



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**LINEAMIENTOS DE CONTROL PARA
MEJORAR LOS PROCESOS EN EL ANÁLISIS
DE CRÉDITOS A CLIENTES JURIDICOS
DEL BANCO PROVINCIAL S.A.
AGENCIA ZONA INDUSTRIAL VALENCIA**

Autoras: Videlis Tirado
Merly Vivas

San Diego, Mayo de 2016



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE CONTADURIA PÚBLICA
CARRERA CONTADURIA PÚBLICA**

**LINEAMIENTOS DE CONTROL PARA MEJORAR LOS PROCESOS EN
EL ANÁLISIS DE CRÉDITOS A CLIENTES JURIDICOS
DEL BANCO PROVINCIAL S.A. AGENCIA ZONA INDUSTRIAL
VALENCIA**

Trabajo de Grado para optar al título de
Licenciado en Contaduría Pública

Autoras: Videilis Tirado
Merly Vivas

Tutora: Lcda. Thais Tovar

San Diego, Mayo de 2016



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

San Diego, Mayo del 2016

ACTA DE APROBACIÓN DEL PROYECTO DE TRABAJO DE GRADO

Quienes suscriben esta Acta, dejan constancia que el Proyecto de Trabajo de Grado **LINEAMIENTOS DE CONTROL PARA MEJORAR LOS PROCESOS EN EL ANÁLISIS DE CRÉDITOS A CLIENTES JURIDICOS DEL BANCO PROVINCIAL S.A. AGENCIA ZONA INDUSTRIAL VALENCIA**, ha sido revisado y, cumpliendo con los requisitos exigidos para su aprobación, recomiendan su tramitación ante el organismo académico correspondiente.

Nombre del Tutor Académico

Firma

Fecha

Lcda. Thais Tovar

INDICE GENERAL

RESUMEN INFORMATIVO	pp. vi
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO	
I EL PROBLEMA	
1.1. Planteamiento del Problema	3
1.2. Formulación del Problema	7
1.3. Objetivos de la Investigación	8
1.4. Justificación de la Investigación	8
CAPÍTULO	
II MARCO TEÓRICO	
2.1. Antecedentes de la Investigación	11
2.2. Bases Teóricas	17
2.3. Definición de Términos Básicos	32
CAPÍTULO	
III MARCO METODOLÓGICO	
3.1. Tipo y Nivel de la Investigación	35
3.2. Fases Metodológicas	36
3.2.1 Fase I. Diagnóstico de la Situación Actual	36
3.2.2 Fase II. Identificación de las debilidades y fortalezas de los procesos de control interno.	38
3.2.3 Fase III. Diseñar los lineamientos de control interno de los procesos de solicitudes, análisis y gestiones de créditos	38
CAPÍTULO	
IV ANALISIS DE LOS RESULTADOS	
4.1. Análisis de los Resultados	39
4.2. Análisis de Cuestionario	40
CAPITULO	
V ANALISIS DE LOS RESULTADOS Y PROPUESTA	
5.1 Presentación de la Propuesta	64
5.2 Objetivos de la Propuesta	
5.2.1 Objetivo General	
5.2.2 Objetivos Específicos	67
5.3 Justificación de la Propuesta	68
5.4 Factibilidad de la Propuesta	69
5.5 Desarrollo de la Propuesta	

<i>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</i>	86
<i>REFERENCIAS</i>	88
<i>ANEXOS</i>	90

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO

	40
<i>1.-Existencia de Políticas para solicitudes y análisis de crédito</i>	41
<i>2.- Fluidéz en los procesos de solicitudes de crédito</i>	42
<i>3.- Procedimientos administrativos eficientes</i>	43
<i>4.- Documentación Incompleta</i>	44
<i>5.- Información clara sobre los requisitos necesarios para la solicitud de crédito</i>	45
<i>6.- Revisión previa de los requisitos</i>	46
<i>7.- Información rápida al cliente jurídico de la no conformidad de la documentación.</i>	47
<i>8.- Entrega rápida del cliente de la documentación faltante</i>	48
<i>9.- Satisfacción del Servicio al cliente jurídico</i>	49
<i>10.- Control de las operaciones</i>	50
<i>11.- Supervisión y monitoreo</i>	51
<i>12.- Existencia de manuales</i>	52
<i>13.- Funciones y responsabilidades del cargo</i>	53
<i>14- Procedimientos para el análisis de creiditos a clientes jurídicos</i>	54
<i>15.- Lineamientos de control interno</i>	



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

**LINEAMIENTOS DE CONTROL PARA MEJORAR LOS PROCESOS EN
EL ANÁLISIS DE CRÉDITOS A CLIENTES JURIDICOS
DEL BANCO PROVINCIAL S.A. AGENCIA
ZONA INDUSTRIAL VALENCIA**

Autor: Videilis Tirado

Merly Vivas

Tutor: Lcda. Thais Tovar

Fecha: Mayo de 2016

RESUMEN INFORMATIVO

La presente investigación se desarrolla en la Agencia de la Entidad Financiera Banco Provincial S.A., ubicada en la Zona Industrial Valencia, estado Carabobo, la cual presenta como problemática debilidades en el proceso para la gestión de los créditos para clientes jurídicos, los cuales no son manejados pertinentemente. En tal sentido, el estudio tiene como objetivo general proponer lineamientos de control para mejorar los procesos correspondientes a la recepción de solicitudes, análisis y gestiones de créditos a clientes jurídicos de la Entidad en estudio. En función de lograr los mejores resultados, se procede al estudio de manera sistemática, siguiendo la metodología de proyecto factible, con un diseño de campo con apoyo documental desarrollada en tres fases. Se utilizó como técnicas e instrumentos de recolección de información la encuesta a través de un cuestionario, compuesto por quince (15) preguntas de respuestas cerradas tipo dicotómicas de opciones si-no, el mismo se aplicó a la población objeto de estudio, la cual está conformada por ocho (08) trabajadores que laboran en la entidad financiera, tomando como muestra todos los elementos de la población. En la tercera fase se presentó la propuesta, a través del diseño de lineamientos de control que permitan optimizar el proceso de solicitudes, análisis y gestiones de créditos en la Institución Financiera para clientes jurídicos.

Descriptor: Control Interno, Proceso de Solicitudes y Gestión de Créditos a clientes Jurídicos.

INTRODUCCIÓN

La globalización y los avances tecnológicos, han generado en las organizaciones cambios en las diferentes áreas para ser más competitivos y permanecer en el mercado, a tales fines se requiere de transformaciones que han llevado a reestructurar organizaciones, debido a los cambios a nivel tecnológico en Latinoamérica y otros países. Las instituciones deben brindar respuesta oportuna a esa serie de cambios para lograr incorporarse eficientemente al campo de la competitividad que en estos momentos se les exige.

Al respecto, las instituciones financieras son entidades cuya actividad principal consiste en la captación de depósitos y en la concesión de créditos, con el fin de impulsar el desarrollo económico del país. En ese sentido, requieren desarrollan acciones eficaces de planeación, ejecución y control de los procedimientos que se llevan a cabo. Es por ello, que el control interno se utiliza para describir todas las funciones adoptadas por los propietarios y directores de las instituciones para la detección de fallas en los procesos funcionales, mediante la realización de auditorías internas de manera periódica. Por lo tanto, es un plan que desarrolla la organización, el mismo debe ser flexible, preventivo, oportuno, claro, objetivo y eficaz, del cual se deriva la confiabilidad para sus operaciones.

A tal efecto, la presente la investigación tiene como objeto de estudio proponer lineamientos de control para mejorar los procesos de análisis de créditos de clientes jurídicos, específicamente, en la Institución Financiera Banco Provincial S.A., Agencia Zona Industrial Valencia, Estado Carabobo. Esta entidad tiene como problemática deficiencias en el manejo y control de los procesos de créditos a clientes jurídicos que se llevan a cabo en el área de negocios, ya que los mismos no son manejados pertinentemente, debido a que el tiempo que se toma para ser tramitado es excesivamente extenso.

Para solucionar la problemática, se plantea desarrollar una investigación de tipo proyecto factible para poder darle solución a la problemática existente con diseño de campo ya que se realizará directamente en la Entidad arriba descrita. La investigación se estructura en cinco (5) capítulos a saber:

Capítulo I. El Problema, se plantea la problemática de la empresa, se establecen los objetivos (Generales y Específicos), posteriormente se justifica el estudio, los alcances y la formulación del problema

Capítulo II. Marco Teórico, se describen los antecedentes del estudio y se adaptan las teorías relacionadas con la investigación, y se nombran sus bases teóricas y definiciones de términos básicos

Capítulo III: Comprende el Marco Metodológico de la investigación, compuesto por el tipo y diseño de la investigación, y las fases metodológicas, donde se muestra la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, y las técnicas de análisis de datos.

Capítulo IV: se presenta El análisis de los resultados obtenidos de la aplicación de las técnicas de recolección de información los cuales fueron tabulados, graficados y analizados requeridos para desarrollar el presente trabajo de grado.

Capítulo V: la Propuesta desarrollada para dar solución a la problemática existente en el presente trabajo de grado.

Finalmente se exponen las conclusiones y recomendaciones encontradas en el presente trabajo de investigación y las referencias: Bibliográficas y electrónicas de donde se obtuvo la información que sustenta el desarrollo del presente proyecto de trabajo de grado.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema

La globalización, la competitividad y la excelencia de una organización son los tópicos más sobresalientes de estos últimos tiempos, se trata del entorno del siglo XXI. En este sentido, han surgido nuevos paradigmas de eficiencia que han transfigurado el modo en que las compañías llevan a cabo las operaciones, teniendo impacto en la organización misma, por lo que no solo el perfil de sus integrantes es suficiente, sino también las herramientas con las cuales las empresas puedan desarrollar sus actividades, políticas, planes, tácticas o líneas de acción, constituyendo esto en un factor importante en el logro y el cumplimiento de una gestión transparente, eficiente y eficaz.

Las organizaciones de toda índole, hoy en día, deben ser dinámicas y estar alertas ante los cambios continuos que plantea en general los negocios, para poder anticiparse a ellos y lograr mantenerse vigentes y competitivas. Actualmente, muchas empresas u organizaciones en el mundo, se han visto en la imperiosa necesidad de desarrollar sus operaciones comerciales en el marco de una eficaz gestión administrativa, para obtener óptimos resultados, los cuales, contribuirán a que tengan la posibilidad real de ingresar y conquistar nuevos mercados en diversas locaciones del mundo globalizado.

La dinámica de las organizaciones requiere y exigen un mayor control de sus recursos financieros influenciados por los cambios que viven en su estructura tanto organizativa como financiera, sobre todo en el sistema financiero nacional, donde las instituciones buscan fortalecer su patrimonio.

Todo ello, generado en las empresas que enfrenten grandes cambios estructurales y administrativos, haciéndose necesario establecer procedimientos de control interno que garanticen la exactitud y veracidad de las operaciones que se realizan para el logro de los objetivos planteados, y por ende salvaguardar los recursos económicos que administren. Por lo tanto, se debe recurrir a la formulación de políticas prescritas para lograr el cumplimiento de la visión, objetivos y metas en busca de la excelencia, la cual es un tópico sobresaliente en los últimos tiempos, en el que la competitividad y el éxito son más que un reto.

En este contexto, el diseño y la implantación de controles internos tiene que ver con los aspectos operativos y organizacionales, y estos deben estar acorde con la ejecución de las actividades, con el personal involucrado y con las medidas a tomar. Es decir, coordinados con los procedimientos administrativos de modo de evitar costos adicionales en el proceso interno.

En este sentido, el control interno es un proceso que lleva a cabo la alta dirección de una organización y que debe estar diseñado para dar seguridad razonable, en la relación con el logro de los objetivos previamente establecidos en los siguientes aspectos básicos: efectividad y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de los reportes financieros y cumplimiento de leyes, normas y regulaciones, que enmarcan la actuación administrativa.

Dentro de este marco, las instituciones financieras representan un sector muy importante dentro de la economía nacional, involucrando a todos los sectores de la sociedad pues poseen la capacidad de generar recursos, al ofrecer tasas pasivas a sus clientes y préstamos de dinero a tasas activas para que éstos desarrollen sus proyectos tanto para personas naturales como jurídicas.

Por lo tanto, según esta afirmación, toda acción que procure mejoras en el funcionamiento de las actividades inherentes a la banca nacional, ajustada a las

normativas venezolanas, debe ser analizada para su posterior aplicación pues redundará en beneficios colectivo.

En consecuencia, las instituciones financieras enfrentan grandes cambios estructurales y administrativos, por lo que se hace necesario que las máximas autoridades gerenciales establezcan procedimientos de control interno que garanticen la exactitud y la veracidad de las operaciones que realizan, para el logro de los objetivos planteados y para salvaguardar los recursos económicos que administren. Por ello se debe recurrir a la formulación de políticas para lograr el cumplimiento de la visión, objetivos, metas en busca de la excelencia.

Ciertamente los controles internos se implantan para mantener el negocio siguiendo la consecución de los objetivos de la empresa, así como minimizar los imprevistos ocasionados por el seguimiento eventual de fallas o desviaciones en la realización de operaciones. Por lo tanto, todo el esfuerzo que procura una institución, en función de optimizar sus servicios, debe ser evaluado para constatar que se siguen los lineamientos establecidos, y de no ser así determinar la naturaleza de las debilidades a fin de corregirlas, pues estas debilidades afectan los procesos operativos, y originan decisiones sobre bases poco confiables que pueden producir pérdidas importantes a la organización.

Por ello, es necesario que exista dentro de todas las organizaciones y en particular, en las instituciones financieras, un sistema de control interno que mida la eficiencia y la productividad de las actividades, coordinado con las necesidades del negocio, verificando su exactitud y brindando por consiguiente, confiabilidad de sus datos contables. El control interno está orientado a prevenir y detectar errores e irregularidades, es por esto, que debe ser un proceso integrado a la operatividad general, propiciando que el personal observe conductas apegadas a valores éticos y lineamientos establecidos por la organización.

En este contexto, la banca nacional debe hacer esfuerzos en el mejoramiento de sus servicios y controles internos, con el fin de satisfacer a sus clientes y disminuir los porcentajes de riesgos de sus operaciones. Lo que explica que algunos de los retos que la banca debe enfrentar son: el fortalecimiento patrimonial, la eficiencia relacionada entre el redimensionamiento y el respectivo control de los costos, mejorar la calidad y rapidez del servicio, implementar un sistema de regulación y supervisión más eficiente.

La presente investigación, plantea proponer lineamientos de control para mejorar los procesos para el análisis de créditos de clientes Jurídicos del Banco Provincial, S.A, Agencia Zona Industrial Valencia., con la finalidad de ofrecer soluciones financieras integrales, para satisfacer oportunamente las necesidades y expectativas de los clientes, construyendo relaciones cercanas y duraderas que generan afinidad y lealtad con la institución.

En efecto, la Entidad en estudio ofrece una diversidad de productos a los clientes que se adaptan a sus necesidades, como créditos y microcréditos para clientes jurídicos, los cuales son manejados a través del Área de Negocios quién tiene la responsabilidad de gestionar las solicitudes de créditos clientes jurídicos, es decir, a las empresas con personalidad Jurídica, los cuales son canalizados en primer lugar por la gerencia de la oficina y esta a su vez realiza un estudio crediticio del solicitante.

Específicamente, en la gerencia de negocios, el problema objeto de estudio radica en verificar, medir y evaluar si el proceso de gestiones de créditos es eficaz y eficiente cumpliendo con el protocolo a medida que van ingresando las solicitudes a la oficina, considerando un factor muy importante como lo es el tiempo de respuesta para con los clientes sobre el estatus de sus solicitudes, de manera tal que aumente la confianza y calidad de imagen y servicio de la entidad financiera.

Sin embargo, se han observado quejas manifestadas por los clientes, ya que al momento de la solicitud de servicios o requerir información, se ha notado que no se cumple a cabalidad la atención inmediata en lo concerniente al otorgamiento de

créditos, por cuanto las respuestas que se les suministra a los problemas no son adecuadas y oportunas en ese determinado momento, generando caos, dentro de la institución. Mostrando debilidades en el proceso para la gestión de los créditos de los clientes jurídicos, los cuales no son manejados pertinentemente, debido a que 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.

En este sentido, para conseguir ampliar el número de clientes, deben reestructurarse los procedimientos y políticas relacionados con los procesos crediticios. Es por esta razón, que la Institución Financiera debe revisar sus procedimientos y políticas referidas al control de las operaciones relacionadas con el proceso de solicitudes, análisis y gestiones de créditos de clientes jurídicos, con el fin de dar cumplimiento a los requerimientos de la legislación venezolana. De acuerdo a lo planteado, es imperante el funcionamiento de controles internos eficaces para detectar y disminuir las fallas relacionadas con el proceso de créditos en la agencia financiera. Por consiguiente el propósito de este trabajo de investigación es diseñar lineamientos de control para mejorar los procesos en el análisis de créditos de clientes jurídicos del Banco Provincial.

1.2 Formulación del Problema

De acuerdo a la problemática planteada surge la siguiente interrogante ¿Cuáles serían los lineamientos de control adecuados para mejorar los procesos para el análisis de créditos de clientes Jurídicos del Banco Provincial, S.A, Agencia Zona Industrial Valencia?

1.3 Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo General

Establecer lineamientos de Control para los procesos de análisis de créditos de clientes jurídicos del Banco Provincial, S.A Agencia Zona Industrial Valencia, Estado Carabobo.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual en el proceso de análisis y gestiones de créditos de clientes jurídicos en la entidad financiera Banco Provincial S.A. Agencia Zona Industrial Valencia.
- Identificar las debilidades que existen en el procedimiento de solicitudes, análisis y gestiones de créditos jurídicos de la entidad financiera Banco Provincial S.A. Agencia Zona Industrial Valencia.
- Diseñar Lineamientos de control interno para los procesos de análisis de créditos de clientes jurídicos del Banco provincial, S.A Agencia Zona Industrial Valencia.

1.4 Justificación de la Investigación

La presente investigación se justifica debido ya que propone lineamientos de control para mejorar los procesos en el análisis de créditos de los clientes jurídicos de la entidad financiera Banco Provincial, S.A., Agencia Zona Industrial Valencia, mediante la descripción de sus componentes, representando así la posibilidad de disminuir y afianzar esas debilidades y fortalezas respectivamente, con la finalidad de mejorar sus tiempos de respuestas ante las solicitud de sus clientes, y poder ser efectivos en sus procesos y lograr su metas en el área de créditos jurídicos.

Las agencias financieras constituyen en conjunto una red de captación de clientes, por lo que es necesario que el servicio que presten sea de calidad y ajustado a las normas internas. Debido a la importancia que una adecuada estructura de control interno representa en el desarrollo de las actividades llevadas a cabo dentro de las instituciones financieras cada vez se hace mayor énfasis en los sistemas de control interno, pues estos garantizan una eficaz y eficiente utilización de los recursos disponibles y además permiten verificar el cumplimiento de las normas, políticas y procedimientos establecidos para el logro de los objetivos previamente establecidos.

Además, se verificará si se están cumpliendo todas aquellas normas y procedimientos previstos por la institución, con el fin de asegurar que el servicio que se ofrece sea satisfactorio para ambas partes: clientes e institución

Desde el punto de vista social, esta investigación facilita el conocimiento de los valores y creencias que fundamentan las acciones de los trabajadores de Banco Provincial S.A., lo cual permitirá a corto plazo reforzar aquellos que fomenten el crecimiento personal y de la Institución, lo cual coadyuvará al desarrollo de las actividades en cuanto a los procesos de gestión crediticia.

Considerando las implicaciones prácticas de la investigación la cual se encuentra en las líneas de investigación Gestión y Control de las finanzas Públicas y Privadas establecidas para la Escuela de Contaduría Pública, para la Universidad José Antonio Páez; es relevante indicar que a través de los lineamientos de control interno propuestos se pudo obtener información sobre los elementos que facilitan el alcance de los objetivos organizacionales, así como aquellos que los limitan, lo que puede contribuir a diseñar estrategias y herramientas operacionales para solventar los posibles derivados de los procesos de transformación de la institución.

Desde el punto de vista académico, este estudio cuenta con un valor teórico a la Universidad José Antonio Páez (UJAP), ya que implica una fuente de datos

sistemáticos y organizados que pueden servir de apoyo para otras investigaciones realizadas con el tema.

Finalmente, para los autores es importante, porque permite poner en práctica todos los conocimientos adquiridos durante el aprendizaje dentro de la institución educativa fortaleciendo su formación académica y profesional.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la Investigación

Este capítulo contiene los antecedentes del estudio, se incluyen los trabajos realizados previamente relacionados con el tema o problema tratado en el informe.

Según Tamayo y Tamayo (2006), los antecedentes constituyen:

Todo hecho anterior a la formulación del problema que sirve para aclarar, juzgar e interpretar el problema planteado, constituye los antecedentes del problema. En ello trata de hacer una síntesis conceptual de la investigación o trabajo realizado sobre el problema formulado, con el fin de determinar el enfoque metodológico de la investigación (p.146).

Por esta razón, se debe realizar estudios preliminares determinando la existencia de trabajos de grado, informes y textos, los cuales guardan relación con la presente investigación y que por sus valiosos aportes para el desarrollo de la misma, se cita a continuación:

Se incluyen aquí, el objetivo general, las técnicas e instrumentos utilizados, conclusiones y recomendaciones realizadas por otros autores que han tratado la problemática que constituye el núcleo, centro u objeto de la investigación que se ha abordado. Seguidamente se presenta el informe o trabajos de grado consultados de:

Ortega y Puerto (2013), denominado “**Lineamientos para optimizar el Control Interno de las cuentas por Cobrar de la empresa Vene-Frenos, C.A. ubicada en San Diego, Edo. Carabobo**”, presentado para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública, en la Universidad José Antonio Páez. El presente trabajo de grado

tuvo como objetivo general diseñar lineamientos a seguir para optimizar el control interno de las cuentas por cobrar de la empresa Vene-Frenos, C.A., específicamente en el Departamento de Cuentas por Cobrar. El estudio es de tipo aplicado y se enmarcó en la modalidad de proyecto factible, debido a que se propuso una solución viable a un problema de tipo práctico, y se fundamentó en una investigación campo y de nivel descriptivo.

Los datos se obtuvieron a través de la técnica de recolección de datos la encuesta, utilizando como instrumento el cuestionario, tomando como población y muestra al personal administrativo y contable, a fin de profundizar la problemática analizada. Una vez aplicada la técnica e instrumento de recolección de la información se procedió a presentar el análisis e interpretación de los resultados obtenidos, con el fin de establecer las pautas que conllevarían al desarrollo de la propuesta basada en el diseño de lineamientos a seguir para optimizar el control interno de las cuentas por cobrar de dicha empresa, lo cual a su vez ayudaría al incremento de la eficiencia organizacional y a la solución del problema existente en la misma.

Esta investigación sirve de apoyo al presente trabajo de grado, debido a que puede aportar lineamientos de control que pueden ser utilizados para el establecimiento de los mismos en la Entidad Financiera de la empresa en estudio.

Ho Men Lam (2012), realizó un trabajo de grado titulado, **“Lineamientos Administrativos para el mejoramiento de las funciones contables en la Empresa, Restaurant Mega Sabor C.A.”** presentado en la Universidad José Antonio Páez para obtener el título de Licenciado en Contaduría Pública. Esta organización presenta como problemática deficiencias en las funciones contables, debido a que se ha mantenido en manos de un asesor externo, lo que genera que no se conozca la realidad financiera. Para solucionar la problemática se plantea como objetivo general proponer lineamientos administrativos para el mejoramiento de las funciones contables. Este trabajo se ubica bajo la modalidad de proyecto factible, con un diseño de campo tipo

descriptivo con apoyo documental. Entre las técnicas de recolección empleadas se tiene la observación directa e indirecta y se aplicó la encuesta utilizando como instrumento el cuestionario el cual fue aplicado a la muestra seleccionada conformada por 10 personas.

Se concluye que el propósito contable que se lleva en la empresa no es el más idóneo ya que los procedimientos contables no están bien definidos de manera que le permita cumplir con los objetivos de la empresa, por lo que se proponen lineamientos administrativos para las operaciones contables de la empresa y el análisis de la importancia de la aplicación de procedimientos administrativos relacionados con las funciones y los procesos contables de la empresa lo cual es de gran utilidad para la puesta en marcha de las actividades correctamente.

La presente investigación sirve de aporte para el presente trabajo de grado debido a que en ella se detallan lineamientos para las operaciones contables de la empresa relacionados a las funciones y procesos contables, de tal manera que sirven de antesala para poder desarrollar los lineamientos de control necesarios ya que al conocer los procedimientos que deben realizarse se incluirán los procesos de control interno que garanticen el cumplimiento de los mismos y en el momento de generarse desviaciones poder tomar las previsiones necesaria a tiempo, de tal manera de poder diseñar los lineamientos adecuados que puedan darle solución a la problemática existente.

Sánchez, L (2011), realizó un trabajo titulado: **“Control Interno y su incidencia en la Gestión Operativa del Banco Provincial Sucursal Metrópolis”**, presentado en la Universidad José Antonio Páez para optar por el título de Licenciado en Contaduría pública. La institución presenta como problemática una gestión operativa inadecuada, debido a deficiencias en el control interno. Es por ello, que se plantea como objetivo general analizar la incidencia del control interno en el área operativa del Banco Provincial.

El tipo y diseño de la investigación se consideró de campo, apoyada en revisión bibliográfica y documental. Las técnicas de información de recolección que se emplearon fueron la observación directa y la encuesta y como instrumento de recolección el cuestionario aplicado a la muestra seleccionada. Una vez recogida la información, se analizaron e interpretaron los datos, concluyendo que el control interno incide en la gestión operativa de la institución financiera, ya que es un proceso que sirve para guiar la gestión empresarial hacia los objetivos de la organización y un instrumento para evaluarla. Por lo tanto, persigue constatar la eficacia y eficiencia interna y externa de la gestión empresarial.

El antecedente planteado, se relaciona con la siguiente investigación dado que suministra directrices en cuanto al control interno en las instituciones financieras, lo cual puede ayudar a lograr el desempeño deseado, así como los objetivos planteados en la entidad financiera en estudio.

También se consultó a Cretani, P y Cicero, M (2010), los cuales realizaron un estudio titulado: **“Estrategias de Control Interno BAJO el Enfoque Coso para el ciclo de Ventas – Cuentas por Cobrar – Cobros de la empresa Rugeveca Import, C.A. ubicada en San Diego, Estado Carabobo”**, presentado en la Universidad de Carabobo (UC), para optar por el título de Licenciadas en Contaduría Pública. Señalan que las grandes y pequeñas empresas apoyan su éxito en la vigilancia y custodia de los procesos administrativos y contables, poniendo especial cuidado en lo que a control interno se refiere. Sin embargo las debilidades presentes en el ciclo de Ventas – Cuentas por Cobrar- Cobros de la empresa Rugeveca Import, C.A., como la tardanza en el registro de la venta en el sistema , retardando la verificación de pedido y emisión de factura, demora en el proceso de cobranza, la falta de planificación organizacional, la escasa comunicación, y fallas en la supervisión, dio origen a la realización de la presente investigación teniendo como propósito establecer estrategias bajo el enfoque COSO,(Committee of Sponsoring Organization) el cual se trata de una iniciativa de (5)

componentes relacionada entre mejora de control interno los cuales están integrados en el proceso de dirección. para fortalecer los elementos que constituyen el ciclo de ventas – cuentas por cobrar – cobros de la empresa en estudio.

El estudio se enmarcó en la modalidad de proyecto factible, bajo una investigación descriptiva de campo, debido a que era necesario recolectar las vivencias de los empleados que laboran allí, a través de la encuesta como técnica de recolección de datos; en tal sentido se realizaron diversas visitas a las instalaciones de la organización, para lograr así la información necesaria que después de ser analizada daría respuestas a los objetivos planteados.

Los resultados permitieron concluir la inexistencia de un diseño de planes de control interno, la poca capacitación al personal y el insuficiente control de los recursos administrativos y contables por parte de la gerencia no garantizan el alcance de las funciones y actividades de una manera eficiente y eficaz del ciclo en estudio, con respecto a las normas aplicables en las áreas más vulnerables de la organización.

Este antecedente se considera relevante para la presente investigación, ya que presenta lineamientos teóricos acerca de los elementos de control interno bajo el informe COSO (Committee of Sponsoring Organization), indicando las pautas básicas para una sana administración de los recursos que están dados por la compatibilidad de las normas del sistema de control interno, lo cual sirve de base para el manejo y control del proceso de crédito en la institución financiera en estudio, además de poder desarrollar la investigación bajo la modalidad de proyecto factible, lo que orienta a que se le puede dar solución a la problemática planteada.

Por su parte, Veliz, L (2010) en su trabajo de grado titulado **“Estrategia de un Control Interno para la Información Financiera del Departamento de Cobranzas de la Empresa Corretaje de Seguros Valencia Seguval C.A,** realizado en la

Universidad José Antonio Páez para optar por el título de Licenciado en Contaduría pública., a través de este trabajo el autor diseñó una estrategia basada en un sistema de control interno para la información financiera del departamento de cobranzas de la empresa Seguval C.A, este es el propósito principal de la presente investigación, el cual fue concebido como un proyecto factible de nivel descriptivo, apoyado en una investigación documental y una de campo cuyo fin primordial era elaborar una propuesta para la solución de la problemática.

Las técnicas de recolección de datos fueron la observación directa y la encuesta y los instrumentos fueron las guías de observación y el cuestionario politómico, el cual fue aplicado en una muestra de diez personas. Los resultados de la investigación permiten determinar que en la empresa Seguval C.A no existe una forma de control que contribuya a la estandarización, medición y verificación de las actividades vinculadas al proceso.

El antecedente planteado, se relaciona con la presente investigación, pues permite conocer sobre las estrategias de control interno que deben seguirse en una empresa para que la información financiera sea eficaz, a través de formularios y procedimientos administrativos, lo cual servirá de base para analizar los lineamientos necesarios en la gestión administrativa de los procesos de créditos en el Banco Provincial, S.A., además permite establecer como instrumento de recolección de información la técnica la encuesta, así como definir la población y muestra a quien se le aplicará la misma, con la finalidad de adquirir la información necesaria para evaluar la situación actual de los procesos que presenta la Entidad en estudio.

2.2 Bases Teóricas

Toda investigación debe tener una base teórica que fundamente el desarrollo de la propuesta, y la viabilidad de aplicación para conseguir los objetivos planteados. Es por ello, que a continuación se presentan los principales temas que fundamentan el presente estudio, los cuales fueron obtenidos a través de la revisión de diversos textos bibliográficos de reconocidos autores.

De acuerdo con Hernández R, Fernández, C. y Baptista, L (2000):

Las bases teóricas tienen el propósito de dar a la investigación un sistema coordinado y coherente de conceptos y proposiciones que permitan abordar el problema. Significa poner en claro para el propio investigador, sus postulados, supuestos, asumir los frutos de investigaciones anteriores esforzándose por orientar el trabajo de un modo coherente. El fin que tiene el marco teórico es el de situar al problema dentro de un conjunto de conocimientos, que permita orientar la búsqueda y ofrezca una conceptualización adecuada de los términos que se utilicen (p.268).

En tal sentido, la investigación se sustenta bajo los siguientes aspectos inherentes a los controles internos, y términos correspondientes a entidades financieras, por ser estas las variables implícitas en el estudio.

2.2.1 Teorías de Control

Control Interno

En toda organización es necesario el control en todas sus etapas administrativas y contables, así como su implementación en todos sus procedimientos y actividades operativas, de tal manera que Chiavenato (2001), define que el control “es la función

administrativa la cual trata de garantizar que lo planeado, organizado y dirigido, cumpla realmente los objetivos previstos”. (p.394).

Por lo tanto, que el control promueve las potencialidades de los individuos, ya que su carácter es de pronóstico, debido a que mide la efectividad presente y futura de la actuación de todos los recursos de la empresa, siendo su principal propósito, corregir errores y no simplemente registrarlos.

Así mismo, Cepeda (2003) indica que:

El control interno se expresa a través de las políticas aprobadas por los niveles de dirección y administración de la empresa, mediante la elaboración y aplicación de técnicas de dirección, verificación y evaluación de manuales de funciones y procedimientos, de sistemas de información, donde la importancia se manifestó inicialmente en el sector privado siendo un factor fundamental e indispensable, en virtud del crecimiento de las organizaciones, el volumen de las operaciones, los niveles de riesgo tanto reales como potenciales.

(p. 24).

Se considera al control interno, como un elemento de control que se basa en procedimientos y métodos adoptados por una organización de manera coordinada a fin de proteger sus recursos contra pérdida, fraude o ineficiencia; promover la exactitud y confiabilidad de informes contables y administrativos; apoyar y medir la eficacia de ésta, y medir la eficiencia de operaciones en todas las áreas funcionales de la organización.

Es importante mencionar, que el control es un plan en donde se preverán todas las medidas administrativas dentro del Banco Provincial S.A. para el logro de los objetivos; de ahí, que el control interno sea un plan de organización donde se establecen las políticas y procedimientos que persigue la entidad con el fin de salvaguardar los recursos con que cuenta, verificar la exactitud y veracidad de la información para promover la eficiencia en la operaciones y estimular la aplicación de las políticas para

el logro de metas y objetivos programados. De aquí, que la efectividad del control interno dependa de gran medida de la integridad y de los valores éticos del personal que diseña, administra y vigila el control interno de la entidad.

Alcances y Objetivos del Control Interno

De acuerdo a Aguirre, J (1997), en todo sistema de control interno deben definirse los alcances dependiendo de las características de la empresa. La responsabilidad en la decisión de estos alcances recae siempre en la dirección en función de sus necesidades y objetivos, actividades de la empresa, tamaño, volumen de operaciones, así como la distribución geográfica de la organización. Los objetivos del Control Interno de acuerdo a Cepeda (2003), son: Proteger los recursos de la organización buscando su adecuada administración ante riesgos potenciales y reales que los puedan afectar. (p 9), asimismo:

- Garantizar la eficacia, eficiencia y economía en todas las operaciones de la organización, promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades establecidas en el Control Interno administrativo.
- Velar porque todas las actividades y recursos permanentes en la organización estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos previstos.
- Certificar la correcta, oportuna evaluación y seguimiento de la gestión de la organización.
- Asegurar la oportuna claridad, utilidad y confiabilidad de la información y los registros que respaldan la gestión administrativa de la organización.
- Definir y aplicar medidas para corregir, prevenir y detectar los riesgos y desviaciones de la organización, que puedan comprometer el logro de los objetivos.

Principios del Control Interno

Holmes, E (2004), establece los siguientes principios en el establecimiento de los controles internos:

- Debe fijarse la responsabilidad: si no existe una delimitación exacta de las responsabilidades, el control será ineficiente.
- La contabilidad y las operaciones deben estar separadas: la persona que se encargue de llevar la contabilidad, no debe ser la misma que realice las operaciones.
- Deben utilizarse las pruebas disponibles para comprobar la exactitud, con el objeto de tener la seguridad de que las operaciones y la contabilidad se llevan en forma exacta. Cada operación debe estar debidamente soportada para que al momento de contabilizarla se pueda comparar la exactitud de dicho asiento.
- Ninguna persona individualmente debe tener completamente a su cargo una transacción comercial. Esto, debido a que si se cometen errores, será más fácil corregirlos si el manejo de las operaciones son realizadas por más de una.
- Debe escogerse y entrenarse cuidadosamente al personal de empleados. Escoger y entrenar al personal en forma adecuada, dará como resultado un mejor rendimiento, reducción de costos y, por consiguiente, empleados más atentos y activos.
- Si es posible, debe existir una rotación entre el personal asignado a cada cargo. Una rotación, reduce las oportunidades de que se cometan fraudes.

- Las instrucciones para cada puesto deben estar siempre por escrito. Es necesario que cada puesto tenga un Manual de Procedimientos, ya que éstos fomentan la eficiencia y evitan errores.
- Los empleados deben tener pólizas de fianzas. La fianza protege a la empresa y actúa como un disuasivo psicológico, en el caso de que el empleado tenga tentación.
- No deben exagerarse las ventajas de protección que presta el sistema de contabilidad de partida doble, ya que este tipo de sistema no sustituye el control interno y de la misma forma se llegan a cometer errores.
- Debe hacerse uso de las cuentas de control con la mayor amplitud posible. Estas cuentas prueban la exactitud entre las cuentas y los empleados segregados en las diferentes ocupaciones.
- Siempre que sea factible, se deben usar equipos mecánicos.

Componentes del Control Interno

Mantilla S, (2008) señala que:

El control interno consta de cinco componentes interrelacionados, derivados de la manera como la administración realiza los negocios, y están integrados al proceso de administración. Aunque los componentes se aplican a todas las entidades, las compañías pequeñas y medianas pueden implementarlo de forma diferente que las grandes”. (p. 04).

De acuerdo al autor, se comprende una serie de planteamientos basados en el informe del Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) los cuales incluye los siguientes componentes:

Ambiente de Control: El ambiente de control da el tono de una organización, influenciando la conciencia de control de los empleados. Es el fundamento de todos los demás componentes del control interno, proporcionando disciplina y estructura. Los factores del ambiente de control interno incluyen la integridad, los valores éticos y la competencia de la gente de la entidad, la filosofía y el estilo de operación de la administración, la manera como la administración asigna autoridad y responsabiliza, y cómo organiza y desarrolla a su gente, y la atención y dirección proporcionada por el consejo de directores.

En este sentido, el ambiente de control es definido como la esencia de cualquier negocio es su gente y sus atributos individuales, incluyendo los factores mencionados anteriormente. La gente es el motor que dirige la entidad y el fundamento sobre el cual todas las cosas descansan.

Valoración de Riesgos: La valoración de riesgos es la identificación y análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, formando una base para la determinación de cómo deben administrarse los riesgos. Cada entidad enfrenta una variedad de riesgos derivados de fuentes externas e internas, los cuales deben valorarse. Una condición previa para la valoración de riesgos es el establecimiento de los objetivos, enlazados en niveles diferentes y consistentes internamente. La definición de objetivos es una condición previa para la valoración de riesgos. Por lo que, primero se deben definir los objetivos a fin de que la administración pueda identificar los riesgos y tomar las acciones necesarias para administrarlos.

Actividades de Control: Las actividades de control son las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que las directivas administrativas se lleven a cabo. Ayudan a asegurar que se tomen las acciones necesarias para orientar los riesgos hacia la consecución de los objetivos de la entidad. Las actividades de control se dan a todo lo largo de la organización, en todos los niveles y en todas

las funciones. Incluyendo un rango de actividades diversas como aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, revisiones de desempeño operacional, seguridad de activos y segregación de funciones. Las actividades de control se pueden dividir en tres categorías, basadas en la naturaleza de los objetivos de la entidad con los cuales se relaciona: operaciones, información financiera, o cumplimiento.

Información y Comunicaciones: Los sistemas de información y comunicación se interrelacionan. Debe identificarse, capturarse y comunicarse información pertinente en una forma y en un tiempo que les permita a los empleados cumplir con sus responsabilidades. Los sistemas de información producen reportes, contienen información operacional, financiera y relacionada con el cumplimiento, que hace posible operar y controlar el negocio. La comunicación efectiva también debe darse en un sentido amplio, fluyendo hacia abajo, a lo largo y hacia arriba de la organización.

Monitoreo: Según Mantilla, los sistemas de control interno requieren ser monitoreados, un proceso que valora la calidad del desempeño del sistema en el tiempo. Ello es realizado mediante acciones de monitoreo ongoing, evaluaciones separadas o una combinación de las dos. El monitoreo ongoing ocurre en el curso de las operaciones, incluye las actividades regulares de administración y supervisión, así como otras acciones personales tomadas en el desempeño de sus obligaciones. El alcance y la frecuencia de las evaluaciones separadas dependerá primariamente de la valoración de riesgos y de la efectividad de los procedimientos de monitoreo ongoing. El monitoreo asegura que el control interno continúe operando efectivamente.

La teoría referente al control interno, se relaciona con la presente investigación, ya que los controles internos optimizan las operaciones normales de la empresa, en este caso de la Institución Financiera Banco Provincial S.A., reducen el riesgo de pérdida de valor de los activos, ayudan a garantizar la fiabilidad de los estados financieros y el

cumplimiento de las leyes y normas vigentes. En consecuencia los controles internos no deben ser hechos o mecanismos aislados, o decretos de la dirección, sino una serie de acciones, cambios o funciones que, en conjunto, conducen a cierto fin o resultado.

En consecuencia las personas que componen la entidad financiera deben tener conciencia de la necesidad de evaluar los riesgos y aplicar controles, y deben estar en condiciones de responder adecuadamente a ello, lo cual contribuirá a la propuesta planteada.

2.2.3 Teorías de Crédito

Crédito

Crédito, en comercio y finanzas, de acuerdo Microsoft® Encarta® (2003) es un término utilizado para referirse a las transacciones que implican una transferencia de dinero que debe devolverse transcurrido cierto tiempo. Por tanto, el que transfiere el dinero se convierte en acreedor y el que lo recibe en deudor; los términos crédito y deuda reflejan pues una misma transacción desde dos puntos de vista contrapuestos.

En el crédito va a haber un contrato en que una de las partes entrega una prestación a cambio de una contraprestación futura; el plazo que separa a la prestación presente de la contraprestación futura se puede decir que es el plazo del crédito. Si hay una diferencia de cantidad o de valor entre la prestación que se efectúa de inmediato y la futura, el crédito es con interés, que es el caso que se da más frecuentemente en la vida comercial y financiera.

Importancia del Crédito

De acuerdo a información en línea, según documento Buenas Tareas, consultado en Octubre de 2012, la importancia del crédito para una economía es muy grande.

Gracias al crédito, las personas, las empresas y los Estados pueden tener acceso a recursos que, de otra forma, serían difíciles de obtener. Los créditos pueden incentivar el consumo de las personas y, de esta forma, activar el sistema productivo del país.

Las empresas, gracias a los créditos, pueden realizar proyectos e inversiones que les permitan mejorar su producción y sus ingresos, que, en últimas, también son ingresos para el país. Puede decirse que ha cambiado el fondo y la forma de las sociedades modernas; la comercialización de los inmuebles, de los bienes durables de consumo, sea o no de lujo, los viajes de los turistas, escasamente serían una fracción del volumen que han alcanzado en el presente, si no fuera por el apoyo del crédito.

Todo crédito debe pagarse y por lo tanto, el prestatario tiene que rebajar su consumo para pagar el crédito obtenido, y hasta en una cantidad un poco mayor para pagar los intereses; pero al mismo tiempo se están concediendo nuevos créditos que facilitan el mantenimiento de la producción y del consumo. Sin créditos, no se pueden emprender las grandes inversiones ni crear las empresas a gran escala, imprescindibles para aumentar el nivel de vida y alcanzar un grado de desarrollo importante.

Función del Crédito

De acuerdo a López (2012), la principal función consiste en transferir el ahorro de unos agentes económicos a otros que no tienen suficiente dinero para realizar las actividades económicas que desean, como por ejemplo, cuando un banco utiliza los depósitos de sus clientes para prestarle dinero a un individuo particular que quiere comprarse una casa, o a un empresario que quiere ampliar su negocio. Esta transferencia de dinero es temporal, y tiene un precio que se denomina interés, que depende del riesgo de la operación que se vaya a financiar y de la oferta y demanda de créditos.

La presencia de los créditos es indispensable para el desarrollo económico. Permiten invertir en actividades productivas el ahorro de individuos que, de no existir la posibilidad de transferirse a otras personas, no se aprovecharía. El uso de créditos también permite efectuar las complejas operaciones que llevan a cabo las empresas modernas sin necesidad de utilizar dinero, estas se llevan a cabo mediante documentos escritos entre los que cabe destacar las letras de cambio, órdenes de pago, cheques, pagarés de empresa y bonos. Estos son, en general, títulos valores, que por ley pueden transferirse al igual que el dinero.

Clases de Crédito

De acuerdo a López (2012) los principales tipos de crédito son los siguientes

Créditos Comerciales: que son los que unos fabricantes conceden a otros para financiar la producción y distribución de bienes.

Créditos a la Inversión: demandados por las empresas para financiar la adquisición de bienes de equipo, las cuales también pueden financiar estas inversiones emitiendo bonos, pagarés de empresas y otros instrumentos financieros que, por lo tanto, constituyen un crédito que recibe la empresa.

Créditos Bancarios: que son los que concede un banco y entre los que se podrían incluir los préstamos.

Créditos Al Consumo o Créditos Personales: que permiten a los individuos comprar bienes y pagarlos a plazos. **Créditos hipotecarios:** destinados a la compra de bienes inmuebles, garantizando la devolución del crédito con el bien inmueble adquirido.

Créditos que reciben los Gobiernos: (centrales, regionales o locales) al emitir deuda pública. **Créditos internacionales:** que son los que concede un gobierno a otro, o una institución internacional a un gobierno.

Crédito Bancario

De acuerdo a Esteves (2008), es un tipo de financiamiento que se obtiene por medio de los bancos con los cuales establecen relaciones funcionales. El crédito bancario no es la única forma de crédito, pero es la principal y muchas veces un examen más profundo descubre que el crédito bancario está detrás de formas crediticias que en apariencia son independientes, por ejemplo, detrás de la tarjeta de crédito está el crédito bancario a las compañías que emiten tarjetas, detrás del arrendamiento financiero está el banco que financia a la arrendadora, etc. por esta razón, las variaciones en el volumen y en el precio (tipo de interés) del crédito bancario tiene una influencia más o menos inmediata pero generalizada en toda la economía.

Hay personas que disponen de capital ocioso y no están preparados para utilizarlo, lo depositan en algún banco y reciben un interés como compensación por haber transferido su capital. Las sumas pequeñas de dinero son combinadas en los bancos para hacerlas grandes, para llegar a ser productivas. Los bancos prestan de los recursos captados a través del ahorro, a los fabricantes y comerciantes, empleándolo para que produzca es así como surge el crédito bancario.

Importancia del Crédito Bancario

De acuerdo al mismo autor, es una de las maneras más utilizadas por parte de las empresas hoy en día de obtener un financiamiento necesario. Casi en su totalidad son bancos comerciales que manejan las cuentas de cheques de la empresa y tienen la mayor capacidad de préstamo de acuerdo con las leyes y disposiciones financieras vigentes en la actualidad y proporcionan la mayoría de los servicios que la empresa requiera. Como la empresa acude con frecuencia al banco comercial en busca de los recursos a corto plazo, la elección de uno en particular merece un examen cuidadoso. La empresa debe estar segura de que el banco la podrá auxiliarla en el momento que se

le presente una necesidad de efectivo a corto plazo.

La importancia del crédito bancario ha aumentado en los últimos años a medida que se van realizando más transacciones mediante operaciones de crédito y cada vez menos se realizan con dinero en efectivo. Los adelantos en las técnicas informáticas han favorecido la utilización de tarjetas de crédito y de débito, al tiempo que crecían las operaciones comerciales entre empresas utilizando instrumentos crediticios

El mecanismo de control de crédito queda reflejado por las operaciones que llevan a cabo los bancos centrales, que controlan el volumen de créditos de la economía comprando deuda pública, estableciendo el tipo de descuento y, de esta manera, provocan que los créditos sean más o menos caros.

Administración del Crédito.

De acuerdo a López (2012), en esta etapa el banco asume (compra) el riesgo de una operación; esta circunstancia es la que obliga a tratar este punto en forma separada. Además, el seguimiento de la evolución de la colocación obligará a volver a analizar el crédito periódicamente. La administración del crédito es una etapa intensiva en recursos humanos y Monetarios; por ello, en general, las instituciones financieras realizan una selección de los créditos para reestudiar. Tanto el número como la profundidad del estudio de los créditos seleccionados son función de lo explicitado en la política de crédito. El seguimiento de una colocación obliga a repetir la etapa de análisis del crédito, más la verificación periódica de las garantías y de los documentos legales. Esta etapa concluye con el pago del crédito. Los pasos por seguir en la administración del crédito son:

- Selección de créditos para reevaluar de la cartera de colocaciones del banco, de acuerdo con la política de créditos.

- Obtención de nueva información.
- Evaluación de la evolución de la operación y reevaluación de la capacidad de pago del crédito.
- Verificación de garantías y coberturas del crédito y revisión de los antecedentes legales involucrados en la operación.

La estructuración de las etapas señaladas están basadas en el proceso y administración de crédito que es posible apreciar en bancas comerciales que presentan algún grado de competencia y están insertas en un mercado de capitales de una economía en vías de desarrollo.

Para implementar y estudiar el proceso y administración de créditos se requiere, en primer lugar, determinar el mercado objetivo del banco, que es aquel grupo de empresas al cual está destinado el esfuerzo comercial de la institución financiera, tanto en términos de productos bancarios como de estructura organizacional y de servicios internos del banco.

Una vez caracterizado el mercado objetivo del banco, constituido por potenciales clientes, y realizados los contactos que exigen las relaciones financieras, el banco debe evaluar la capacidad de pago de sus futuras colocaciones. Este trabajo tiene por objeto cuantificar el riesgo que supone efectuar una operación crediticia con algunos de los clientes del mercado objetivo, proceso que se desarrolla en la etapa de análisis de crédito.

En la medida en que la solicitud de crédito pase las diferentes subetapas operacionales, la calidad de la información debe ser alta. Sin embargo, las empresas son reacias a entregar información de su gestión global, por razones de orden estratégico u otras. Una forma de solucionar este problema consiste en fomentar y

fortalecer una relación de confianza entre el cliente y el banco. Cuando una empresa no entrega información, se puede considerar la operación como un crédito riesgoso en su origen, aun cuando el ejecutivo estime a priori que la firma está financieramente sana.

Una vez formalizadas las relaciones comerciales y determinada la real capacidad de pago y el riesgo que significa para la institución financiera cursar la operación, el comité de crédito adopta la decisión de otorgamiento del crédito, como también de su monto, y establece las condiciones del préstamo por negociar con el cliente. Esta decisión se basa en los antecedentes de la empresa ya procesados por el banco, más informaciones de carácter netamente institucional, las que se definirán más adelante. Se puede dar el caso de que la decisión de monto por prestar adoptada por el comité de crédito no se ajuste a lo requerido por el cliente. La razón de ello puede estar en que muchas veces el solicitante no cuenta con las herramientas económicas que indican el monto de recursos que efectivamente necesita el proyecto en estudio, o bien en que no se cumpla con los requisitos exigidos para operaciones que comprometan mayores fondos.

El Contrato de Crédito

De acuerdo a Esteves (2008), las operaciones activas, son aquellas por las cuales los banco o instituciones financieras colocan los recursos que obtienen en sus operaciones de intermediación, sus recursos propios, algunos diferencian dentro de estas operaciones crediticias de la inversión a través de las cuales la institución colocan los recursos que obtienen en títulos públicos o privados.

La operación activa por excelencia es el contrato de crédito, de préstamo o mutuo. El contrato de crédito en un sentido amplio, es toda aquella operación en la que el banco coloca recursos financieros a cambio de la obligación de quien los recibe de devolverlos, en un tiempo determinado o no, con el pago de una contraprestación por

el uso de ese dinero, se puede ver que en todas las operaciones activas que realizan las instituciones financieras caen dentro de este concepto, con variaciones en cuanto al tipo de garantía, si se traspasa o no la titularidad de los bienes que garantizan la operación, u otros.

El contrato de crédito es aquel por el cual el banco entrega al cliente una determinada suma de dinero con la obligación para esta última de restituir la cantidad en el tiempo acordado, reconociendo el interés como contraprestación por la suma entregada. Se caracteriza por ser un contrato real, oneroso conmutativo y principal.

Planificación de las Carteras de Crédito

La planificación debe ser dinámica y esto solo se puede lograr a través del control completo de la cartera y de análisis del entorno micro y macro económico en que se desenvuelve la institución.

Cada contrato tiene un universo de información pero por lo general permite obtener la información del capital dado en préstamo, las tasas de interés, las fechas de pago, la persona o empresa a la que se otorgó el crédito y las garantías que aseguran el fiel cumplimiento de las obligaciones.

Con la información que se proporcione se pueden clasificar y sub clasificar los contratos según el tamaño del capital, tasa de interés, plazo, fecha de vencimiento, cliente sector geográfico, sector de operación y antigüedad. De acuerdo a Ferran (1993), “a través de la información que arrojen las diferentes divisiones de las clasificaciones y de las sub clasificaciones se puede analizar la estructura de la carteras, su distribución en detalle y las tendencias y fluctuaciones que presenten”. (p. 93).

La teoría planteada aporta información relevante a la presente investigación, ya que el conceder un crédito es una operación que implica riesgo, por lo que se debe evaluar y escoger muy bien al otorgarlo, esta decisión debe ser imparcial y debe

traducirse en decisiones que permitan asumir una responsabilidad por lo que se deben emitir juicios firmes y razón. Por lo tanto, el proceso de estudio de concesión de un crédito debe contemplar una evaluación a fondo tanto de sus aspectos cualitativos como cuantitativos. La decisión de otorgarlo se debe tomar en base a los antecedentes del solicitante, es necesario considerar en los análisis de crédito diferentes consideraciones que se pueden dar con el fin de anticipar los problemas, es por ello, que se deben establecer lineamientos basados en el control interno para mejorar la gestión del crédito jurídico en la Institución Financiera Banco Provincial S.A.

2.3 Definición de Términos Básicos

Auditoría: Es la recopilación y evaluación de datos sobre información cuantificable de una entidad económica para determinar e informar sobre el grado de correspondencia entre la información y los criterios.

Cientes Jurídicos: (Empresas con derecho y obligaciones) no como individuo si no como Institución.

Efectividad: Grado de eficiencia con la que se realiza una acción, hacer que los objetivos o metas a seguir se logren de manera correcta y más rápida posible.

Eficacia: Es la capacidad de alcanzar el efecto que espera o se desea tras la realización de una acción.

Eficiencia: Es el uso racional de los recursos con que se cuenta para alcanzar un objetivo predeterminado. A mayor eficiencia menor la cantidad de recursos que se emplearán, logrando mejor optimización y rendimiento.

Gestión administrativa: Actividades propias dirigidas a administrar los recursos de una organización.

Gestión: Proceso que desarrolla actividades productivas con el fin de generar

rendimientos de los factores que en él intervienen. Diligencia que conduce al logro de un negocio o satisfacción de un deseo.

Sistema Bancario: Lo constituyen todas las instituciones financieras de depósito de un país, como los bancos, las cajas de ahorro, la banca oficial, las cooperativas de crédito y el banco central.

Sistema Financiero: Es aquel conjunto de instituciones, mercados y medios de un país determinado cuyo objetivo y finalidad principal es la de canalizar el ahorro que generan los prestamistas hacia los prestatarios.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Con la presente investigación, se busca Proponer lineamientos de Control para los mejorar los procesos de análisis de créditos a clientes Jurídicos del Banco provincial, S.A Agencia Zona Industrial Valencia., con el propósito de cumplir con las metas de otorgamiento de créditos a clientes jurídicos, y disminuir los tiempos de aprobación de los recaudos, de tal manera que la información presentada para efectuar la solicitud del crédito, el análisis y la aprobación, sea lo más veraz, rápida y eficientemente posible, dando confiabilidad a los gerentes, y ésta sea a su vez una herramienta útil al momento de la toma de decisiones, además de poder aumentar la liquidez de la empresas, para poder efectuar las inversiones tengan proyectadas de manera oportuna, y la Entidad logre sus metas previstas, así como mejorar su imagen por la capacidad de respuesta.

De acuerdo a Hurtado y Toro (2007) señalan que “El marco metodológico se refiere al desarrollo propiamente dicho del trabajo, la definición de la población sujeta al estudio y la selección de la muestra, diseño de las técnicas e instrumentos de recolección de datos” (p. 90). Por lo tanto, la finalidad de este capítulo consiste en explicar los aspectos metodológicos empleados para desarrollar cada una de las fases del estudio.

3.1 Tipo y Diseño de la Investigación

El estudio se enmarca bajo la modalidad de proyecto factible y este tipo de estudio implica, a su vez, un diseño de campo de tipo descriptivo con apoyo documental. Según el cual según las normas de la Universidad Santa María (2000), el proyecto factible “consiste en elaborar una propuesta viable que atiende a las necesidades en una organización o grupo social que se ha evidenciado a través de una investigación documental o de campo” (p.82);

En este sentido, la investigación se constituye en un proyecto factible, ya que como resultado de la misma se obtuvo la propuesta de lineamientos de control interno que permitan optimizar el procedimiento de solicitudes, análisis y gestiones de créditos jurídicos a la Entidad Financiera Banco Provincial Agencia Zona Industrial Valencia, Estado Carabobo, lo cual contribuirá a fortalecer la gestión de la entidad, a través de un monitoreo más eficaz del que actualmente se ejecuta.

Por otro lado Tamayo y Tamayo (2006), define la investigación de campo como “aquella que consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variable alguna.” (p 71). En este sentido, para esta investigación los datos fueron recogidos directamente del personal que labora en el área administrativa y contable bajo la realidad propia donde ocurren los hechos.

De igual forma, el estudio tiene un nivel descriptivo con apoyo documental, ya que en ella se busca identificar las debilidades que existen en el procedimiento de Solicitudes, Análisis y Gestiones de Créditos Jurídicos. Para Hernández, Fernández y Baptista (2006) la investigación descriptiva es aquella que busca especificar, propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice (p 119).

Asimismo, esta investigación se complementó con indagaciones de carácter documental (textos, trabajos de grados, documentos en línea, leyes, entre otros), necesarios para aproximarse, en un principio al objeto de estudio y posteriormente, para establecer el marco teórico del mismo.

3.2 Fases metodológicas

Para la elaboración de la presente investigación, se tomó en consideración tres (03) fases metodológicas, las cuales se desarrollaron en base a los objetivos específicos planteados, las cuales se detallan a continuación:

Fase I: Diagnóstico de la situación actual en el proceso de análisis y gestiones de créditos a clientes jurídicos en la Entidad Financiera Banco Provincial S.A. Agencia Zona Industrial Valencia.

Esta fase, tiene la finalidad diagnosticar de la situación actual en el proceso de análisis y gestiones de créditos de clientes jurídicos en la Entidad Financiera Banco Provincial S.A. Agencia Zona Industrial Valencia, para ello se debió primeramente establecer la población y muestra quienes participaran en la investigación, los cuales brindaron la información necesaria para el diagnóstico. Para el presente estudio la población estuvo conformada por las personas que están inmersas en la problemática planteada. Balestrini (2006) define la población como “cualquier conjunto de elementos de los que se quiere conocer o investigar o alguna de sus características” (p.126). Para la presente investigación la población estuvo compuesta por ocho (8) trabajadores que laboran en la entidad financiera.

Por otra parte, Sabino (2008), define la muestra como “aquel conjunto de elementos que han sido tomados de una población con la finalidad de ser estudiados y mediante ésta tomar las características totales de la población”. (p. 98). Por lo tanto, la

muestra seleccionada tiene los mismos atributos y características de la población ya descrita, y para cumplir con la fase de creación y estudio de la propuesta se tomó el 100% de la población, es decir, el muestreo es de tipo censal porque se tomó la totalidad de la población. Al respecto, López (2006) opina que “la muestra censal es aquella que representa el total de la población “(p 123).

Para dar cumplimiento a esta fase, se empleó como técnica de recolección de información la encuesta, que de acuerdo a Sierra (2000), es "un procedimiento de hacer estudios estadísticos es la elaboración de cuestionarios para encuestar una población o una muestra representativa" (p.106). El instrumento que se utilizó fue un cuestionario. Sabino, (2008) lo define como:

Un instrumento escrito que debe resolverse sin interacción del investigador, el cuestionario establece provisionalmente las consecuencias lógicas de un problema que, aunada a la experiencia del investigador y con la ayuda de la literatura especializada servirán para elaborar las preguntas congruentes con dichas consecuencias lógicas. (p 72).

El cuestionario se estructuró con preguntas cerradas de tipo dicotómicas con respuestas si-no, y permitió identificar las debilidades que existen en el procedimiento de solicitudes, análisis y gestiones de créditos personales.

Luego de la recolección de los datos, fue necesario procesarla para dar cumplimiento a los objetivos propuesto, para lo cual se procedió a la organización, observación y análisis descriptivo. Al respecto, la estadística descriptiva, para Bisquerra (2002) es la que “presenta información en forma conveniente, útil y comprensible y se utiliza en conjuntos finitos para presentar, organizar analizar los datos, comparar y luego comunicar” (p 82). En este sentido, la información se organizó, se clasificó, se tabuló, se graficó y se analizó, con el objeto de reducir y comparar la información obtenida para tener una visión más completa de la realidad del estudio.

Fase II: Identificación de las debilidades que existen en el procedimiento de Solicitudes, Análisis y Gestiones de Créditos Jurídicos de la entidad Financiera Banco Provincial S.A. Agencia Zona Industrial Valencia.

En esta fase, una vez realizado el diagnóstico a través del instrumento de recolección de datos aplicado, para determinar las debilidades existentes en el control interno para el procedimiento de Solicitudes, Análisis y Gestiones de Créditos a clientes jurídicos de la Entidad Financiera Banco Provincial S.A. Agencia Zona Industrial Valencia, con la finalidad de poder determinar las estrategias requeridas para el diseño de los lineamientos necesarios para dar solución a las debilidades encontradas, y poder aprovechar las fortalezas existentes, para la mejora de los procesos en el área de créditos de clientes jurídicos.

Fase III: Diseño de lineamientos de Control Interno para los procesos de análisis de créditos a clientes Jurídicos del Banco provincial, S.A Agencia Zona Industrial Valencia, Estado Carabobo.

Una vez aplicadas las diferentes técnicas de recolección de información y analizados los resultados se diseñaron los lineamientos de Control Interno para los procesos en el análisis de créditos a clientes Jurídicos del Banco provincial, S.A Agencia Zona Industrial Valencia, Estado Carabobo. Se espera que con esta propuesta se garantice una eficaz y eficiente utilización de los recursos disponibles y además del cumplimiento de las normas, políticas y procedimientos establecidos para el control de la gestión de créditos.

Es por ello, que se estableció un conjunto de procedimientos ordenados para el correcto funcionamiento de las actividades que se llevan a cabo en el área de negocios de la institución financiera relacionadas con el análisis y solicitudes de créditos.

CAPITULO IV

RESULTADOS

4.1 Análisis de los Resultados

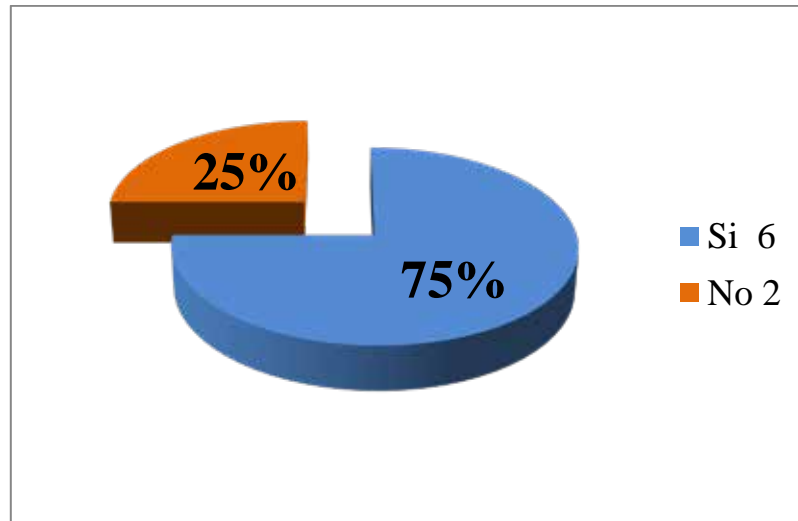
En este capítulo se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación de las técnicas e instrumentos de recolección aplicados, a la muestra seleccionada, representada por trabajadores que trabajan en la entidad Financiera Banco Provincial S.A., agencia Zona Industrial Valencia. Los resultados obtenidos fueron analizados con la finalidad de diagnosticar la situación actual en el proceso de análisis y gestiones de créditos de clientes jurídicos de la entidad, cuyas debilidades fueron detectadas para desarrollar lineamientos de control para optimizar los procesos y lograr darle solución a la problemática existente.

Fase I: Diagnóstico la situación actual en el proceso de análisis y gestiones de créditos de clientes jurídicos en la Entidad Financiera Banco Provincial S.A. Agencia Zona Industrial Valencia.

Para diagnosticar la situación actual en el proceso de análisis y gestiones de créditos de clientes jurídicos en la Entidad Financiera Banco Provincial S.A. Agencia Zona Industrial Valencia, se aplicó como instrumento de recolección de información el cuestionario conformado por quince (15) preguntas cerradas de respuestas si-no, aplicado a una muestra de (8) trabajadores de la entidad financiera, cuyos resultados fueron tabulados, presentados en gráficos circulares y analizados, los cuales se presentan a continuación:

Ítem 1 ¿Considera usted, que la Entidad Financiera tiene establecida políticas para las solicitudes y análisis de los créditos a clientes jurídicos?

Gráfico 1.- Existencia de Políticas para solicitudes y análisis de crédito



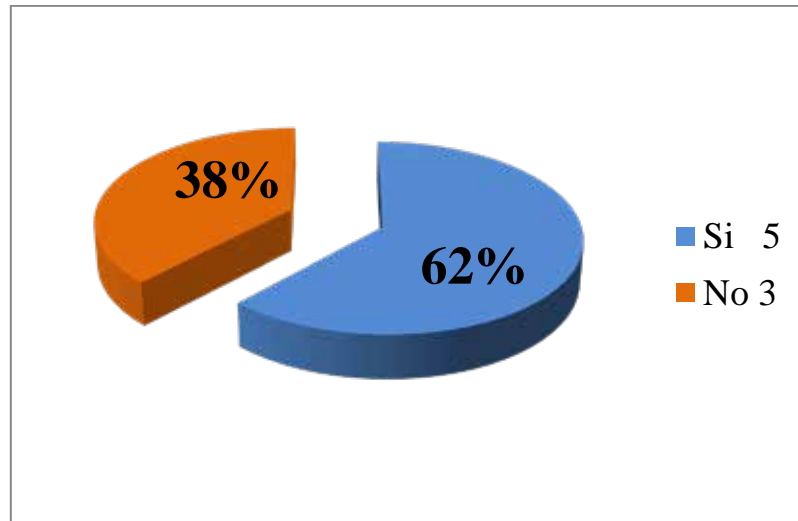
Fuente: Tabla Nro. 1 (Ver anexo 2)

Análisis

En el presente gráfico, se observa que el veinticinco por ciento (75%) de los encuestados, respondió positivamente, debido a que la Entidad Financiera tiene establecida políticas para las solicitudes y análisis de los créditos a clientes jurídicos, dado que tienen constituidas líneas de acción para mejorar la atención al cliente, sin embargo, el veinticinco por ciento (25%) restante señaló que no existen. Lo que evidencia una debilidad en sus procesos, ya que la comunicación no es efectiva y no está llegando a todos los niveles de la organización, lo que puede generar retardos en el proceso de aprobación de crédito, y generar descontento por parte del cliente, por lo que hay que recordar que de acuerdo a su satisfacción se garantiza que quiera solicitar el servicio prestado por la entidad, ya que su satisfacción es su prioridad.

Ítem 2.- ¿Considera usted que los procesos efectuados para las solicitudes de crédito de los clientes jurídicos, fluyen con la rapidez requerida para otorgar el servicio?

Gráfico 2.- Fluidez en los procesos de solicitudes de crédito



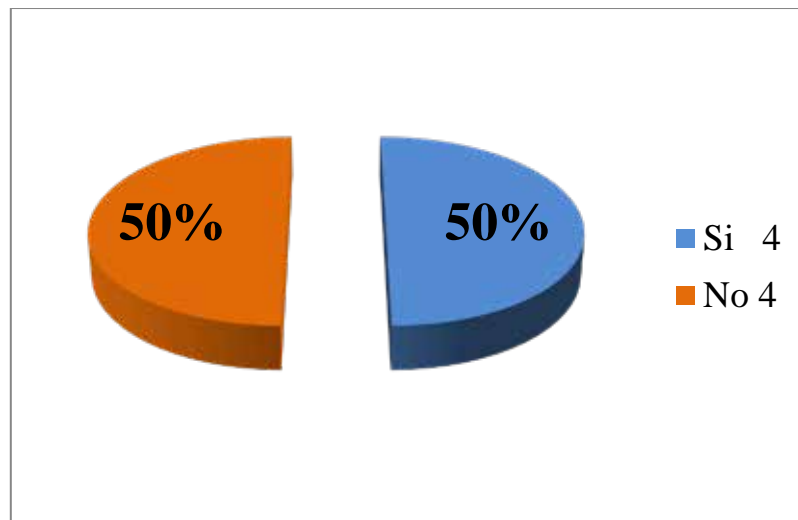
Fuente: Tabla Nro.2 (Ver anexo 2)

Análisis

Ante esta interrogante, se puede observar en el presente gráfico que el sesenta y dos por ciento (62%) de los encuestados respondió que los procesos efectuados para las solicitudes de crédito de los clientes jurídicos fluyen con rapidez, para otorgar el servicio, en cambio el treinta y ocho por ciento (38%) restante respondió negativamente. Se puede evidenciar al respecto una debilidad de control interno, ya que no existe una satisfacción de los clientes, manifestándose en quejas por lo lento y engorroso que se convierte la tramitación para la aprobación de la solicitud de crédito, que pudiera transformarse en una emigración del cliente a otra entidad que preste con mayor eficiencia el mismo servicio.

Ítem 3 ¿Sabe usted si los procedimientos administrativos ejecutados en la entidad financiera, permiten el desarrollo eficiente y efectivo de las actividades relacionadas con los créditos jurídicos?

Gráfico 3.- Procedimientos administrativos eficientes



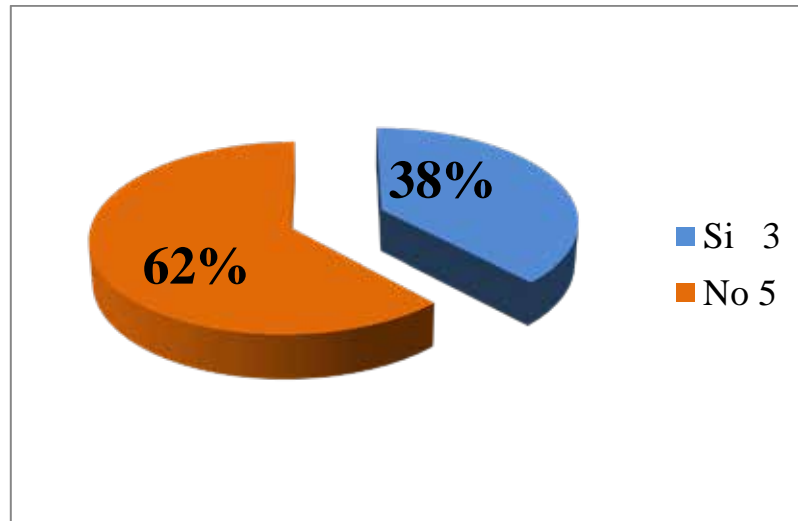
Fuente: Tabla Nro.3 (Ver anexo 2)

Análisis

En el presente gráfico, se observa que el cincuenta por ciento (50%) de los encuestados, los procedimientos administrativos ejecutados en la entidad financiera, permiten el desarrollo eficiente y efectivo de las actividades relacionadas con los créditos jurídicos, en cambio, el cincuenta por ciento (50%) restante señaló que no permiten tal desarrollo. Lo que evidencia otra debilidad encontrada en sus procesos, por lo que se hace necesario mejorar los procedimientos para poder llevar a cabo los objetivos y metas propuestas, ya que de ello depende la dirección de la entidad financiera, además de tomar medidas necesarias para controlar los riesgos relacionados con el otorgamiento de los créditos a los clientes jurídicos.

Ítem 4 ¿Se presenta con regularidad, que los clientes jurídicos entreguen incompleta la documentación requerida para la solicitud de créditos?

Gráfico 4.- Documentación Incompleta



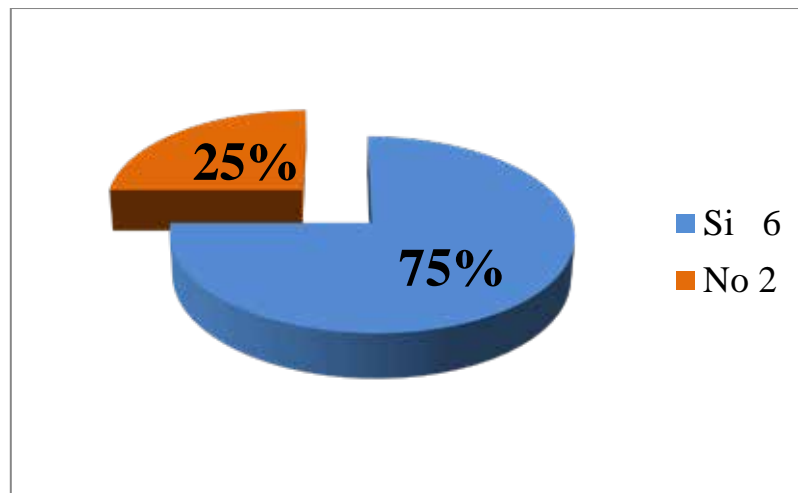
Fuente: Tabla Nro. 4 (Ver anexo 2)

Análisis

Se puede observar en el presente gráfico, el sesenta y dos por ciento (62%) de los encuestados, respondió negativamente ante esta interrogante, por lo contrario el treinta y ocho por ciento (38%) restante indicó que si se presenta con regularidad, que los clientes jurídicos entreguen incompleta la documentación requerida para la solicitud de crédito. Es normativa de la entidad, que para tramitar una solicitud de crédito para su respectivo análisis y aprobación, el expediente del cliente jurídico, debe llevar toda la documentación requerida por la entidad financiera, por lo que se evidencia que una de las causas que pueda estar generando retardo en los procesos es debido a la falta de documentación, por lo que se requiere cumplir con las normativas establecidas por la entidad.

Ítem 5 ¿Se suministra con claridad la información sobre los requisitos necesarios que debe presentar el cliente jurídico para la solicitud de crédito?

Gráfico 5.- Información clara sobre los requisitos necesarios para la solicitud de crédito



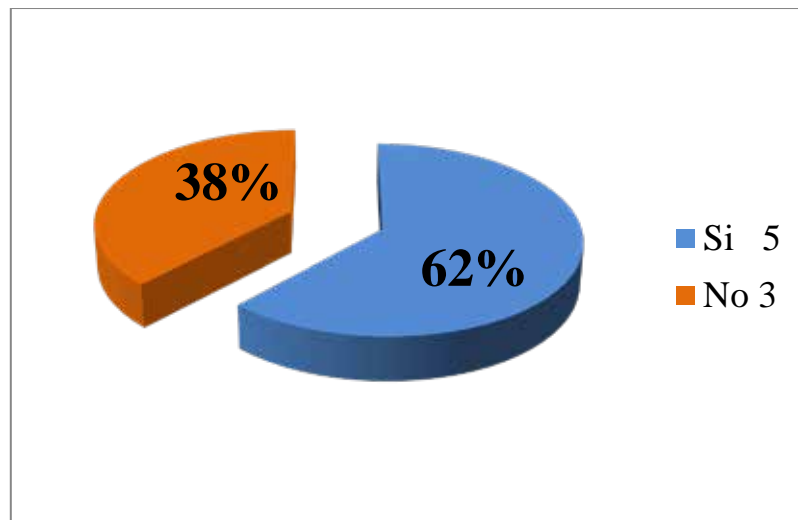
Fuente: Tabla Nro. 5 (Ver anexo 2)

Análisis

En el presente gráfico, se observa que el setenta y cinco por ciento (75%) de los encuestados, respondió positivamente, debido a que la entidad financiera entrega por escrito al cliente jurídico información sobre la documentación requerida para la solicitud de crédito, sin embargo, el veinticinco por ciento (25%) señaló que no es clara la información. Lo que evidencia una debilidad en sus procesos, ya que la comunicación no es efectiva en su totalidad, es necesario que la información sea concreta y concisa, de manera clara y de fácil comprensión para que los clientes sepan que es lo que se les está solicitando, es por ello que al momento de solicitar los recaudos y en especial en clientes jurídicos que utilizan servicios contables externos hay que detallarles la información para que ésta llegue a su contador.

Ítem 6 ¿El Gestor de negocios de la entidad financiera, al momento recibir la documentación de parte de los clientes jurídicos para la solicitud de créditos, realiza una revisión previa para verificar que no falte ningún requisito?

Gráfico 6.- Revisión previa de los requisitos



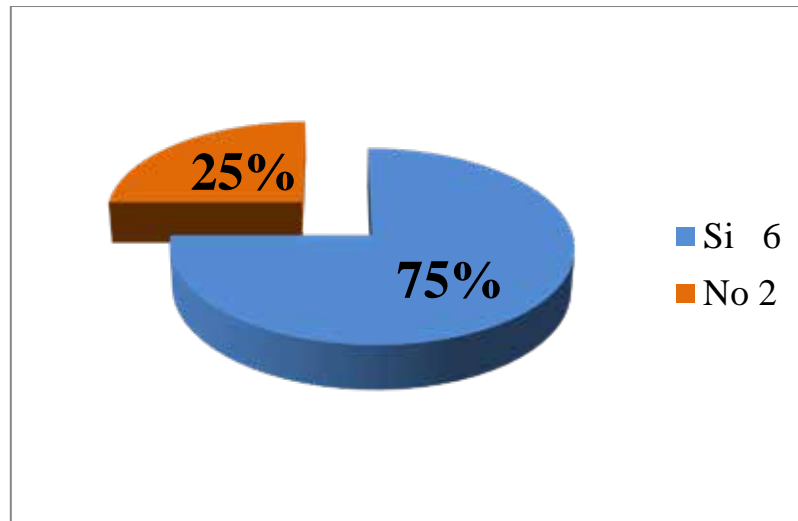
Fuente: Tabla Nro. 6 (Ver anexo 2)

Análisis

Se observa, ante esta interrogante, que el sesenta y dos por ciento (62%) de los encuestados, respondió positivamente, debido a que el gestor de negocios de clientes jurídicos de la entidad financiera, al momento recibir la documentación por parte de los clientes jurídicos para la solicitud de créditos, realiza una revisión previa para verificar que no falte ningún requisito, sin embargo, el treinta y ocho por ciento (38%) señaló que no realiza la revisión previa. Lo que evidencia una debilidad en sus procesos, ya que si el cliente no ha entregado completo los requisitos, y no se le notifica al momento de la no conformidad del proceso, se retrasa su envío a la administración de unidad de riesgo en caracas, generando descontento por parte del cliente ya que no se le informó oportunamente.

Ítem 7 ¿El Gestor de negocios informa rápidamente al cliente jurídico de la no conformidad de la documentación requerida para la solicitud de créditos?

Gráfico 7.- Información rápida al cliente jurídico de la no conformidad de la documentación.



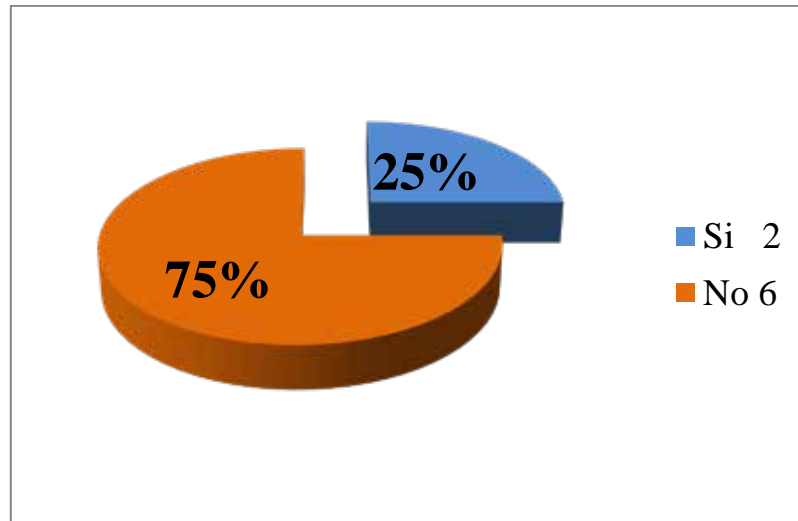
Fuente: Tabla Nro. 7 (Ver anexo 2)

Análisis

Se puede observar en el presente gráfico, que solo el setenta y cinco por ciento (75%) de los encuestados respondieron que el analista de crédito informa rápidamente al cliente de la no conformidad de la documentación requerida para la solicitud de créditos, en cambio, el veinticinco por ciento (25%) restante señaló que no lo realiza con la rapidez necesaria. Esta es otra debilidad presente en el proceso que evidencia debilidades por la tardanza en la comunicación hacia el cliente, lo cual genera retardo en el proceso y por ende, retraso en la aprobación del crédito.

Ítem 8 ¿Considera usted, que el cliente entrega rápidamente a Gestor de negocios, la documentación faltante, requerida para la gestión de la solicitud de crédito?

Gráfico 8.- Entrega rápida del cliente de la documentación faltante



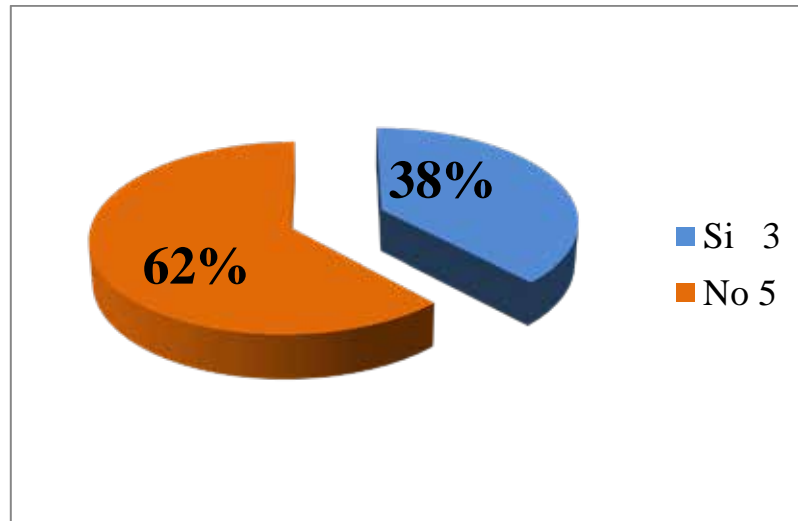
Fuente: Tabla Nro. 8 (Ver anexo 2)

Análisis

Ante esta interrogante, el setenta y cinco por ciento (75%) de los encuestados señala que el cliente no repone la documentación faltante del expediente con la rapidez requerida, en cambio el veinticinco por ciento (25%) restante respondió que si repone con rapidez para gestionar la solicitud del crédito, por lo que se presenta otra debilidad existente en el proceso que retarda dar respuesta al cliente del servicio requerido.

Ítem 9 ¿El servicio que se presta en la entidad financiera referido a la gestión de créditos satisface las necesidades del cliente jurídico?

Gráfico 9.- Satisfacción del Servicio al cliente jurídico



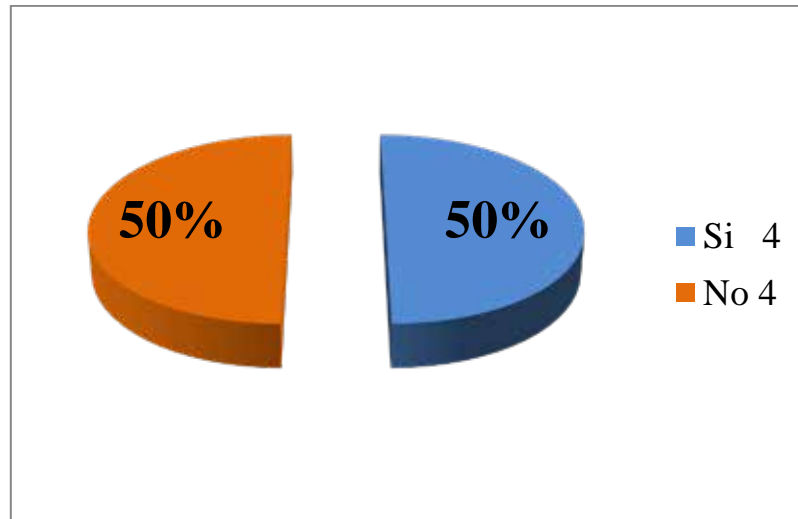
Fuente: Tabla Nro. 9 (Ver anexo 2)

Análisis

Referente a esta interrogante, los resultados que se muestran en el presente gráfico señalan que el sesenta y dos por ciento (62%), de los encuestados respondieron que el servicio que se presta en la entidad financiera referido a la gestión de créditos no satisface las necesidades del cliente jurídico, por su parte el treinta y ocho (38%) por ciento indica que si tiene satisfacción del servicio. Las entidades surgen para satisfacer las necesidades de los clientes, cuando se trata de una empresa de servicios se requiere prestar atención a estas debilidades, ya que por descontento el cliente podría emigrar a otras entidades que brinden mejor servicios.

Ítem 10 ¿Se lleva un control de las operaciones que se realizan en la fuerza de ventas en cuanto a la gestión de las solicitudes de crédito a los clientes jurídicos?

Gráfico 10.- Control de las operaciones



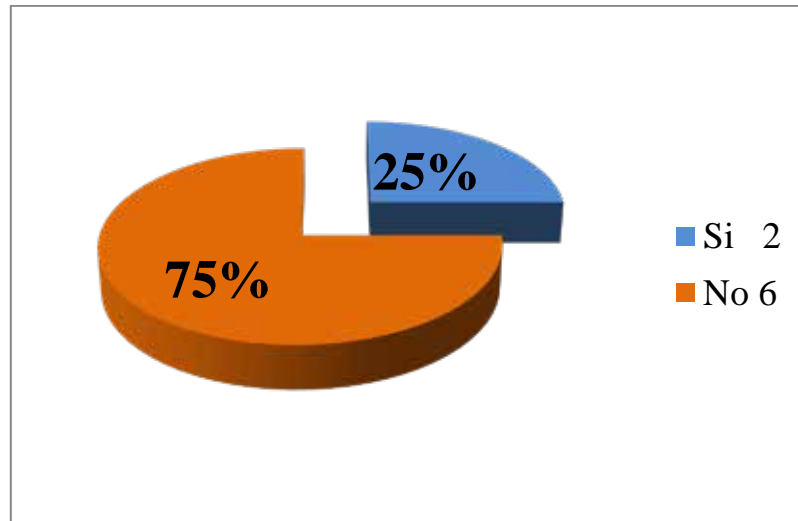
Fuente: Tabla Nro. 10 (Ver anexo 2)

Análisis

De acuerdo a lo señalado en el gráfico, se observa que el cincuenta por ciento (50%) de los encuestados respondió afirmativamente, debido a que en la entidad financiera si se lleva un control de las operaciones en la gerencia de servicios en cuanto a la gestión de solicitudes de crédito a los clientes jurídicos, en cambio el cincuenta por ciento (50%) restantes, señaló no llevarlo. El registro del proceso desde la entrega de la documentación por parte de cliente jurídico, hasta su aprobación, se requiere de un control de los tiempos de respuesta, para evaluar la efectividad de los procesos, por lo tanto, se evidencia ante esta interrogante una debilidad de control interno, que debe ser considerada al momento de la elaboración de los lineamientos a proponer para darle solución a la problemática existente.

Ítem 11 ¿Se supervisa y monitorea los procesos de otorgamiento de créditos para una gestión eficiente?

Gráfico 11.- Supervisión y monitoreo



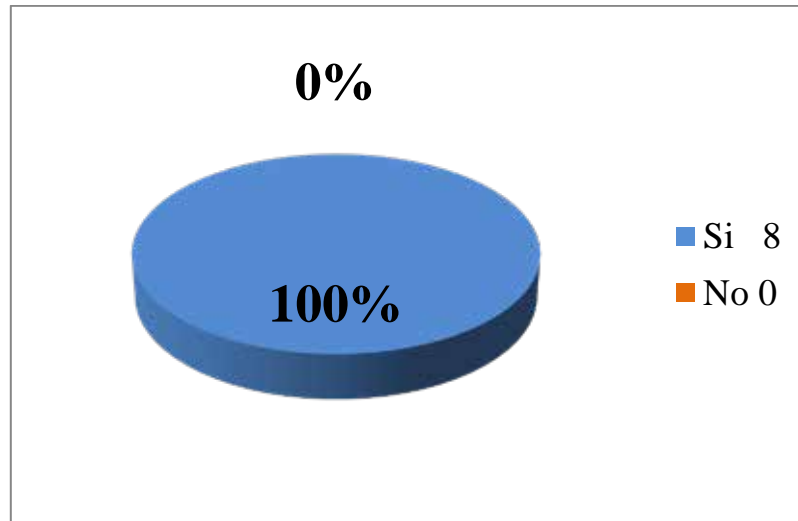
Fuente: Tabla Nro. 11 (Ver anexo 2)

Análisis

Ante esta interrogante, se observa en el gráfico que el setenta y cinco por ciento (75%) de los encuestados indicó que no se realiza una supervisión y monitoreo los procesos de otorgamiento de créditos para una gestión eficiente, en cambio el veinticinco por ciento restante respondió que si se lleva. Es importante señalar, que el propósito de la supervisión es ayudar a quienes toman decisiones en el análisis de los procesos que se apliquen en las diferentes áreas, así como conocer las perspectivas futuras de la entidad. En este sentido, la entidad financiera, debe establecer controles y monitoreo a los procesos para mejorar la gestión crediticia, lo cual genera que la veracidad de los informes permitiendo efectuar revisiones adecuadas, en tiempo oportuno y una gestión eficiente.

Ítem 12 ¿Sabe usted si existen manuales de políticas y procedimientos para la gestión de créditos a clientes jurídicos?

Gráfico 12.- Existencia de manuales



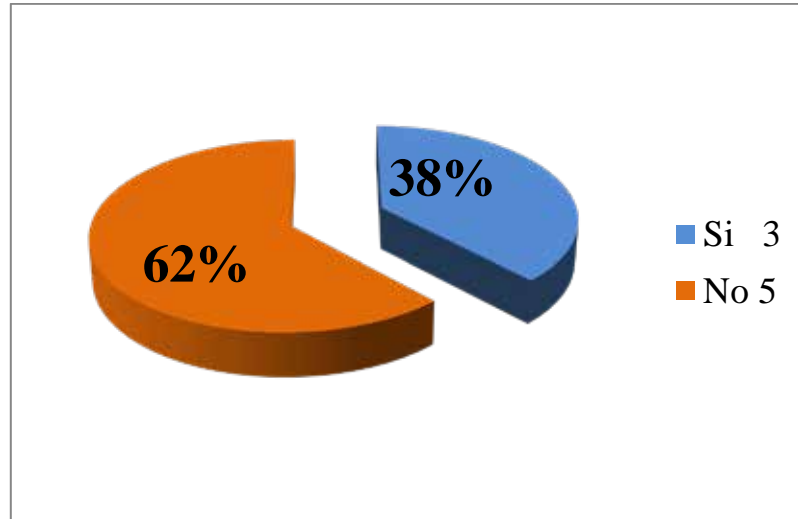
Fuente: Tabla Nro. 12 (Ver anexo 2)

Análisis

Ante esta interrogante, se observa en el gráfico que el cien por ciento (100%) de los encuestados respondió afirmativamente, debido a que si existen manuales de políticas y procedimientos para la gestión de créditos a clientes jurídicos. Es importante señalar, que el propósito de esta herramienta es servir de guía para realizar las funciones dentro del área unificando los criterios, y que permite capacitar al personal de nuevo ingreso, lo que se considera una fortaleza para este proceso.

Ítem 13 ¿Conoce usted cuales son las funciones y responsabilidades inherentes a su cargo?

Gráfico 13.- Funciones y responsabilidades del cargo



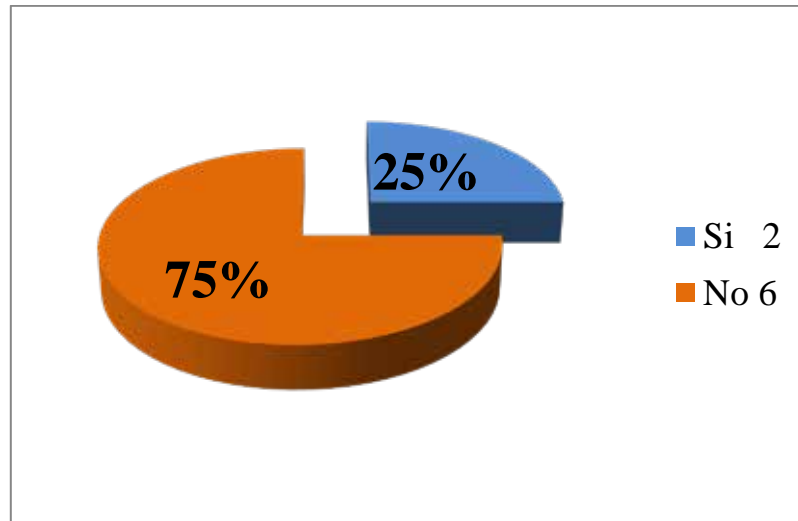
Fuente: Tabla Nro. 13 (Ver anexo 2)

Análisis

Ante esta interrogante, se observa en el gráfico que el sesenta y dos por ciento (62%) de los encuestados respondió negativamente, debido a que desconocen cuáles son las funciones y responsabilidades inherentes a su cargo, en cambio el treinta y ocho por ciento (38%) restante, señaló si conocerlas. Es importante señalar, que las entidades financieras tienen estipuladas en los manuales de normas y procedimientos las funciones inherentes al cargo que ocupan, con propósito de darle a conocer cuáles son sus responsabilidades, por lo que se evidencia que el personal no utilizando los manuales respectivos, lo que refleja una debilidad en la entidad, que puede estar generando fallas en los procesos en el área en estudio.

Ítem 14 ¿Conoce usted cuales son los procedimientos para el análisis de crédito a clientes jurídicos?

Gráfico 14- Procedimientos para el análisis de creiditos a clientes jurídicos



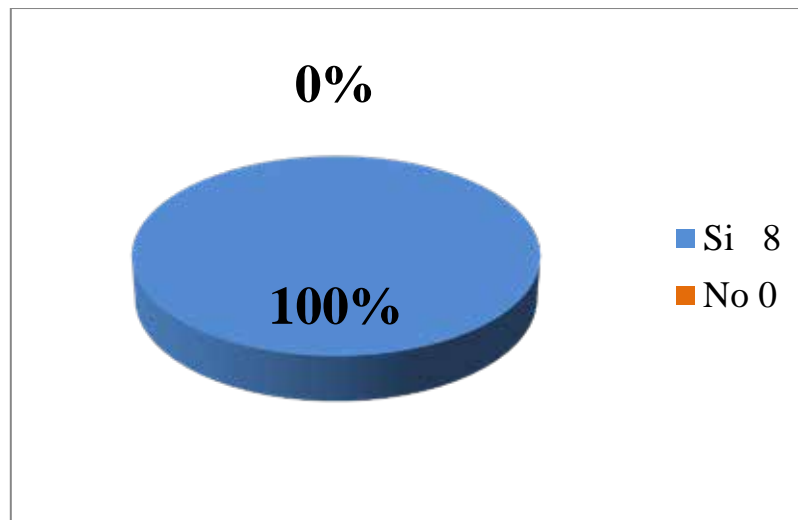
Fuente: Tabla Nro. 14 (Ver anexo 2)

Análisis

Se puede evidenciar, en el presente gráfico que solo el veinticinco por ciento (25%) de los encuestados respondió positivamente, debido a que conoce cuáles son los procedimientos para el análisis de crédito a clientes jurídicos, en cambio el setenta y cinco por ciento (75%) señaló no conocerlos. Cabe señalar, que es necesario que el personal sea integral a las operaciones administrativas de la entidad, debido a que cuando solo poco personal conoce los procedimientos, el mayor volumen de trabajo recae sobre ellos, recargándose de actividades, lo cual requiere un evaluación para distribuir las tareas de manera uniforme y puedan realizar el desempeño de sus operaciones con mayor eficiencia y efectividad, logrando de esta manera los objetivos y metas propuestos.

Ítem 15. ¿Cree usted, que es necesario diseñar lineamientos de control interno que permitan optimizar el proceso de solicitudes, análisis y gestiones de créditos jurídicos en la entidad financiera?

Gráfico 15.- Lineamientos de control interno



Fuente: Tabla Nro. 15 (Ver anexo 2)

Análisis

Ante esta interrogante, el cien por ciento (100%) de los encuestados respondió afirmativamente, debido a que es necesario diseñar lineamientos de control interno que permitan optimizar el proceso de solicitudes, análisis y gestiones de créditos jurídicos en la entidad financiera, lo que evidencia una factibilidad operativa ya que el personal de la entidad tiene disposición de implementar los lineamientos a proponer que les permita contar con un proceso sistemático de mejora continua en el servicio de atención al cliente, específicamente en el área de solicitudes de crédito de clientes jurídicos, así reforzar la relación entidad – clientes, logrando la satisfacción de sus necesidades financieras.

Fase II: Identificación las debilidades que existen en el procedimiento de Solicitudes, Análisis y Gestiones de Créditos Jurídicos de la entidad Financiera Banco Provincial S.A. Agencia Zona Industrial Valencia

En esta fase, una vez realizado el diagnóstico a través del instrumento de recolección de datos aplicado, para determinar las debilidades existentes en el control para el procedimiento de Solicitudes, Análisis y Gestiones de Créditos a clientes jurídicos de la Entidad Financiera Banco Provincial S.A. Agencia Zona Industrial Valencia., con la finalidad de poder determinar las estrategias requeridas para el diseño de los lineamientos necesarios para dar solución a las debilidades encontradas, y poder aprovechar las fortalezas existentes, para la mejora de los procesos en el área de créditos de clientes jurídicos.

Dentro de las debilidades encontradas en señalan las siguientes:

- A pesar que la entidad financiera tiene políticas para las solicitudes y análisis de créditos de clientes jurídicos, no todo el personal las conoce observándose debilidades en los procesos de control en el área de información y comunicación, lo que genera retardo de respuesta al cliente y reacciones de descontento.
- Por otro lado, los procesos efectuados para las solicitudes de crédito a clientes jurídicos no fluye con rapidez, para otorgarle el servicio manifestándose en quejas por lo lento y engorroso del proceso para la tramitación del servicio.
- Se evidencia además, que los procedimientos administrativos ejecutados en la entidad financiera, no permiten el desarrollo eficiente y efectivo de las actividades relacionadas con los créditos jurídicos.
- Otras de las debilidades encontradas, han sido directamente por los clientes los cuales muchos de ellos, entregan la documentación requerida por la entidad con retardo lo que genera que se detenga el proceso, a causa de que la información suministrada para los requisitos necesarios que éste debe presentar, para la solicitud de crédito no es clara, y por lo general los clientes jurídicos requieren que los estados

financieros sean realizados por contadores externos, los cuales deben elaborar y visar, lo cual genera un mayor retardo en su entrega.

- Por otro lado, el gestor de negocios no siempre, revisa la documentación recibida por el cliente al momento de su recepción, sino que es recibida por algún mensajero o personal autorizado por el cliente jurídico, y lo deja a otro personal de la entidad para que se lo entregue al gestor que en ese momento no se encontraba en las instalaciones de la misma.
- En este mismo orden de ideas, cabe señalar que el gestor de negocios no solicita rápidamente al cliente jurídico la no conformidad de la documentación requerida para la solicitud de crédito, considerando que sólo dos personas son las que realizan y tienen conocimiento del análisis de solicitud de crédito a clientes jurídicos, los cuales tiene mayor recargo de funciones a su cargo.
- Por todo lo antes expuesto, se observa que el servicio que se presta en la entidad financiera no satisface las necesidades del cliente jurídico, referido a la gestión de créditos, por falta de controles de las operaciones, de supervisión y monitoreo, evidenciando una gestión poco eficiente.
- Finalmente, cabe señalar que a pesar que existen manuales de normas y procedimientos el personal no conoce cuáles son sus funciones y responsabilidades inherentes a su cargo, generando fallas en los procesos por incumplimiento de las normas y políticas existentes, y falta de capacitación en relación a los procedimientos para el evaluación de créditos a clientes jurídicos, recargándose el trabajo a dos personas del área.

Todas estas debilidades muestran la necesidad que existe en la entidad financiera Banco Provincial S.A. Agencia Zona Industrial Valencia de lineamientos de control interno en cuanto al procedimiento de Solicitudes, Análisis y Gestiones de Créditos Jurídicos.

Fase III: Diseño lineamientos de Control Interno para mejorar los procesos en el análisis de créditos a clientes Jurídicos del Banco provincial, S.A Agencia Zona Industrial Valencia, Estado Carabobo.

Una vez aplicadas las diferentes técnicas de recolección de información y analizados los resultados se diseñaron los lineamientos de Control Interno para los procesos de análisis de créditos de clientes Jurídicos del Banco provincial, S.A Agencia Zona Industrial Valencia, Estado Carabobo. Se espera que con esta propuesta se garantice una eficaz y eficiente utilización de los recursos disponibles y además del cumplimiento de las normas, políticas y procedimientos establecidos para el control de la gestión de créditos.

Es por ello, que se estableció un conjunto de procedimientos ordenados para el correcto funcionamiento de las actividades que se llevan a cabo en el área de negocios de la institución financiera relacionadas con el análisis y solicitudes de créditos.

CAPÍTULO V

LA PROPUESTA

5.1. Presentación de la Propuesta

Actualmente, las organizaciones tienen que enfrentar un alto nivel de competitividad que se les exige aumenta día a día, impulsándolas a buscar nuevas alternativas que les permitan aprovechar y maximizar los recursos económicos y financieros.

En el sistema bancario, el rendimiento está referido al margen de utilidad requerido por la institución para mantenerse activa. En tal sentido, todas las instituciones financieras deben realizar esfuerzos por mantener niveles ideales su rendimiento, el cual se realiza en función del riesgo. Es por ello, que la cartera de crédito es fundamental para el sistema financiero, porque le permite incrementar y fortalecer la intermediación financiera, así como también es un factor de movilización de recursos, facilitando el desarrollo a empresas y personas que requieran financiamiento para la generación de empleos y el crecimiento de la actividad económica en general.

Al respecto, el control interno tiene como finalidad procurar la información adecuada para el uso de los directivos en la toma de decisiones y proteger a las entidades en contra de los errores y fraudes, la base fundamental para el funcionamiento de los métodos de control interno radica en la organización, que viene siendo uno de los principales elementos del control interno.

En tal sentido, las entidades deben ejercer el monitoreo constante, lo cual se considera importante pues permite el reforzamiento de los procedimientos, políticas y valores organizacionales establecidos, pues bien forma parte de la cultura organizacional, fundamentalmente para el logro de su misión y objetivos, permitiendo además poder tomar decisiones sobre la marcha o durante la ejecución de los procesos,

para mejorarlos y así evitar o reducir las deficiencias en los mismos, incluyendo adicionalmente la evaluación integral de todos los elementos del sistema de control, es decir desde la actitud de la dirección, hasta como se refleja ésta en la actitud de los empleados.

En este orden de ideas, mantener un elevado nivel de compromiso y fidelidad de los clientes, es uno de los paradigmas que orienta el cambio en la gerencia de las entidades financieras en el mundo actual. En este contexto, toda organización debe mantener un estricto control sobre los procesos internos de atención al cliente. El seguimiento continuo de las políticas de atención, de sus mecanismos y del capital humano involucrado es necesario para mantener un nivel de calidad del servicio siempre superior a la competencia.

5.2. Objetivos de la Propuesta

5.2.1. Objetivo General

Proponer lineamientos de control interno para mejorar los procesos en el análisis de créditos de clientes Jurídicos del Banco provincial, S.A Agencia Zona Industrial Valencia, Estado Carabobo.

5.2.2. Objetivos Específicos

- Diseñar normas y políticas de control interno para mejorar los procesos en el análisis de créditos de clientes Jurídicos.
- Definir normas para la recepción de la documentación recibida por el cliente jurídico para la solicitud de créditos.
- Determinar controles internos para supervisar y monitorear el tiempo de respuesta, proceso de solicitudes, análisis y gestiones de créditos.

5.3. Justificación de la Propuesta

Desde esta perspectiva, esta investigación se justifica, porque a través del diseño de lineamientos de control para los procesos de análisis de créditos de clientes Jurídicos del Banco provincial, S.A Agencia Zona Industrial Valencia, Estado Carabobo., se mejorará la gestión de otorgamiento de crédito jurídicos, ya que servirá como herramientas permitirá mejorar el servicio actual ofrecido a los clientes, puesto que se logrará una mayor eficiencia y rapidez en los procedimientos de crédito, lo cual le aportará a la entidad financiera beneficios tales como, reducción del tiempo de espera de lo clientes, mayor operatividad e incremento de la cartera de clientes, rapidez en la respuesta, optimización de los recursos, mejor desempeño del personal involucrado en los procesos, y el logro de los objetivos organizacionales.

Por otro lado, contribuirá a establecer cada uno de los objetivos establecidos en el análisis de desempeño de los empleados en base a la misión del banco, lo que permite saber a dónde deben direccionar sus esfuerzos para ayudar a la institución a lograr sus objetivos de manera ética y responsable. Asimismo, la institución será más competitiva, convirtiéndose en una institución líder en su ramo, ya que ofrecerá productos y servicios de calidad proporcionados por personal con actitud de servicio, mejora continua y liderazgo partiendo de los valores, principios de ética y profesionalismo.

Por todo lo expuesto, la propuesta se presenta a través lineamientos de control interno para mejorar la atención al cliente jurídico en el otorgamiento de los créditos, procedimientos actualizados y controles que permitan la supervisión de los créditos a título jurídico, y servir como guía al personal de nuevo ingreso, y unificar criterios para una gestión eficaz y eficiente.

5.3.1. Factibilidad de la Propuesta

Es imprescindible evaluar las posibilidades del estudio, con la finalidad de proporcionar los medios necesarios para el alcance de los objetivos propuestos, es por esto que se debe tomar en consideración la factibilidad operativa, tecnológica y económica que ella presenta, para dar cumplimiento a la propuesta planteada

Factibilidad Institucional

La propuesta se considera institucionalmente factible, ya que se observa la disponibilidad y receptividad de la propuesta planteada por la alta directiva de la entidad financiera. Considerando además, que el personal que labora en el área de crédito está dispuesto a implementar los lineamientos propuestos para optimizar la gestión de los créditos a clientes jurídicos.

Factibilidad Operativa

Desde el punto de vista operativo, se considera que la propuesta es factible, ya que la entidad Financiera Banco provincial, S.A Agencia Zona Industrial Valencia, Estado Carabobo, cuenta con la infraestructura adecuada para llevarla a cabo, además de la disponibilidad del personal para aceptar lo cambios que se generarían.

Por otro lado, la propuesta no genera cambios en su estructura organizacional debido a que cuenta con el recurso humano necesario para la implantación de la misma.

Factibilidad Técnica

Cabe señalar, que desde el punto de vista técnico, la propuesta es factible, dado que la entidad financiera cuenta con los recursos, tecnológicos, técnicos, financieros y económicos para llevar a cabo la misma.

Factibilidad Económica

Para la aplicación de las estrategias cuenta con el apoyo económico por parte de la institución, ya que los gastos de operatividad en que se incurra, tales como, papelería, impresión y trípticos entre otros para dar a conocer la propuesta están contemplados en el presupuesto anual que la entidad financiera asigna al área de créditos, además se debe considerar el costo – beneficio que los lineamientos propuestos puedan brindarle a la entidad para la consecución de los objetivos de la entidad.

5.3.2. Desarrollo de la Propuesta

La presente propuesta está diseñada con la finalidad de proponer lineamientos control interno para los procesos de análisis de créditos de clientes Jurídicos del Banco provincial, S.A., Agencia Zona Industrial Valencia, Estado Carabobo, con el fin de mejorar sus gestión de servicios a clientes y poder proporcionar su satisfacción financiera, se sienta identificado con la entidad, y que sienta que cuenta con un aliado para sus negocios en todo momento.

Objetivo 1.- Diseñar normas y políticas de control interno para mejorar los procesos de análisis de créditos de clientes Jurídicos.

- Al momento de un cliente jurídico solicitar información sobre la solicitud de crédito, se deberá informar, de los requisitos necesarios que debe consignar, de manera detallada, clara, concreta y concisa, de tal forma que el cliente obtenga toda la información relacionada al respecto.
- El Gestor de Negocios, al momento de recibir la documentación por parte del cliente jurídico procederá inmediatamente a su revisión, e informar la conformidad o no de los recaudos recibidos; en caso de no estar conforme efectuará la devolución inmediata de la documentación indicándole por escrito la documentación faltante.
- Siendo la documentación recibida por el cliente jurídico conforme será registrado en el “registro de presión de crédito”, el cual tiene como fin mantener un control de las operaciones recibidas de las solicitudes de crédito, y llevar un detalle de los pasos efectuados en el proceso, y los tiempos empleados para cada uno de ellos, de manera de evaluar la eficiencia de la gestión del mismo. Además de determinar, la instancia a la cual debe ser dirigido el expediente.
- En caso de la ausencia física, del gestor de negocios, cualquier personal de la fuerza de venta puede recibir la documentación presentada por el cliente, el cual debe tener conocimiento necesario para evaluar los recaudos a consignar, de manera de dar respuesta inmediata al cliente de su conformidad, o devolución si están incompletos, y deberá firmar como acuse de recibo, de la revisión.

Elaborado por: Tirado, V. Vivas, M.

Objetivo 1.- Diseñar normas y políticas de control interno para mejorar los procesos de análisis de créditos de clientes Jurídicos.

- El gestor de negocios, revisará detalladamente la documentación que tenga toda la información necesaria y requerida, para la gestión de la solicitud de crédito.
- Procederá a vaciar la información presentada en la documentación diariamente, el programa financiero de análisis de crédito, para obtener un resultado que señale si la solicitud será resuelta en instancia local (en la agencia de valencia zona industrial) o en la unidad de admisión de riesgo (en caracas).
- Se dará respuesta del resultado sobre la aceptación o no de la solicitud de crédito al cliente jurídico en un plazo no mayor a cuarenta y ocho (48) horas hábiles, a partir de la fecha de consignación de la documentación.
- El personal de la fuerza de ventas deberá entregar diariamente el “registro de presión de crédito, al Director de oficina, el cual es el supervisor de mayor instancia dentro de la entidad financiera de la zona industrial
- El Director de oficina, revisará diariamente, el “registro de presión de crédito” y evaluará la efectividad de los tiempos de respuesta del servicio al cliente y elaborará un reporte de estadística de efectividad la cual contiene los créditos aprobados, rechazados o devueltos, los que estén en proceso de análisis, y los referidos a la unidad de admisión de riesgo

Elaborado por: Tirado, V. Vivas, M.

Objetivo 1.- Diseñar normas y políticas de control interno para mejorar los procesos de análisis de créditos de clientes Jurídicos.

- El Director de oficina, reportará los resultados de la gestión de solicitudes de crédito a la Dirección territorial del Estado Carabobo.
- El Director de oficina, deberá diseñar un programa de adiestramiento a todo el personal de la fuerza de ventas para sobre los procesos antes mencionados.
- El Director de oficina deberá mejorar el método de supervisión de la gestión de solicitudes de crédito.
- Deberá definir las tareas del personal para la orientación de la atención al cliente.
- El personal de la fuerza de ventas debe respetar los plazos de respuesta al cliente sobre la situación de las solicitudes de crédito.
- El personal debe tener capacidad de simplificación del trabajo, y evitar

Elaborado por: Tirado, V. Vivas, M.

Objetivo 2.- Definir normas para la recepción de la documentación recibida por el cliente jurídico para la solicitud de créditos.

Persona Natural:

- Planilla de solicitud de Microcrédito
 - Copia de la Cédula de Identidad.
 - Estados de cuenta de otros bancos últimos 3 meses donde se evidencie la titularidad de la cuenta
 - Constancia de trabajo no mayor a 30 días, con sueldo, cargo y antigüedad en la empresa (asalariado), o Certificación de ingresos firmada por contador público colegiado con antigüedad no mayor a 3 meses (trabajador por cuenta propia).
 - Balance Persona Natural antigüedad no mayor a 6 meses firmado por un Contador Público Colegiado.
 - Estados de cuenta de TDC Otros Bancos.
 - Copia de las tres últimas declaraciones de ISLR.
- Una vez recibida la documentación por parte del cliente, el gestor de negocios o el gestor de particulares, verificará que toda la documentación presentada esté completa y de forma correcta, para su respectivo análisis. En caso de inconformidad devolverá la misma de forma inmediata, en caso de conformidad completará el “chek list” de recepción de documentación (ver Anexo 4)

Elaborado por: Tirado, V. Vivas, M.

Anexo 3.- Recaudos para solicitud de créditos



Préstamos Comerciales

Destinado a personas jurídicas.

Te ofrecemos préstamos para financiar la adquisición de inventarios, capital de trabajo y compras de equipos, remodelaciones de local, en flexibles plazos y con pago de cómodas cuotas mensuales.

- Importe negociable ajustado a tus necesidades, destino y capacidad de pago
- Con diferentes plazos que se adaptan a tu flujo de caja, permitiendo mejor planificación y uso de la tesorería del negocio
- Competitivas tasas de interés y sencilla instrumentación.

Requisitos generales:

- Planilla solicitud para préstamos de microcrédito.

Persona Natural:

- Planilla de solicitud de Microcrédito
- Copia de la Cédula de Identidad.
- Estados de cuenta de otros bancos últimos 3 meses donde se evidencie la titularidad de la cuenta
- Constancia de trabajo no mayor a 30 días, con sueldo, cargo y antigüedad en la empresa (asalariado), o Certificación de ingresos firmada por contador publico colegiado com antigüedad no mayor a 3 meses (trabajador por cuenta propia).
- Balance Persona Natural antigüedad no mayor a 6 meses firmado por un Contador Publico Colegiado.
- Estados de cuenta de TDC Otros Bancos.
- Copia de las tres últimas declaraciones de ISLR.

Persona Jurídica:

- Planilla de solicitud de Microcrédito
- Copia del Rif.
- Documento Constitutivo
- Modificación de estatutos sociales.
- Representante Legal de la CIA (Acta de Junta Directiva que lo autorice)
- Estados Financieros de cierre últimos 3 años y un corte a la fecha en caso de cierre com antigüedad mayor a 6 meses.
- Estados de cuenta de otros bancos últimos 3 meses donde se evidencie la titularidade de la cuenta.
- Copia de las 3 ultimas declaraciones de ISLR.
- Planilla del SSO

Fuente: Dirección de Oficina (2015)

Anexo 4.- RECAUDOS DE PRÉSTAMOS COMERCIALES

TIPO DE DOCUMENTO	TIPO DE PERSONA	VIGENCIA DE LOS DOCUMENTOS				
		ANUAL	SIN VENCIMIENTO	POR MODIFICACION	POR NUEVA SOLICITUD	POR VENCIMIENTOS
RECAUDOS PRESTAMOS COMERCIALES	PJ					
C.I. de Identidad	X				X	
RIF	X				X	
Planilla de solicitud	X				X	
Referencias personales y/o comerciales	X				X	
Referencias bancarias (entre 3 y 6 meses)	X				X	
Estados de cuenta de otros bancos (últimos 6 meses)	X				X	
Estados de cuentas de TDC otros bancos (últimos 3 meses)						
Documento constitutivo, modificaciones y estatutos sociales vigentes (copias)	X			X	X	X
Fotocopia del documento donde constituya apoderados para actuar ante la institución financiera	X			X		X
Constancia de trabajo de antigüedad no mayor de 30 días.					X	
Informe de visita anual	X					
Copia de la planilla del S.S.O.	X					

Fuente: Dirección de oficina (2015)

Anexo 5.- Planilla de Solicitud de Crédito Persona Jurídica (Parte 1)

BBVA Banco Provincial SOLICITUD DE MICROCRÉDITOS PERSONA JURÍDICA
(Para ser elaborado por el Solicitante)

FECHA: _____
DÍA / MES / AÑO

DATOS DE LA OPERACION						
MONTO SOLICITADO (EN DOLÁRES)		PLAZO		FRECUENCIA		
				<input type="checkbox"/> MENSUAL <input type="checkbox"/> TRIMESTRAL <input type="checkbox"/> ANUAL		
DESTINO DE LA OPERACION				TIPO DE AVALISTA		
				<input type="checkbox"/> PERSONA FÍSICA <input type="checkbox"/> PERSONA JURÍDICA		
A) DATOS DE LA COMPAÑIA (Personas Jurídicas Titulares de la Operación)						
NOMBRE DE LA COMPAÑIA			R.T.F.		FECHA CONSTITUCION	
NOMBRE REGISTRO MERCANTIL		CAPITAL SOCIAL		COURTURA (FECHA, N. FOLIO, TOMO)		
DIRECCION (C/R, AV, CALLE, EDIF, GUINIA, PISO, OFICINA)						
CIUDAD		ESTADO		CODIGO POSTAL		CODIGO DE AREA
TELÉFONO						
A.1 DATOS DEL RESPONSABLE (Información del Aportador de la Compañía)						
APELLIDOS		NOMBRE			SEXO	
					<input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> F	
FECHA DE NACIMIENTO		PAIS DE NACIMIENTO		CÉDULA DE IDENTIDAD		ESTADO CIVIL
						CASADO / VIUDA
ANTIGÜEDAD		E-MAIL		TELÉFONO		TELÉFONO CELULAR
A.2 DATOS DE LOS PRINCIPALES ACCIONISTAS						
NOMBRE		APELLIDO		CÉDULA DE IDENTIDAD		NÚMERO DE ACCIONES
						% PARTICIPACION
B) DATOS ACTIVIDAD EMPRESARIAL						
B.1 DATOS IDENTIFICATIVOS DEL NEGOCIO						
SECTOR		SUB SECTOR		LÍNEA DE NEGOCIO		ACTIVIDAD PRINCIPAL
						<input type="checkbox"/> INICIATIVA PROPIA <input type="checkbox"/> HERENCIA <input type="checkbox"/> TRÁMAGO
DIRECCION (C/R, AV, CALLE, EDIF, GUINIA, PISO, OFICINA)						
CIUDAD		ESTADO		CODIGO POSTAL		CODIGO DE AREA
TELÉFONO						
AMBITO DEL NEGOCIO						
<input type="checkbox"/> LOCAL <input type="checkbox"/> REGIONAL <input type="checkbox"/> NACIONAL		EMPLEADOS TOTALES		LOCAL / FABRICA		FRANQUICIA
				<input type="checkbox"/> PROPIA EN HIPOTECA <input type="checkbox"/> ALQUILER		<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
C) BALANCE DE LA EMPRESA (En Bs.) Los espacios sombreados deberán ser llenados por el cliente de no ser presentado como recibo.						
ACTIVO	FECHA	FECHA	ESTADO DE GANANCIAS Y PERDIDAS		FECHA	FECHA
ORGANANTE			INGRESOS POR VENTAS			
RAMOS DE REALIZACION			GASTOS POR VENTAS			
OTRAS VENTAS POR COBRAR *			UTILIDAD BRUTA			
RESERVAS			GASTOS GENERALES			
OTROS			UTILIDAD OPERATIVA			
PLAZO			UTILIDAD NETA			
INSTRUMENTOS MOBILIARIOS Y EQUIPO						
INSTRUMENTOS						
OTROS						
TOTAL ACTIVO >>>>						
PASIVO ESCRITO						
ORGANANTE						
CUENTAS POR PAGAR COMERCIALES						
OBLIGACIONES FINANCIERAS						
OTROS						
RESERVO Y LABDO PLAZO						
RESERVA POR PAGAR						
CUENTAS POR PAGAR A CORTO PLAZO						
OTROS						
PATRIMONIO						
CAPITAL SOCIAL						
RESERVA LEGAL						
RESERVA AGRESADA						
UTILIDAD / PERDIDA DEL EJERCICIO						

Fuente: Dirección de Oficina (2016)

Anexo 6.- Planilla de Solicitud de Crédito Persona Jurídica (Parte 2)

NOMBRE:	DIRECCIÓN:	ACTIVIDAD ECONÓMICA:	INSTRUMENTO EN LA ACTUACIÓN:	
D) BALANCE PERSONAL (En Bs.) Los espacios sombreados deberán ser llenados por el cliente de no ser presentado como recaudo				
ACTIVO	TITULAR	CONYUGE	TOTALES	
BALANCE EN CAJA/BANCO				
DEBITOS POR COBRAR				
RENTAS Y OTROS INGRESOS				
EFECTOS Y OTRAS ACTIVAS				
TOTAL ACTIVO >>>>				
PASIVO				
DEBITOS POR PAGAR				
DEBITOS POR PAGAR CREDITOS				
CREDITOS HIPOTECARIOS				
OTROS CREDITOS PRESTADOS				
TOTAL PASIVO >>>>				
PATRIMONIO = ACTIVO - PASIVO				
E) REFERENCIAS				
BANCAIAS	BANCO	NÚM. DE CUENTA	TIPO DE CUENTA <input type="checkbox"/> AEREO <input type="checkbox"/> CORRIENTE <input type="checkbox"/> OTRO	
			<input type="checkbox"/> AEREO <input type="checkbox"/> CORRIENTE <input type="checkbox"/> OTRO	
COMERCIALES	COMERCIO EMPRESA	NÚM. DE CUENTA	TELÉFONO	
PERSONALES	NOMBRES Y APELLIDOS	CEDULA DE IDENTIDAD	TELÉFONO	
ARTICULO 241 DE LA LEY DE BANCOS CUANDO A LOS EFECTOS DE CELEBRAR OPERACIONES BANCARIAS PRESENTEN ENTREGANDO O SOBRIAN Y/O CARRANTOS O CARRANTOS O RESOLUCION DE CUALQUIER CLASE QUE RESULTEN EN SU FAVOR, O SU CONTRARIO INFORMACION DATOS O EN NO REVELAR RAZONES EN SU VERGADURA SITUACION FINANCIERA SERAN PENALIZADOS PRESTADOS AL PROPO. CERTIFICAN IDENTIFICACION CON LOS MENCIONADOS. ASI MISMO AUTORIZAN AL BANCO PROVINCIAL, S.A. A LA VERIFICACION DE LOS DATOS QUE CONTIENEN POR CUALQUIER MEDIO.		LUGAR / FECHA: FIRMA DEL SOLICITANTE:	REPRESENTANTE LEGAL DEL SOLICITANTE:	
RESOLUCION DE LA SOLICITUD (PARA USO EXCLUSIVO DEL BANCO PROVINCIAL)				
RESPONDE DE EFECTUAR SOLICITUD VAL RECIBIDOS	NOMBRES Y APELLIDOS:	CARGO:	FIRMA:	FECHA:
AUTORIZACION DE CARGOS (SISTEMA DE EFECTIVO)	NOMBRES Y APELLIDOS:	CARGO:	FIRMA:	FECHA:
PROPONER CREDITO	NOMBRES Y APELLIDOS:	CARGO:	FIRMA:	FECHA:
	NOMBRES Y APELLIDOS:	CARGO:	FIRMA:	FECHA:
RESOLUCION <input type="checkbox"/> APROBADA <input type="checkbox"/> NEGADA MONTO APROBADO Bs: _____				
OBSERVACIONES:				

Fuente: Dirección de Oficina (2016)

Anexo 7.- Planilla de Solicitud de Crédito Datos del Avalista Persona Natural (Parte 1)



SOLICITUD DE MICROCRÉDITOS DATOS DEL AVALISTA PERSONA NATURAL

FECHA
DIA / MES / AÑO

NOMBRE DEL SOLICITANTE					
B) DATOS DEL AVALISTA					
B.1 DATOS PERSONALES					
APELLIDOS		NOMBRE		SEXO <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> F	
FECHA DE NACIMIENTO		NACIONALIDAD		ESTADO CIVIL	
DIRECCIÓN (BARRIO, CALLE, EDIF., QUINTA, PISO, OFICINA)					
CUIDADO					
MUNICIPIO		ESTADO		TELEFONO	
		CÓDIGO POSTAL		TELEFONO CELULAR	
B.2 DATOS PROFESIONALES					
OCCUPACION		ESTADÍSTICA LABORAL		PROFESION	
EMPRESA		CARGO		ACTIVIDAD COMERCIAL DEL AVALISTA (INDICAR LA RAZÓN)	
B.3 DATOS ECONÓMICOS					
INGRESOS		GASTOS			
OCCUPACION I		OCCUPACION II		ALQUILER	
FIJOS		FIJOS		CULTA PRESTANJE	
VARIABLES		VARIABLES		OTROS GASTOS	
OTROS INGRESOS (Ej. Dividendos, Abuelos, etc.)		IMPORTE OTROS INGRESOS		IMPORTE HIPOTECA	
B.4 DATOS PATRIMONIALES (Vivienda y Vehículo)					
VIVIENDA		VALOR DEL BIEN (Ej. \$)		ANTIGÜEDAD VIVIENDA	
<input type="checkbox"/> PROPIA <input type="checkbox"/> PROPIA CON HIPOTECA		CÉDULA VIVIENDA (Ej. \$)		MARGEN	
<input type="checkbox"/> FAMILIAR <input type="checkbox"/> ALQUILADA					
VEHÍCULO (Marca)		RESERVA DE DOMINIO (AVALAR)		OTROS BIENES (Ej. \$)	
				DEUDA OTROS BIENES	
OTROS PRESTAMOS		INVERSIONES FINANCIERAS (Ej. Bono personal)		% PRÉSTAMOS FINANCIEROS (CÓDIGO) EN EL BANCO	
B.5 VINCULACION A TÍTULO PERSONAL CON LA ENTIDAD					
DOMICILIO NOUEVA		CARGA DE RECARGO		BALANCEO CUENTAS	
<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO		<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO			
C) DATOS ACTIVIDAD EMPRESARIAL					
C.1 DATOS IDENTIFICATIVOS DEL NEGOCIO					
SECTOR		SUBSECTOR		ORIGEN ACTIVIDAD	
				<input type="checkbox"/> INICIATIVA PROPIA <input type="checkbox"/> HERENCIA <input type="checkbox"/> TRANSFERIDO	
DIRECCIÓN (BARRIO, CALLE, EDIF., QUINTA, PISO, OFICINA)					
CUIDADO		ESTADO		TELEFONO	
		CÓDIGO POSTAL		CÓDIGO OCUPACIONAL	
MATERIAL DEL NEGOCIO		DEPLENDO		LOCAL / FABRICA	
<input type="checkbox"/> LOCAL <input type="checkbox"/> REGIONAL <input type="checkbox"/> NACIONAL		FIJOS		<input type="checkbox"/> PROPIA CON HIPOTECA <input type="checkbox"/> PROPIA SIN HIPOTECA	
		CONTINENDOS		<input type="checkbox"/> ALQUILER	
				FINANCIADA <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO	

Fuente: Dirección de Oficina (2016)

Objetivo 2.- Establecer procedimientos para el análisis de créditos de clientes Jurídicos.

Cliente jurídico	1.- Solicita requisitos y orientación para la solicitud de crédito.
Gestor de negocios o gestor de particulares	2.- Informa al cliente jurídico sobre los beneficios, requisitos, condiciones, ventajas y oportunidades que ofrece el banco en relación a las solicitudes de crédito. 3.- Entrega planilla de solicitud de crédito adjunto a la planilla de recaudo, y la planilla “chek list” para que reúna los documentos requeridos.
Cliente	4.- Reúne documentación requerida y entrega al gestor de negocios o al gestor de particulares.
Gestor de negocios o gestor de particulares	5.- Recibe la documentación requerida junto a la planilla “chek list” verifica que tenga todos los recaudos completos, firma la planilla acuse recibo, y da conformidad al cliente 6.- En caso de que la documentación esté incompleta informará inmediatamente al cliente y señalará por escrito la documentación faltante. En caso de haber sido recibido por el gestor de particulares entregará la documentación al gestor de negocios.

Elaborado por: Tirado, V. Vivas, M.

Objetivo 2.- Definir normas para la recepción de la documentación recibida por el cliente jurídico para la solicitud de créditos

Gestor de negocios

7.- Registrará en la planilla “presión de crédito, la información referente a la solicitud de crédito del cliente jurídico.
8.- Procederá el a realizar vaciado de la información en el programa financiero.
9.- Con los resultados obtenidos se informará al cliente en un tiempo no mayor a 48 horas, si su solicitud fue aceptada, o si fue referida a la unidad de admisión de riesgo (en caracas) indicándole que requerirá de un tiempo prudencial de siete (7) días.

Elaborado por: Tirado, V. Vivas, M.

Objetivo 2.- Definir normas para la recepción de la documentación recibida por el cliente jurídico para la solicitud de créditos

<p>Gestor de negocios</p>	<p>10.- Si fue aprobado por la agencia de la Zona Industrial Valencia, se le notificará al cliente sobre las condiciones, monto, plazo, tasa de interés y se citará al cliente para la firma del contrato.</p> <p>11.- Se procederá a la impresión del contrato en dos ejemplares, original del banco y copia del cliente, el cual deberá contener toda la información referente a solicitud de crédito, condiciones, monto, plazo, tasa de interés, donde firmara el cliente como acuerdo del mismo (y sello de ser necesario), y aceptando la responsabilidad de la obligación y firma del Director de oficina como representante de la entidad financiera.</p> <p>12.- Gestiona la liquidación del crédito y abona a cuenta del cliente jurídico.</p> <p>13.- Se entregará al Director de oficina el original del contrato.</p>
<p>Director de Oficina</p>	<p>14.- Recibe el original del contrato, bajo custodia, mientras esté vigente el crédito o hasta su cancelación anticipada.</p>

Elaborado por: Tirado, V. Vivas, M.

Objetivo 2.- Definir normas para la recepción de la documentación recibida por el cliente jurídico para la solicitud de créditos

Gestor de negocios	10.- En el caso de ser remitido a la unidad jurídica, se enviará junto con la documentación legal pertinente.
Unidad de servicios jurídicos	11.- Recibe documentación del cliente jurídico para redacción del contrato quienes se encargarán de la revisión de la documentación legal y condiciones del crédito, el tiempo dependerá del grado de riesgo a ser otorgado. 12.- Al tener legalmente elaborado el documento enviará al gestor de negocios para su autenticación.
Gestor de negocios	13.- Recibe documentación y cita al cliente jurídico para su autenticación ante registro o notaría, dependiendo de la garantía.
Cliente	14.- Recibe contrato y presenta ante el registro o notaria para su autenticación. 15.- Entrega al gestor de negocios documento registrado o notariado.
Gestor de negocios	16.- Recibe documento notariado, liquida préstamo, y entrega documento a la unidad de fianza y garantía.
Unidad de fianza y garantía (Caracas)	17.- Recibe documentación y guarda en custodia hasta vencimiento o cancelación anticipada al crédito.

Elaborado por: Tirado, V. Vivas, M.

Objetivo 2.- Definir normas para la recepción de la documentación recibida por el cliente jurídico para la solicitud de créditos

Gestor de Negocio	10.- Si el análisis requiere ser referido a la unidad de admisión de riesgo, se envía documentación vía correo interno.
Unidad de admisión de riesgo (caracas)	11.- Recibe documentación vía electrónica y realiza evaluación y aprobación o rechazo de la solicitud.
Gestor de negocios	12.- Verifica aprobación o rechazo de la solicitud de crédito, vía electrónica y notifica al cliente. 13.- Cita al cliente si el préstamo se puede liquidar por oficina se imprime el contrato y se toma la firma del cliente, y se procede al abono en cuenta del cliente. 14.- En caso que requiera redacción de documento de remite a la unidad de servicios jurídicos.

Elaborado por: Tirado, V. Vivas, M.

Objetivo 3.- Elaborar controles internos para supervisar y monitorear el tiempo de respuesta, proceso de solicitudes, análisis y gestiones de créditos.

La Entidad Financiera del Banco Provincial, Agencia Zona Industrial Valencia, debe instaurar controles internos para optimizar el proceso de solicitudes y análisis de los créditos de acuerdo a los siguientes elementos:

A. Ambiente de Control:

- Establecer una matriz de responsabilidades que abarque a todo el personal de la involucrado tanto del área de Dirección de Oficina, como gestores de negocios y particulares, dando a conocer los planes, objetivos y directrices del banco, especialmente las relacionadas con el departamento de fuerza de ventas.
- Crear una delimitación de cargos adecuada, que permita la supervisión y monitoreo de las labores realizadas por el personal dentro del departamento de solicitudes de créditos.
- Motivar al personal con la finalidad de inculcar en su comportamiento diario la misión y visión del banco, creando un sentimiento de compromiso que permita el cumplimiento de los objetivos planteados y un excelente servicio al cliente.

B. Información y Comunicación

- Informar a los empleados del área de fuerza de ventas las normas y directrices de control interno que usará la entidad financiera para el desarrollo y logro de las metas.

Elaborado por: Tirado, V. Vivas, M.

Objetivo 3.- Elaborar controles internos para supervisar y monitorear el tiempo de respuesta, proceso de solicitudes, análisis y gestiones de créditos.

- Informar a la Dirección de oficina las desviaciones que se detecten con respecto a las políticas, procedimientos y normativas vigentes en materia de crédito.
- Establecer los criterios con relación a los límites de crédito a nivel agregado, en el área fuerza de ventas y en forma individual por tipo de deudor.

C. Evaluaciones del Proceso de Créditos

- Ejecutar evaluaciones constantes de las fechas de entregas de los créditos, con la finalidad de verificar la concordancia entre el tiempo estipulado para la aprobación, culminación del proceso y el tiempo real de entrega.
- Contar con mecanismos que le permitan cuantificar diariamente los riesgos crediticios, medición que deberá ser informada a la directiva o gerencia de la institución.
- Al evaluar dar seguimiento de la situación de los créditos, informar diariamente a la dirección territorial de Carabobo y la directiva del banco los resultados de su análisis y proyecciones, y realizar un comité mensual para su evaluación.
- La gerencia de la Dirección de oficina debe realizar evaluaciones y solicitar información a los empleados que le permita identificar si las actividades se están ejecutando de acuerdo a las normas, procedimientos y políticas establecidos por la entidad financiera Banco Provincial.

Elaborado por: Tirado, V. Vivas, M.

Objetivo 3.- Elaborar controles internos para supervisar y monitorear el tiempo de respuesta, proceso de solicitudes, análisis y gestiones de créditos.

D. Estrategia de Medidas de Control

1. Comprobar que los créditos a otorgar se documenten en los términos y condiciones que al efecto hubieren sido aprobados por la entidad financiera.
2. Vigilar el adecuado funcionamiento de los sistemas con que en la entidad cuenta en materia de crédito, con el objeto de:
 - Se conozca con toda oportunidad el saldo dispuesto y no dispuesto de los créditos
 - No se celebren nuevas operaciones que impliquen crédito en exceso al límite aprobado de acuerdo a los diversos rubros de exposición al riesgo
3. Coordinar las funciones de operación, custodia y registro de los créditos para que haya una asignación de responsabilidades de modo que cada transacción se realice con la aprobación de la persona autorizada para ello.
4. Realizar reuniones entre la Dirección de oficina y los trabajadores del área de fuerza de ventas para determinar y analizar el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos y realizar las correcciones respectivas.

Elaborado por: Tirado, V. Vivas, M.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Las organizaciones requieren de estrategias para adaptarse a los cambios organizacionales, a tal efecto las entidades financieras, con el fin de cumplir con los requerimientos y mantenerse en un mercado cada vez más competitivo, ven necesitadas de adaptarse a los cambios tecnológicos, para poder satisfacer las necesidades del cliente, y mantenerse en el tiempo, siendo una entidad que presta servicios financieros, requiere aplicar control interno de a los procesos de gestión de solicitudes de crédito de clientes jurídicos,

A tal efecto porque a través del diseño de lineamientos de control para los procesos de análisis de créditos de clientes Jurídicos del Banco provincial, S.A Agencia Zona Industrial Valencia, Estado Carabobo., se mejorará la gestión de otorgamiento de crédito a título jurídico, ya que servirá como herramientas permitirá mejorar el servicio actual ofrecido a los clientes, puesto que se logrará una mayor eficiencia y rapidez en los procedimientos de crédito, lo cual le aportará a la entidad financiera beneficios tales como, reducción del tiempo de espera de los clientes, mayor operatividad e incremento de la cartera de clientes, rapidez en la respuesta, optimización de los recursos, mejor desempeño del personal involucrado en los procesos, y el logro de los objetivos organizacionales.

La información obtenida a través de las técnicas e instrumentos de recolección de datos, se examinó y se tomaron los aspectos más relevantes para diagnosticar la situación actual, cuyos resultados fueron analizados pudiéndose detectar debilidades de control interno en sus procesos, observándose siguientes aspectos:

- A pesar que la entidad financiera tiene políticas para las solicitudes y análisis de créditos de clientes jurídicos, no todo el personal las conoce observándose

debilidades en los procesos de control en el área de información y comunicación, lo que genera retardo de respuesta al cliente y reacciones de descontento.

- Por otro lado, los procesos efectuados para las solicitudes de crédito a clientes jurídicos no fluye con rapidez, para otorgarle el servicio manifestándose en quejas por lo lento y engorroso del proceso para la tramitación del servicio.
- Se evidencia además, que los procedimientos administrativos ejecutados en la entidad financiera, no permiten el desarrollo eficiente y efectivo de las actividades relacionadas con los créditos jurídicos.
- Otras de las debilidades encontradas, han sido directamente por los clientes los cuales muchos de ellos, entregan la documentación requerida por la entidad con retardo lo que genera que se detenga el proceso, a causa de que la información suministrada para los requisitos necesarios que éste debe presentar, para la solicitud de crédito no es clara, y por lo general los clientes jurídicos requieren que los estados financieros sean realizados por contadores externos, los cuales deben elaborar y visar, lo cual genera un mayor retardo en su entrega.
- Por otro lado, el gestor de negocios no siempre, revisa la documentación recibida por el cliente al momento de su recepción, sino que es recibida por algún mensajero o personal autorizado por el cliente jurídico, y lo deja a otro personal de la entidad para que se lo entregue al gestor que en ese momento no se encontraba en las instalaciones de la misma.
- En este mismo orden de ideas, cabe señalar que el gestor de negocios no solicita rápidamente al cliente jurídico la no conformidad de la documentación requerida para la solicitud de crédito, considerando que sólo dos personas son las que realizan y tienen conocimiento del análisis de solicitud de crédito a clientes jurídicos, los cuales tiene mayor recargo de funciones a su cargo.
- Por todo lo antes expuesto, se observa que el servicio que se presta en la entidad financiera no satisface las necesidades del cliente jurídico, referido a la gestión de

créditos, por falta de controles de las operaciones, de supervisión y monitoreo, evidenciando una gestión poco eficiente.

- Finalmente, cabe señalar que a pesar que existen manuales de normas y procedimientos el personal no conoce cuáles son sus funciones y responsabilidades inherentes a su cargo, generando fallas en los procesos por incumplimiento de las normas y políticas existentes, y falta de capacitación en relación a los procedimientos para el evaluación de créditos a clientes jurídicos, recargándose el trabajo a dos personas del área.

En este sentido, se lograron los objetivos propuestos, ya que se diseñó los lineamientos adecuados de control interno para los procesos de análisis de créditos de clientes Jurídicos del Banco provincial, S.A Agencia Zona Industrial Valencia, Estado Carabobo, se mejorará la gestión de otorgamiento de crédito a título jurídico, ya que servirá como herramientas que permitirá mejorar el servicio actual ofrecido a los clientes, lográndose el objetivo principal del presente estudio, el cual es una herramienta que establece normativas y procedimientos de control en el área de fuerza de ventas, específicamente en relación a solicitudes de crédito, para poder maximizar los esfuerzos a la satisfacción del cliente y al logro de las metas organizacionales, a través de la evaluación de desempeño, permitiendo que el personal del área sea más eficaz y eficiente en el desarrollo de los procesos, permitiendo darle solución a la problemática existente.

RECOMENDACIONES

De acuerdo a las conclusiones obtenidas en el presente estudio realizado en la entidad financiera Banco provincial, S.A Agencia Zona Industrial Valencia, Estado Carabobo, específicamente en el área de fuerza de ventas para los procesos de análisis de créditos de clientes Jurídicos, se formulan las siguientes recomendaciones:

- 1- Tomar en consideración los resultados obtenidos en esta investigación, ya que le permitirá a la organización analizar las debilidades que se observan con respecto a los procesos administrativos, en el área de fuerza de ventas, lo cual permitirá detectar las desviaciones oportunamente y realizar los correctivos necesarios, también reforzar las fortalezas observadas y cumplir las metas establecidas en la entidad bancaria.
- 2- Actualizar y difundir el manual de Normas y Procedimientos existente, que sirva de herramienta para llevar a cabo las diversas actividades en el departamento, siendo este el instrumento más idóneo para evitar las distorsiones en los procesos, asegurando en todo momento su continuidad en las actividades y que el personal conozca las mismas.
- 3- Comunicar a las áreas involucradas los cambios establecidos, a través de los lineamientos propuestos, y dar a conocer los beneficios que se obtendrían mediante su implementación.
- 4- La capacitación constante del personal de la fuerza de ventas en materia de procesos aprobación de solicitudes de crédito instruyendo al personal acerca de la importancia del uso y cumplimiento de las normas establecidas, y de los tiempo de respuesta del servicio, ya que de esta manera aumenta la

productividad del personal, mejora su desempeño y la entidad logra sus objetivos organizacionales.

- 5- Supervisión, y monitoreo de las actividades realizadas en el área de fuerza de ventas, orientando los esfuerzos de todo el personal hacia la satisfacción de las necesidades del clientes y así optimizar la eficacia y efectividad de la gestión de crédito y por ende la financiera.

REFERENCIAS

Bibliográficas:

- Aguirre, J (1997). **Control Interno: Áreas Específicas de Implantación y Control.** Didáctica Multimedia, S.A. Tomo III. Madrid. España
- Balestrini, M. (2006). **Elaboración de Proyectos de Grado.** Séptima edición editorial Panapo. Caracas – Venezuela.
- Bisquerra, R. (2002). **Metodología I.** editorial Me Graw Hill: México, D.F
- Cepeda, G. (2003). **Auditoría y Control Interno. Primera Edición.** Editorial McGraw-Hill. Santafè de...Bogotá, D.C., Colombia
- Chivenato, I. (2001). **Introducción a la Teoría General de la Administración.** Ediciones Mc Graw – Hill Interamericana. S.A.
- Cretani, P y Cicero, M (2010). **Estrategias de Control Interno BAJO el Enfoque Coso para el ciclo de Ventas – Cuentas por Cobrar – Cobros de la empresa Ruggveca Import, C.A. ubicada en San Diego, Estado Carabobo.** Universidad de Carabobo. Bárbula.
- Esteves, J (2008). **Diccionario de Banca y Finanzas. Editorial Panapo.** Caracas.
- Ferran, C (1993). **Fondos de Ahorro.** Fundación Editorial Universitaria de Venezuela. Caracas.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, L. (2000). **Metodología de La Investigación.** Editorial Mc.Graw Hill. México
- Ho Men Lam (2012), **Lineamientos Administrativos para el mejoramiento de las funciones contables en la Empresa, Restaurant Mega Sabor C.A.** Universidad José Antonio Páez. San Diego.
- Holmes, E. (2004). **Managment.** Editorial Mc Graw - Hill. México.

- Hurtado Iván y Toro Josefina (2007). **Paradigmas y Métodos de Investigación en Tiempos de Cambios**. Libros de “El Nacional”. Editorial CEC, SA. Caracas, Venezuela.
- López (2012). **Función del Crédito**. Caracas. Editorial Panapo
- López (2016). **El proceso de investigación**. Caracas. Editorial Panapo
- Mantilla, B (2008). **Control Interno, Estructura Conceptual Integrada**. Ecoe Ediciones, Bogotá.
- Microsoft® Encarta® (2003). **Crédito**. Enciclopedia Multimedia.
- Ortega y Puerto (2013), **Lineamientos para optimizar el Control Interno de las cuentas por Cobrar de la empresa Vene-Frenos, C.A. ubicada en San Diego, Edo. Carabobo**. Universidad José Antonio Páez. San Diego.
- Sabino, C (2008). **El proceso de investigación**. 3ª.Reimpresión, Ediciones Lumen/Humanitas. Venezuela.
- Sánchez, L (2011). **Control Interno y su incidencia en la Gestión Operativa del Banco Provincial Sucursal Metrópolis**. Universidad José Antonio Páez. San Diego.
- Sierra, R. (2000). **Técnicas de Investigación Social**. Editorial Paraninfo. Madrid
- Tamayo y Tamayo M. (2006). **El proceso de la investigación científica**.4ta Edición Ediciones Limusa.. México.
- Universidad Santa María (2000), **Normas para la elaboración y presentación de los proyectos, anteproyectos, trabajos de grado e informes de pasantías**.
- Veliz, L (2010). **Estrategia de un Control Interno para la Información Financiera del Departamento de Cobranzas de la Empresa Corretaje de Seguros Valencia Segual C.A**. Universidad José Antonio Páez. San Diego

Electrónicas:

- Buenas Tareas (2015). **Importancia del Crédito**. (En línea). [Disponible en] <http://www.buenastareas.com/ensayos/Importancia-Del-Credito/63567.html>. [Consultado 2015, Abril, 20]

ANEXOS



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

Cuestionario

Estimado señor

Gerente de Créditos Jurídicos

El presente instrumento ha sido diseñado con la finalidad de elaborar los lineamientos de Control Interno para los procesos de análisis de créditos de clientes Jurídicos del Banco provincial, S.A Agencia Zona Industrial Valencia, Estado Carabobo.

En este sentido, los resultados obtenidos serán utilizados como base de un informe de pasantías universitario. Por lo que la información que usted suministre será muy valiosa, tendrá carácter confidencial y se utilizará para fines estrictamente académicos y mejora para la organización.

Instrucciones Generales:

- 1.- Lea detenidamente cada uno de los ítems del cuestionario antes de responder.
- 2.- Marque con una equis (X) la casilla correspondiente a la opción que representa su opinión.
- 3.- Procure responder con objetividad todas las preguntas formuladas.

Gracias por su colaboración

Anexo 1.- El cuestionario

Ítem 1 ¿Considera usted, que la Entidad Financiera tiene establecida políticas para las solicitudes y análisis de los créditos a clientes jurídicos?

SI __ NO __

Ítem 2.- ¿Considera usted que los procesos efectuados para las solicitudes de crédito de los clientes jurídicos, fluyen con la rapidez requerida para otorgar el servicio?

SI __ NO __

Ítem 3 ¿Sabe usted si los procedimientos administrativos ejecutados en la entidad financiera, permiten el desarrollo eficiente y efectivo de las actividades relacionadas con los créditos jurídicos?

SI __ NO __

Ítem 4 ¿Se presenta con regularidad, que los clientes jurídicos entreguen incompleta la documentación requerida para la solicitud de créditos?

SI __ NO __

Ítem 5 ¿Se suministra con claridad la información sobre los requisitos necesarios que debe presentar el cliente jurídico para la solicitud de crédito?

SI __ NO __

Ítem 6 ¿El Gestor de negocios de la entidad financiera, al momento recibir la documentación de parte de los clientes jurídicos para la solicitud de créditos, realiza una revisión previa para verificar que no falte ningún requisito?

SI __ NO __

Ítem 7 ¿El Gestor de negocios informa rápidamente al cliente jurídico de la no conformidad de la documentación requerida para la solicitud de créditos?

SI __ NO __

Ítem 8 ¿Considera usted, que el cliente entrega rápidamente a Gestor de negocios, la documentación faltante, requerida para la gestión de la solicitud de crédito?

SI __ NO __

Ítem 9 ¿El servicio que se presta en la entidad financiera referido a la gestión de créditos satisface las necesidades del cliente jurídico?

SI __ NO __

Ítem 10 ¿Se lleva un control de las operaciones que se realizan en la fuerza de ventas en cuanto a la gestión de las solicitudes de crédito a los clientes jurídicos?

SI __ NO __

Ítem 11 ¿Se supervisa y monitorea los procesos de otorgamiento de créditos para una gestión eficiente?

SI __ NO __

Ítem 12 ¿Sabe usted si existen manuales de políticas y procedimientos para la gestión de créditos a clientes jurídicos?

SI __ NO __

Ítem 13 ¿Conoce usted cuales son las funciones y responsabilidades inherentes a su cargo?

SI __ NO __

Ítem 14 ¿Conoce usted cuales son los procedimientos para el análisis de crédito a clientes jurídicos?

SI __ NO __

Ítem 15. ¿Cree usted, que es necesario diseñar lineamientos de control interno que permitan optimizar el proceso de solicitudes, análisis y gestiones de créditos jurídicos en la entidad financiera?

SI __ NO __

Anexo 2.- Tabla de Frecuencia

PREGUNTA	Alternativa/Frecuencia		Alternativa/Porcentaje	
	SI	NO	SI	NO
1	0	5	0%	100%
2	0	5	0%	100%
3	3	2	60%	40%
4	1	4	20%	80%
5	0	5	0%	100%
6	4	1	80%	20%
7	1	4	20%	80%
8	0	5	0%	100%
9	5	0	100%	0%
10	0	5	0%	100%
11	5	0	100%	0%

Fuente: Tirado, V. y Vivas, M. (2015)

Anexo 3.- Recaudos para solicitud de créditos



Préstamos Comerciales

Destinado a personas jurídicas.

Te ofrecemos préstamos para financiar la adquisición de inventarios, capital de trabajo y compras de equipos, remodelaciones de local, en flexibles plazos y con pago de cómodas cuotas mensuales.

- Importe negociable ajustado a tus necesidades, destino y capacidad de pago
- Con diferentes plazos que se adaptan a tu flujo de caja, permitiendo mejor planificación y uso de la tesorería del negocio
- Competitivas tasas de interés y sencilla instrumentación.

Requisitos generales:

- Planilla solicitud para préstamos de microcrédito.

Persona Natural:

- Planilla de solicitud de Microcrédito
- Copia de la Cédula de Identidad.
- Estados de cuenta de otros bancos últimos 3 meses donde se evidencie la titularidad de la cuenta
- Constancia de trabajo no mayor a 30 días, con sueldo, cargo y antigüedad en la empresa (asalariado), o Certificación de ingresos firmada por contador público colegiado com antigüedad no mayor a 3 meses (trabajador por cuenta propia).
- Balance Persona Natural antigüedad no mayor a 6 meses firmado por un Contador Público Colegiado.
- Estados de cuenta de TDC Otros Bancos.
- Copia de las tres últimas declaraciones de ISLR.

Persona Jurídica:

- Planilla de solicitud de Microcrédito
- Copia del Rif.
- Documento Constitutivo
- Modificación de estatutos sociales.
- Representante Legal de la CIA (Acta de Junta Directiva que lo autorice)
- Estados Financieros de cierre últimos 3 años y un corte a la fecha en caso de cierre com antigüedad mayor a 6 meses.
- Estados de cuenta de otros bancos últimos 3 meses donde se evidencie la titularidad de la cuenta.
- Copia de las 3 ultimas declaraciones de ISLR.
- Planilla del SSO

Anexo 4.- RECAUDOS DE PRÉSTAMOS COMERCIALES

TIPO DE DOCUMENTO	TIPO DE PERSONA	VIGENCIA DE LOS DOCUMENTOS				
		ANUAL	SIN VENCIMIENTO	POR MODIFICACION	POR NUEVA SOLICITUD	POR VENCIMIENTOS
RECAUDOS PRESTAMOS COMERCIALES	PJ					
C.I. de Identidad	X				X	
RIF	X				X	
Planilla de solicitud	X				X	
Referencias personales y/o comerciales	X				X	
Referencias bancarias (entre 3 y 6 meses)	X				X	
Estados de cuenta de otros bancos (últimos 6 meses)	X				X	
Estados de cuentas de TDC otros bancos (últimos 3 meses)						
Documento constitutivo, modificaciones y estatutos sociales vigentes (copias)	X			X	X	X
Fotocopia del documento donde constituya apoderados para actuar ante la institución financiera	X			X		X
Constancia de trabajo de antigüedad no mayor de 30 días.					X	
Informe de visita anual	X					
Copia de la planilla del S.S.O.	X					

Fuente: Dirección de oficina (2015)

Anexo 6.- Planilla de Solicitud de Crédito Persona Jurídica (Parte 2)

NOMBRE:	DIRECCIÓN:	ACTIVIDAD ECONÓMICA:	INSTRUMENTO EN LA ACTUACIÓN:	
D) BALANCE PERSONAL (En Bs.) Los espacios sombreados deberán ser llenados por el cliente de no ser presentado como recaudo				
ACTIVO	TITULAR	CONYUGE	TOTALES	
BALANCE EN CAJA/BANCO				
Cuentas por cobrar				
RENTAS Y OTROS INGRESOS				
EFECTOS Y OTRAS ACTIVAS				
TOTAL ACTIVO >>>>				
PASIVO				
Cuentas por pagar				
Saldo de deuda de créditos				
Créditos hipotecarios				
Otros créditos prestados				
TOTAL PASIVO >>>>				
PATRIMONIO = ACTIVO - PASIVO				
E) REFERENCIAS				
BANCAIAS	BANCO	NÚM. DE CUENTA	TIPO DE CUENTA <input type="checkbox"/> AHORO <input type="checkbox"/> CORRIENTE <input type="checkbox"/> OTRO	
			<input type="checkbox"/> AHORO <input type="checkbox"/> CORRIENTE <input type="checkbox"/> OTRO	
COMERCIALES	COMERCIO EMPRESA	NÚM. DE CUENTA	TELÉFONO	
PERSONALES	NOMBRES Y APELLIDOS	CEDULA DE IDENTIDAD	TELÉFONO	
ARTÍCULO 241 DE LA LEY DE BANCOS CUMPLIENDO A LOS EFECTOS DE CANCELAR OPERACIONES BANCARIAS PRESENTEN EN ESTE REGISTRO LOS SOBRES Y/O DOCUMENTOS OCURRIDOS O RESOLUCIÓN DE CUALQUIER CLASE QUE RESULTEN PERTINENTES PARA SU CONTINUO INFORMACION Y DATOS QUE NO REQUIERAN RAZÓN ALBANE. SU VERACIDAD Y SITUACIÓN FINANCIERA SERÁN PENSADOS CON PRECISIÓN. AL PROSEGUIR LA GESTIÓN CONFORMES CON LO MENCIONADO, ASÍ MISMO AUTORIZAMOS AL BANCO PROVINCIAL, S.A., A LA VERIFICACIÓN DE LOS DATOS AQUÍ CONTENIDOS POR CUALQUIER MEDIO.		LUGAR / FECHA: FIRMA DEL SOLICITANTE:	REPRESENTANTE LEGAL DEL SOLICITANTE:	
RESOLUCIÓN DE LA SOLICITUD (PARA USO EXCLUSIVO DEL BANCO PROVINCIAL)				
RESPONSABLE DE INFORMAR AL SOLICITANTE DEL RESULTADO	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	FIRMA	FECHA
AUTORIZACIÓN DE CAJAS (SISTEMA DE EFECTIVO)	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	FIRMA	FECHA
PROPAGAR CREDITO	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	FIRMA	FECHA
	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	FIRMA	FECHA
RESOLUCIÓN <input type="checkbox"/> APROBADA <input type="checkbox"/> NEGADA MONTO APROBADO Bs: _____				
OBSERVACIONES:				

Fuente: Dirección de Oficina (2015)

1 Anexo 7.- Planilla de Solicitud de Crédito Datos del Avalista Persona Natural
 2 (Parte 1)



SOLICITUD DE MICROCRÉDITOS
 DATOS DEL AVALISTA
 PERSONA NATURAL

FECHA
DIA / MES / AÑO

NOMBRE DEL SOLICITANTE					
B) DATOS DEL AVALISTA					
B.1 DATOS PERSONALES					
APELLIDOS		NOMBRE		SEXO <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> F	
FECHA DE NACIMIENTO		NACIONALIDAD		ESTADO CIVIL	
DIRECCIÓN (BARRIO, CALLE, EDIF., QUINTA, PISO, OFICINA)					
CUIDADO					
MUNICIPIO		ESTADO		TELEFONO CELULAR	
B.2 DATOS PROFESIONALES					
OCCUPACION		ESTACION LABORAL		PROFESION	
EMPRESA		ORGANO		ACTIVIDADES COMERCIALES, EMPRESARIALES Y LABORALES	
B.3 DATOS ECONOMICOS					
INGRESOS		GASTOS			
OCCUPACION I FIJOS: _____ VARIABLES: _____		OCCUPACION II FIJOS: _____ VARIABLES: _____		ALQUILER	
OTROS INGRESOS (Ej. Dividendos, Abuelos, etc.)		IMPORTE OTROS INGRESOS		IMPORTE HIPOTECA	
				LIBRETA Y TAJA DE CRÉDITO	
B.4 DATOS PATRIMONIALES (Vivienda y Vehículo)					
VIVIENDA: <input type="checkbox"/> PROPIA <input type="checkbox"/> PROPIA CON HIPOTECA <input type="checkbox"/> FAMILIAR <input type="checkbox"/> ALQUILADA		VALOR DEL BIEN (Ej. \$)		ANTIGÜEDAD VIVIENDA	
VEHICULO (Marca)		RESERVA DE DOMINIO (AÑO)		OTROS BIENES (Ej. \$)	
OTROS BIENES		INVERSIONES FINANCIERAS (Ej. Bono personal)		% PRÉSTAMOS FINANCIEROS (CÓMO Y CUÁNTO) EN EL BANCO	
B.5 VINCULACION A TÍTULO PERSONAL CON LA ENTIDAD					
DOMICILIA NOMINA <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO		CARGA DE DEBERES <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO		BALANCEO CUENTAS ANTIGÜEDAD CUANTO	
C) DATOS ACTIVIDAD EMPRESARIAL					
C.1 DATOS IDENTIFICATIVOS DEL NEGOCIO					
SECTOR		SUB-SECTOR		ORIGEN ACTIVIDAD <input type="checkbox"/> INICIATIVA PROPIA <input type="checkbox"/> HERENCIA <input type="checkbox"/> TRANSFERIDA	
DIRECCIÓN (BARRIO, CALLE, EDIF., QUINTA, PISO, OFICINA)					
CUIDADO		ESTADO		TELEFONOS	
MUNICIPIO DEL NEGOCIO <input type="checkbox"/> LOCAL <input type="checkbox"/> REGIONAL <input type="checkbox"/> NACIONAL		DEPARTAMENTO		LOCAL / FABRICA <input type="checkbox"/> PROPIA CON HIPOTECA <input type="checkbox"/> PROPIA SIN HIPOTECA <input type="checkbox"/> ALQUILER	
FIJOS: _____ VARIABLES: _____				FINANCIERA <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO	
M.O. TÍTULO (10 años)					

3

4 Fuente: Dirección de Oficina (2015)

**Anexo 8.- Planilla de Solicitud de Crédito Datos del Avalista Persona Natural
(Parte 2)**

VENTA	UTILIDAD NETA	ACTIVO CONDICION	INRIQUEDA EN LA ACTIVIDAD	
D) BALANCE PERSONAL (En Bs.) Los espacios sombreados deberán ser llenados por el cliente de no ser presentado como recaudo				
ACTIVO	TITULAR	CONYUGE	TOTALES	
CALDOS BANCARIA / BANCOS				
DEMANDAS POR COBRAR				
VENIDAS Y OTROS INMUEBLES				
VEHICULOS Y OTROS BIENES				
TOTAL ACTIVO >>>>				
PASIVO				
CUENTAS POR PAGAR				
SALDO DE CUENTAS DE CREDITOS				
CHEQUES POR PAGAR				
OTROS CREDITOS / PRESTAMOS				
TOTAL PASIVO >>>>				
PASIVO = ACTIVO - PASIVO				
E) REFERENCIAS				
BANCAIAS	BANCO	NRG DE CUENTA	TIPO DE CUENTA <input type="checkbox"/> AHORRO <input type="checkbox"/> CORRIENTE <input type="checkbox"/> OTRO	
			<input type="checkbox"/> AHORRO <input type="checkbox"/> CORRIENTE <input type="checkbox"/> OTRO	
COMERCIALES	COMERCIO EMPRESA	NRG DE CUENTA	TELEFONO	
PERSONALES	NOMBRES Y APELLIDOS	CEDULA DE IDENTIDAD	TELEFONO	
<small>ARTICULO 260 DE LA LEY DE BANCOS QUE DICE A LOS EFECTOS DE CUMPLIR OPERACIONES BANCARIAS, PRESENTEN, EN LOS BANCOS, CANTONALES O NACIONALES, BANCOS DE CREDITO, CUALQUIER CLASE QUE RESULTEN POR FALSO O FORTALDO, O A CONTINUACION DE OPERACIONES QUE NO REFLEJAN RACIONALMENTE, SU VERDADERA SITUACION FINANCIERA, SUIVANTENDIENDO CON FIDELIDAD, LAS VIGILANCIA Y CUSTODIA CONFORME A LO MENCIONADO, ASI MISMO AUTORIZANDO AL BANCO PROVINCIAL, S.A., A LA VERIFICACION DEL DNI O SU AUSENTE POR CUALQUIER MEDIO.</small>		LUGAR / FECHA FIRMA DEL SOLICITANTE	REPRESNTANTE TELEFONO DE CONTACTO	
RESOLUCION DE LA SOLICITUD (PARA USO EXCLUSIVO DEL BANCO PROVINCIAL)				
REVISION DE INFORMACION SOLICITADA Y/O RECAUDOS	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	FIRMA	FECHA
VERIFICACION DE DATOS (DNI Y/O REPRESNTANTE)	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	FIRMA	FECHA
PROBAZON CREDITO	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	FIRMA	FECHA
	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	FIRMA	FECHA
RESOLUCION <input type="checkbox"/> APROBADA <input type="checkbox"/> NEGADA		MONTO APROBADO Bs: _____		
OBSERVACIONES				

Fuente: Dirección de Oficina (2015)

