información Fiscal (RIF), del (los) solicitante(s), vigente	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Declaración Jurada de no poseer vivienda principal, firmada y estampada en ellas sus huellas dactilares	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Original y fotocopia del Acta de Matrimonio, Unión Estable de Hecho o Sentencia de Divorcio; cuando la Cédula de Identidad presente diferente estado civil al declarado en la solicitud, según sea el caso	<input type="checkbox"/>