



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**INDICADORES DE GESTIÓN PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL
RIESGO FINANCIERO EN LOS CRÉDITOS COMERCIALES DE
BANESCO BANCO UNIVERSAL.**

Autora: Elsa Carrillo
C.I: 18.957.780

Urb. Yuma II, calle N° 3. Municipio San Diego
Teléfono: (0241) 8714240 (master) – Fax: (0241) 87123

UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE CONTADURIA
CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA

**INDICADORES DE GESTIÓN PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL
RIESGO FINANCIERO EN LOS CRÉDITOS COMERCIALES DE
BANESCO BANCO UNIVERSAL.**

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

Autora: Elsa Carrillo
Tutor: Anthony Torcates

San Diego, Marzo de 2018

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Quien suscribe, Anthony Torcatesportador de la cédula de identidad N° _____ en mi carácter de tutor del trabajo de grado presentado por la ciudadanaElsa Carrilloportadora de la cédula de identidad N° 18.957.780 titulado:INDICADORES DE GESTIÓN PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO FINANCIERO EN LOS CRÉDITOS COMERCIALES DE BANESCO BANCO UNIVERSAL presentado como requisito parcial para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública, considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En San Diego, a los _____ días del mes de _____ del año 2018

Nombre
C.I:

CONTENIDO

ÍNDICE DE CUADROS.....	vii
RESUMEN INFORMATIVO.....	vii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO	
I EL PROBLEMA.....	3
1.1 Planteamiento del Problema.....	3
1.1.1. Formulación del Problema	6
1.2. Objetivos.....	6
1.3. Justificación	7
II MARCO TEÓRICO.....	9
2.1. Antecedentes.....	9
2.2. Bases Teóricas	14
2.3. Definición de Términos	25
III MARCO METODOLÓGICO.....	28
3.1. Tipo y Diseño de la Investigación.....	28
3.2. Fases Metodológicas.....	29
Fase I.....	29
Fase II.....	31
Fase III.	32
IV RESULTADOS.....	33
4.1. Análisis y presentación de los resultados.....	33
4.2. Análisis del cuestionario.....	34
4.3. Análisis de la observación directa.....	39
V LA PROPUESTA.....	41
5.1. Presentación de la Propuesta	41
5.2. Justificación de la Propuesta	42

5.3. Objetivos de la Propuesta	42
5.4. Factibilidad de la Propuesta	43
5.5. Desarrollo de la Propuesta	43
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	51
REFERENCIAS	54
ANEXOS.....	56

LISTA DE CUADROS

CONTENIDO

CUADRO		pag
1	Administración del crédito comercial.....	34
2	Indicadores financieros.....	35
3	Indicadores y gestión de riesgo.....	37
4	Lista de cotejo.....	38

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

**INDICADORES DE GESTIÓN PARA LA ADMINISTRACIÓN
DEL RIESGO FINANCIERO EN LOS CRÉDITOS
COMERCIALES DE BANESCO
BANCO UNIVERSAL.**

Autora: Elsa Carrillo

Tutor: Anthony Torcates

Fecha: Octubre de 2017

RESUMEN INFORMATIVO

El objetivo general de la investigación consiste en proponer indicadores de gestión para la administración de riesgo financiero en el análisis de los créditos comerciales de Banesco Banco Universal. Esta institución requiere minimizar las pérdidas y maximizar los beneficios en el otorgamiento de los créditos, monitoreando y evaluando los riesgos asociados con esta actividad, puesto que se presentan debilidades en el proceso que afectan la rentabilidad de la organización. La metodología corresponde a la modalidad de proyecto factible, apoyado en un diseño de campo de nivel descriptivo y en una revisión documental. Como técnica de recolección de información, se empleó en primer lugar la encuesta, mediante un cuestionario, el cual se aplicó a la población objeto de estudio conformada por diez trabajadores que laboran en el área de crédito de la institución financiera Banesco, con la finalidad de identificar la situación actual de la administración de riesgos financieros como herramienta de control en el análisis de crédito comercial. En segundo lugar, se tiene la observación directa, utilizando como instrumento de recolección la lista de cotejo para identificar las variables financieras consideradas en el análisis de créditos comerciales otorgado a los clientes. Seguidamente, una vez recolectada la información se procedió a la clasificación y agrupación de la misma para luego ser codificada, tabulada y analizada hasta llegar a resultados concretos y su respectiva interpretación. Finalmente se presenta la propuesta de indicadores de gestión para la administración de riesgo financiero en el análisis de los créditos comerciales de Banesco Banco Universal.

Descriptor: Indicadores de Gestión, Administración del Riesgo financiero, Créditos Comerciales, Indicadores de Gestión, Indicadores Financieros

INTRODUCCIÓN

La banca como institución de intermediación, desempeña un papel importante en la determinación de la cantidad de dinero en la economía, tornándola más eficiente y dinámica, dado que es el ente donde los ahorristas promedio entran en contacto frecuentemente depositando sus ahorros, siendo esta la función de las entidades por una parte de captación de los mismos, mediante depósitos de aquellos agentes económicos que poseen excedentes de fondos y por otra en la concesión de créditos a otros agentes económicos que tienen necesidad de financiamiento.

Los bancos se han diversificado en productos y mercados, adoptando nuevos sistemas de gestión y formulando su estrategia en un entorno de creciente competitividad para bancarizar al mayor volumen de clientes y masificar las oportunidades de créditos de acuerdo a sus necesidades. Al respecto, la cartera de crédito bancaria ha experimentado un acelerado crecimiento, debido a la incorporación de gavetas obligatorias crediticias como agropecuaria, manufactura, turismo y las devaluaciones producidas a la moneda local y situaciones coyunturales en el abastecimiento que dispararon el costo de los bienes y servicios.

Es por lo cual, que la Banca Universal ha tenido que velar por la calidad de las mismas, ya que constituye un aspecto relevante para evaluar el ejercicio del sistema financiero, considerando a su vez el desafío de asumir más riesgos en un intento de recuperar y mantener la rentabilidad. Se puede señalar, que la cartera de crédito incide sobre la rentabilidad de la banca, dado que, un problema en la calidad de la cartera de crédito se traduce en un problema de incumplimiento, de liquidez, y finalmente, en un problema de solvencia si la institución o instituciones empiezan a generar pérdidas sostenidas y déficit de provisiones.

La colocación de créditos comerciales pudiera ser tomada como una alternativa dentro de la visión estratégica del negocio bancario, por ello, es fundamental tener una oferta de productos más accesible, flexible y adecuada a las necesidades de los

clientes, con disposición al asesoramiento de los diversos sectores comerciales, para reducir las variaciones que se presenten por factores no controlables y externos que entren en el marco de la incertidumbre

En este contexto, Banesco Banco Universal precisa administrar el riesgo financiero en el otorgamiento de los créditos comerciales, de una forma que permita a la entidad bancaria minimizar pérdidas y maximizar oportunidades. En tal sentido, se plantea como objetivo general proponer de indicadores de gestión para la administración de riesgo financiero en el análisis de los créditos comerciales de Banesco Banco Universal. La investigación, se presenta de acuerdo a los siguientes capítulos:

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: En este capítulo se muestran los resultados de la investigación, una vez aplicada las diferentes técnicas de recolección de datos

Capítulo V: Contiene la presentación de la propuesta, los objetivos, la justificación, la factibilidad, el desarrollo de la propuesta. También se presentan las conclusiones y las recomendaciones.

Finalmente se presentan las referencias bibliográficas

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema

La productividad de una empresa está relacionada con la producción, la eficacia y el aprovechamiento de los recursos, en este caso, es la rentabilidad, que viene implicada por la correcta gestión operativa y el manejo eficiente de sus activos fijos y no corrientes. Ya sea para iniciar una actividad económica, mantenerse o incrementar su nivel financiero, es necesario contar con un capital para apalancar su operatividad a corto plazo y/o la inversión en activos fijos a largo plazo que garanticen un rendimiento positivo.

De una u otra forma, esto conlleva un riesgo, el cual Rodríguez, (2004:50) lo define como “la incertidumbre que existe de que un hecho ocurra, durante un periodo y bajo condiciones determinadas, reportando pérdidas económicas”. El mismo autor afirma que el riesgo aplica tanto para entidades financieras como para la industria, lo que varía es el enfoque y las valoraciones que se le da en cada mercado. Por lo tanto, las decisiones están rodeadas de incertidumbre, al igual que el análisis de la utilidad.

En este orden de ideas, toda actividad está sometida a riesgo y que los mayores crecimientos y ganancias son en muchos casos generados por tomar riesgos altos, el tema es realizar una sana administración de ellos. Los servicios financieros y, específicamente la actividad bancaria, son un claro ejemplo, por definición, de un negocio de administración y transformación de riesgos. Cada banco realiza acciones alineadas a las mejores prácticas y dentro de los límites de tolerancia establecidos de manera externa a través de organismos internacionales, entes del estado y de normas internas orientadas a fortalecer una cultura de riesgo en todos los niveles de

la organización, a través de la consolidación de los valores corporativos y crecimiento económico

Las instituciones financieras en Venezuela deben contar con procedimientos flexibles y seguros que les permita brindara sus clientes una excelente atención y calidad de servicio. Los Bancos Comerciales están en una búsqueda continua de actualización en sus procedimientos de control interno para ser más eficientes., debido a que se encuentran en un mercado muy cambiante y lo primordial para captar clientes en estos momentos es la calidad en atención y el servicio.

Es así, como toda institución bancaria posee un departamento de crédito, que tiene como función determinar el riesgo que significa otorgar un determinado crédito y para ello es necesario conocer a través de un análisis cuidadoso los estados financieros del cliente, análisis de los diversos puntos tanto cualitativos como cuantitativos que en conjunto permitirán tener una mejor visión sobre el cliente y la capacidad para poder pagar

Asimismo, las instituciones financieras están conscientes de que su razón de ser está establecida por el nivel de aceptación que tengan del público, y a ello, deben su permanencia o existencia en el mercado. Permanencia o existencia, que sólo será posible gracias a la rentabilidad que sus titulares y usuarios le permitirán obtener cada vez que hagan uso de los productos y servicios que les ofrecen. En el nivel de aceptación del servicio, el recurso humano juega un papel fundamental porque de éste dependerá dicho nivel, y por ende, la rentabilidad deseada por la institución

La colocación de créditos comerciales pudiera ser tomada como una alternativa dentro de la visión estratégica del negocio bancario, por ello, es fundamental tener una oferta de productos más accesible, flexible y adecuada a las necesidades de los clientes, con disposición al asesoramiento de los diversos sectores comerciales, para reducir las variaciones que se presenten por factores no controlables y externos que entren en el marco de la incertidumbre.

En este contexto, el uso de estos indicadores ha sido determinante para cada una de las operaciones llevadas a cabo entre las entidades bancarias, permitiendo de esta

manera las fusiones, las adquisiciones y las integraciones sobre una base sólida de argumentos como mecanismo para crecer y permanecer en los mercados globalizados, buscando además una disminución en los costos afin de ser más competitivas; de igual manera este fenómeno ha sido producto de los cambios en materia de regulación, los avances tecnológicos y de telecomunicaciones y de la búsqueda de una mejora en los niveles de eficiencia de las entidades bancarias.

Al respecto, las entidades bancarias que no establecen criterios de valor de los eventos financieros dentro de los sectores que se suscitan riesgo en las finanzas de clientes y potenciales clientes crediticios, no generan respuesta adecuada al riesgo ni a las actividades de control, así como presentan la carencia de un monitoreo formal de sus acreencias financieras; de esta manera, ello pudiera no permitir lograr los objetivos estratégicos, operacionales, de reporte y cumplimiento, en todas sus entidades, unidades y áreas funcionales.

Tal es el caso, de Banesco Banco Universal, la cual es una organización de servicios financieros integrales, dedicada a conocer las necesidades de los clientes y satisfacerlas a través de relaciones basadas en confianza mutua, acceso fácil y seguro, y excelencia en calidad de servicio. Es por ello, que requiere identificar, analizar, evaluar, tratar, monitorear y comunicar los riesgos asociados con una actividad de los créditos comerciales otorgados a los clientes, de una forma que permita a la organización minimizar pérdidas y maximizar oportunidades.

Se puede señalar, que en esta institución los créditos son otorgados a microempresarios con capacidad de pago y sentido emprendedor, que no tienen acceso a los mecanismos de financiamiento de la banca tradicional, en virtud de no contar con un patrimonio consolidado y en algunos casos con garantías reales que respalden sus obligaciones. Los mismos están destinados a financiar actividades de comercialización, prestación de servicios, transformación y producción industrial o artesanal de bienes y capital de trabajo, cuya fuente principal de pago lo constituya el producto de los ingresos generados por dichas actividades.

Sin embargo, la lentitud de esta gestión, ocasiona conflictos y malestares en el

flujo de comunicación, no solamente con el cliente, sino que al momento de procesar el crédito existen discordancias en los requisitos exigidos, o que los expedientes no puedan completarse, para darle curso normal al proceso crediticio, retardando la toma de decisiones, y por ende, riesgo para la institución financiera

Es por ello, que es necesario flexibilizar y acercar la banca al sector comercial es una necesidad latente que se ha sentido en los últimos años, de allí los esfuerzos de Banesco en la masificación del crédito, pero de no administrar los riesgos crediticios en la cartera comercial, lamentablemente traería probablemente estancamiento en los ingresos de la banca, aumento de costos fijos, disminución de empleos, obsolescencia en análisis con poca respuesta a las necesidades reales del sector.

Es por lo cual, que el propósito de la investigación está orientado a una intención de indicadores para mejorar los análisis de créditos que ayuden a mitigar riesgos financieros, principalmente el riesgo crediticio en la cartera comercial de Banesco.

1.1.1 Formulación del Problema

¿Cuáles serían los indicadores de gestión que se requieren para la administración del riesgo financiero en los créditos comerciales de Banesco Banco Universal?

1.2 Objetivos de la Investigación

1.2.1 Objetivo General

Proponer indicadores de Gestión para la administración del riesgo financiero en los créditos comerciales de Banesco Banco Universal.

1.2.1 Objetivos Específicos

- Identificar la situación actual de la administración de riesgos financieros

como herramienta de control en el análisis de crédito comercial

- Determinar las variables financieras consideradas en el análisis de créditos comerciales otorgado a los clientes
- Diseñar de indicadores de gestión para la administración de riesgo financiero en el análisis de los créditos comerciales de Banesco Banco Universal.

1.3 Justificación de la Investigación

La situación financiera de una entidad es el elemento esencial para cualquier análisis económico y sirve de partida a directivos para la toma de decisiones en materia de gestión y administración crediticia; siendo de suma importancia para la planificación económica a corto y mediano plazo. En este contexto, las agencias bancarias 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.

Visto de esta forma, la investigación se justifica porque generará propuestas en forma de indicadores, considerando los elementos de administración de riesgos, tomando en cuenta la búsqueda del beneficio y crecimiento de la cartera de crédito comercial en Banesco, Banca Universal. Por otra parte, toma mucha importancia el posicionamiento del Banesco en este sector, ya que el propósito primigenio de los créditos comerciales es maximizar utilidades y obtener el mayor índice de rentabilidad posible tanto para clientes como para la entidad financiera.

Se puede decir que esta investigación se justifica, desde el punto de vista teórico, porque la investigación aquí desarrollada aportará valiosa información sobre el comportamiento de los indicadores de administración de riesgos en la cartera de crédito comercial. Por otra parte, la investigación llevada a cabo contribuye con otras investigaciones en el área financiera para entender y proponer alternativas para gestionar la calidad de servicio, que a su vez genere satisfacción tanto a clientes como a la Banca.

En cuanto a su relevancia académica, la investigación ayuda a mejorar el nivel cognoscitivo de los estudiantes de contaduría y de administración Empresas a fin que ampliar y aplicar instrumentos de valoración e interrelación a los sectores productivos y financieros que se estudian. Por lo tanto se pueden evidenciar que contribuirá a desarrollar futuros estudios profesional acerca del análisis del entorno y la toma de decisiones financieras.

Por último, la investigación destacará alternativas existentes y/o novedosas que puede adoptar Banesco ante la regulación del sector bancario, para mejorar la calidad en la masificación de créditos. Asimismo, en lo personal, esta investigación ayuda a poner en práctica lo aprendido a lo largo de la carrera, así como, los conocimientos obtenidos en bases sólidas para mejorar las ideas.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

El marco teórico constituye una guía para decidir qué se observa y cómo se lleva a cabo el estudio, comprende los antecedentes y los fundamentos teóricos, para establecer la relación entre teoría e investigación, de esta manera ayudan a entender el contenido de la investigación dentro de un conjunto de conocimientos. A fin de orientar la búsqueda de la investigación y ofrecer una conceptualización adecuada de los términos utilizados.

2.1 Antecedentes de la Investigación

Hernández, Fernández y Baptista (2013) afirman que “para adentrarse en el tema es necesario conocer estudios, investigaciones y trabajos anteriores para no investigar sobre temas que ya hayan sido estudiados muy a fondo”. (p. 32). En este contexto, se presentan los antecedentes de la investigación. Es decir, estudios previos que sustentan y sirvieron de apoyo a la actual investigación.

Berrospi, González y González (2015) realizaron un trabajo titulado: **“Propuesta de Indicadores de Gestión Financiera para la Toma de Decisiones Gerenciales en la empresa Inversiones Revive, C.A. Ubicada En Nirgua, Edo Yaracuy. Una experiencia: Universidad-estado-sector productivo-comunidad.”**, presentado en la Universidad de Carabobo como requisito para optar por el título de Licenciados en Administración Comercial y Contaduría Pública. El presente trabajo tuvo como finalidad de proponer indicadores de Gestión financiera para la toma de decisiones gerenciales de la empresa Inversiones Revive, C.A. en la ciudad de Nirgua de estado Yaracuy.

La metodología utilizada correspondió de manera experimental, bajo una

investigación de campo de carácter descriptivo, apoyada en una revisión documental. La población estuvo conformada por el presidente de la compañía y el personal del departamento de administración y contabilidad de la empresa Inversiones Revive, C.A. Es decir, un total de 10 personas, utilizándose el muestreo no probabilístico de tipo intencional. La recolección de los datos se llevó a cabo a través de una encuesta y una guía de entrevista.

Para el análisis de la información, se empleó la categorización y triangulación de los datos, y una interpretación cualitativa que dio respuesta a los objetivos. De acuerdo con los hallazgos obtenidos, se determinó que la empresa ha desarrollado sus actividades sin la adecuada implementación de indicadores, permitiendo funcionar con niveles de rendimientos solo por las ventas de sus productos de medicina alternativa y los servicios prestados de homeopatía y iridología donde el objeto de estudio se analizó en diversos periodos, de las cuales los estados financieros fueron el elemento a analizar e interpretar. Es por esto que para el desarrollo de éstas se elaboró un trabajo de aplicación de indicadores financieros.

Este antecedente, se tomó como referencia, porque presenta como eje principal proponer indicadores para la administración de riesgos financieros considerados en el análisis de créditos comerciales, por lo que debe describir el proceso para el análisis de créditos, así como analizar qué factores está dejando la banca por fuera en dicho análisis que puede incidir en el aumento del riesgo crediticio.

Por otra parte, Hernández (2015), realizó un trabajo titulado: “**Análisis del Proceso de Distribución de La Cartera Crediticia y Depósitos que ofrecen los Bancos Universales del Sector Privado en el Estado Aragua y su incidencia en el Estado De Resultados**”, presentado en la Universidad de Carabobo para optar al título de Magister en Administración Mención Finanzas. El trabajo tuvo como objetivo analizar el proceso de distribución de la cartera crediticia y depósitos que ofrecen los bancos universales del sector Privado en el estado Aragua y su incidencia en el estado de resultados. Metodológicamente el estudio quedó enmarcado bajo una investigación de campo de tipo descriptivo soportada en una revisión documental, de

igual forma se utilizó el método inductivo lo cual permitió al investigador ir del análisis particular hasta lo general.

En cuanto a la población, fue necesario definir dos (2) poblaciones, las cuales quedaron conformadas de la siguiente forma: grupo 1, constituido por 144 sucursales bancarias, grupo 2, conformado por los cinco (5) Vice Presidentes Regionales de los cinco (5) Bancos, que ostentan las mayores cuotas de mercado en el cartera de crédito del Sistema Financiero Privado Venezolano. Como técnicas de recolección de datos se utilizaron la entrevista y la encuesta, como instrumentos dos guiones de entrevistas y un cuestionario policotómico de tres (3) ítems.

Los datos fueron analizados cualitativa y cuantitativamente, lo cual sirvió de base al investigador para concluir que efectivamente el proceso de distribución de las carteras crediticias dirigidas, comerciales y al consumo que ofrecen los Bancos Universales del Sector Privado en el Estado Aragua, si tienen una incidencia significativa en el estado de resultados, ya que en la medida que sean colocados en el mercado mayor cantidad de crédito y que sean efectivamente cobrados mayor será el rendimiento.

El antecedente planteado, se relaciona con la investigación, ya que establece el proceso de distribución de la cartera crediticia y depósitos que ofrecen los bancos universales del sector privado, por lo tanto, aporta información relacionada con los factores estructurales de las prácticas micro financieras, lo cual es un referente para la propuesta de indicadores de gestión para la administración de riesgo financiero en el análisis de los créditos comerciales de Banesco Banco Universal.

Otro trabajo consultado fue el de Jiménez y Vivas (2015), titulado: **“Estrategias Financieras que permitan mejorar la gestión de Otorgamiento de Crédito a título personal de la Oficina San Blas Banco Mercantil, Valencia, Estado Carabobo.”** presentado en la Presentado en la Universidad José Antonio Páez para optar por el título de Licenciados en Contaduría Pública. La institución financiera presentaba debilidades en el proceso de otorgamiento de créditos a título personal. Al respecto, el estudio tuvo como objetivo general proponer estrategias financieras que

permitan mejorar la gestión de otorgamiento de crédito. La investigación se realizó siguiendo los lineamientos metodológicos de un proyecto factible, basado en un estudio de campo, apoyado en una revisión documental. Puesto que se elaboró una propuesta para resolver la problemática planteada.

Entre las técnicas de recolección de datos que se utilizaron, se tiene en primer lugar la encuesta, a través de un cuestionario con la finalidad de conocer la situación actual que presenta la entidad bancaria en cuanto al proceso de otorgamiento de crédito a título personal. En segundo lugar, se empleó una Matriz Dofa para conocer los elementos internos y externos que intervienen en el proceso de otorgamiento de los créditos personales para el establecimiento de estrategias financieras que permitan optimizar su gestión.

Una vez analizado los resultados, se concluyó que el proceso de otorgamiento de créditos de la entidad bancaria presenta debilidades, debido a que el lapso que se toma para ser tramitado y aprobado es excesivamente extenso, no fluye con rapidez, generando descontento entre los clientes que acuden a la entidad a solicitar las solicitudes de los créditos. Por otro lado, no se efectúan revisiones periódicas de los procesos para verificar si se están cumpliendo los plazos establecido para otorgar el crédito. Es por lo cual, que se diseñaron estrategias financieras que mejoren la gestión de otorgamiento de crédito a título personal de la oficina San Blas Banco Mercantil.

Este antecedente se tomó como referencia, porque aporta lineamientos para el manejo de los créditos en una entidad bancaria, los procedimientos requeridos, así como las normas y políticas a seguir para agilizar los procesos, por lo cual aporta elementos para la propuesta planteada.

Tomalá, W y Cuero, A (2015), Realizaron Un Trabajo de Grado titulado: **“Evaluación del Programa de Microcréditos del Banco Solidario de la ciudad de Guayaquil En El Periodo 2013 2014”**, presentado en la Universidad de Guayaquil de Ecuador para optar por el título de Ingeniera en Sistema Administrativos Computarizados. Los créditos son los elementos sustanciales y necesarios para que se

ejecuten actividades organizacionales, es por ello que el objetivo de la investigación es analizar el proceso de microcréditos del Banco Solidario en la ciudad de Guayaquil, con el fin de mejorar el procedimiento que debe realizar el cliente para adquirir un crédito, para lo cual se utiliza una metodología descriptiva de todos los clientes que han sido beneficiado por un crédito y que constantemente tienen el interés y la necesidad de establecer una responsabilidad directa con el Banco.

Se plantearon preguntas dentro de las encuestas en donde cada usuario indica su proceder y trato que reciben, además de sentirse debidamente respaldadas por la entidad. Luego de analizar los resultados, se concluyó que la necesidad de una base de dato es predominante en la atención, además de que el personal debe constantemente capacitarse y dar un criterio de servicio y ayuda a cada microempresario, para lo cual se forjan el respeto y consideración de las políticas y lineamiento que requiere el banco en el momento de asimilar un crédito productivo.

Este antecedente, se tomó como referencia, porque el tema relacionado a evaluación del programa de microcréditos del banco da un criterio claro de cómo debe manejarse los créditos dentro de una institución financiera y la importancia directa de la estrategias, para el adecuado manejo de una base de dato que permita conocer, considerar, evaluar, y resaltar a cada cliente que forma parte de la institución financiera.

Finalmente, Briceño (2014) realizó un Trabajo de Grado llamado: “**Incidencia de la cartera de morosidad en la rentabilidad de la banca universal venezolana periodo 2005-2010**”, como requisito para optar al título de Magister en Gerencia de Empresas, Mención Gerencia Financiera en la Universidad de Carabobo. El objetivo de la investigación fue conocer la incidencia de la cartera de morosidad en la rentabilidad de la banca universal periodo 2005-2010. El tipo de investigación fue descriptiva-documental, con un diseño no experimental longitudinal y de campo; las variables de la investigación fueron la banca universal, cartera crédito, rentabilidad y morosidad.

La técnica de recolección de datos fue la consulta a fuentes secundarias apoyada

en la observación y registro, a través de un instrumento de observación de datos y de un cuestionario. Los resultados obtenidos muestran la relación que tiene la cartera de morosidad de las instituciones que conforman el llamado estrato grande de SUDEBAN (Banesco, Mercantil, Venezuela, Provincial y B.O.D.) y por ende como ello ha afectado sus operaciones en general, dejando en evidencia el efecto negativo de la morosidad para la rentabilidad de la banca universal venezolana. Esta investigación representa un aporte al presente estudio, ya que considera el efecto directo de la morosidad sobre la rentabilidad de la banca.

La presente investigación, pretende diagnosticar los elementos a considerar en el análisis y liquidación de créditos comerciales relativos al riesgo financieros que suponen estas operaciones y que si bien componen una parte importante de las carteras de las instituciones, hay que disminuir la probabilidad de colocaciones que a futuro.

2.2 Bases Teóricas

Hernández, Fernández y Baptista (2013: 52) acotan, cuando se refieren a las bases teóricas, que “...constituyen el argumento bibliográfico en el que sustenta teóricamente el estudio, implica analizar y exponer el enfoque teórico de la investigación”. Para llevar a cabo este estudio, se realizaron diversas consultas bibliográficas con el propósito fundamental de buscar información relacionada con la temática. Al respecto, se presentan las siguientes bases teóricas:

2.2.1 Administración de Riesgo Financiero

De acuerdo a Rodríguez (2004:60), “la gestión de riesgos financieros se ocupa de diversos tipos de riesgos”. Cada uno es aplicable tanto a entidades financieras como a empresas de servicio, y están presentes en el otro como un proceso sistemático en la mitigación de los riesgos en cada actividad. Según SUDEBAN en Resolución nro.

136.03 establece los siguientes riesgos implicados en las instituciones financieras:

1. Riesgo de Crédito: Es la posibilidad de que se produzcan pérdidas como resultado del incumplimiento de pago de clientes y/o contrapartes, con el contrato estipulado. Este riesgo se encuentra no sólo en préstamos sino también en otras exposiciones dentro y fuera del balance como garantías, aceptaciones e inversiones en valores, entre otros.

2. Riesgos de Mercado: Es la factibilidad de que ocurran pérdidas en el valor de las posiciones mantenidas (activas y pasivas) como consecuencia de movimientos adversos en las variables de mercado. Para lo cual se deben considerar las siguientes definiciones:

a) Riesgo de Tasa de Interés: Es la afectación de la situación financiera de la institución financiera por posibles pérdidas derivadas de movimientos adversos en las tasas de interés. Este riesgo impacta en las ganancias y el valor económico de sus activos, obligaciones e instrumentos fuera del balance.

b) Riesgo Cambiario: Es aquel derivado de las fluctuaciones de las paridades de las divisas al que se exponen las instituciones financieras cuando fijan sus contratos en monedas diferentes al bolívar.

c) Riesgo de Precio: Es el riesgo actual y potencial sobre los ingresos o el capital que surge de los cambios en el valor de los portafolios de instrumentos financieros. Este riesgo se origina de negociar, valor a precio de mercado y de tomar posiciones en las tasas de interés, moneda extranjera y mercado de valores.

3. Riesgo operacional: Es la probabilidad de daños potenciales y pérdidas motivados a las formas de organización y a la estructura de sus procesos de gestión, debilidades en los controles internos, errores en el procesamiento de operaciones, fallas de seguridad e inexistencia o desactualización en sus planes de contingencias del negocio. Así como, la potencialidad de sufrir pérdidas inesperadas por sistemas

inadecuados, fallas administrativas, eventos externos, deficiencias en controles internos y sistemas de información originadas, entre otros, por errores humanos, fraudes, incapacidad para responder de manera oportuna o hacer que los intereses de la institución financiera se vean comprometidos de alguna u otra manera.

4. Riesgos Legales: Representados por la regulación externa, contratos y desarrollo de mecanismos de protección y garantía.

5. Riesgo de Liquidez: Es aquel que se manifiesta por la incapacidad de las instituciones financieras para comprar u obtener de algún otro modo los fondos necesarios, ya sea incrementando los pasivos o convirtiendo activos, para cumplir sus obligaciones en y fuera del balance en la fecha de vencimiento, sin incurrir en pérdidas inaceptables.

6. Riesgo Legal: Es la contingencia de pérdida que emana del incumplimiento de la institución financiera con las leyes, normas, reglamentos, prácticas prescritas o normas de ética de cualquier jurisdicción en la que lleva a cabo sus actividades.

7. Riesgo de Reputación: Es la opinión negativa ocasionada por la afectación de la imagen de una institución financiera, al verse involucrada involuntariamente en transacciones o relaciones de negocios ilícitos con clientes, así como por cualquier otro evento externo.

2.2.2 Crédito. Importancia

La finalidad del crédito en la institución bancaria es incrementar las ventas a través de la captación de clientes con la procura de facilidades de pagos en un período determinado, considerando las necesidades de los clientes y del banco. De acuerdo a Villaseñor (2007: 13): “El crédito es vital para la economía de la empresa y de todo el

sistema de un país, ya que su utilización adecuada produce entre otros, los siguientes beneficios”:

- Incremento de los volúmenes de ventas
- Aumento en la producción de bienes o servicios, y como consecuencia de una disminución de los costos unitarios
- Elevación del consumo, al permitir que algunos sectores socioeconómicos adquieran bienes y servicios que no estarían a su alcance si tuviera que pagarlo de contado
- Creación de fuentes de trabajo, mediante nuevas empresas y ampliaciones de las existentes
- Fomento del uso de todo tipo de servicios y adquisición de bienes con plazos para pagarlos.

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.

Para la entidad bancaria 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.

2.2.3 Crédito Bancario. Importancia

De acuerdo a Esteves (2008:80), “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 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.

El crédito bancario 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 bancarias 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.

2.2.4 Administración del Crédito.

De acuerdo a López (2012: 20), “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.

2.2.5 Indicadores de Gestión

Un indicador, no es más que un instrumento de medición que se diseña principalmente con el fin de evaluar el desempeño de un área específica, bajo criterios de análisis previamente diseñados en relación directa a las metas. Es importante acotar que los indicadores no son objetos, apenas son un instrumento para evaluar y medir una actividad a través de su comparación de sus estándares predeterminados internos y externos.

De acuerdo a lo planteado Serna (2010: 7) define a los indicadores de gestión como “el conjunto de variantes cuantitativas y cualitativas que se van a medir y monitorear”. Se puede decir, que unos de los objetivos fundamentales de los indicadores de gestión, es el de contribuir a que las empresas se dirija hacia el logro de sus objetivos, si dejar escapar el tratamiento de las posibles debilidades que se pueda ir detectando en el camino y el mejoramiento continuo para el logro de los objetivos, tomando las decisiones correctas y a tiempo que solamente se pueda lograr a través de los diferentes indicadores de gestión.

Bajo esta perspectiva, Beltrán (2008: 4) define los indicadores de gestión como “una serie de variables claves o vitales para las cuales se han establecido previamente unos valores deseados”. En opinión de estos autores los indicadores de gestión no son más que variantes contables que sirven de punto de control para verificar si se está cumpliendo con las actividades planeadas. Por otro lado los indicadores fundamentales de cualquier activo financiero son tres: Riesgo, liquidez y rentabilidad.

En cuanto al riesgo: es un indicador determinado por la capacidad de pago del cliente, el plazo de cancelación de la deuda y la garantía del activo financiero del crédito.

En cuanto a la liquidez: es uno de los aspectos más tomado en cuenta al momento del análisis, dado que es la que determina el grado de fluidez de efectivo que corto plazo tiene el solicitante del crédito.

En cuanto a la rentabilidad: es la ganancia obtenida por el otorgamiento de un crédito. Sobre activos financieros, la institución financiera tiene la participación conjunta con el cliente poseedor del crédito hasta la cancelación de dicho activo. El flujo de efectivo pierde liquidez al generar un riesgo, pero mayor será la ganancia a largo plazo.

Analizando los puntos descritos, la ganancia será tanto mayor cuanto mayor sea el riesgo que incorpora el activo y menor sea su liquidez. En todo caso, la rentabilidad será el resultado de la evaluación óptima de los riesgos externos e internos y la

capacidad de repago que posee el cliente. Adicionalmente, el interés que genera cada crédito es la forma de cuantificar las cantidades que el deudor habrá de cancelar a largo o corto plazo al acreedor, en este caso, el banco (Banesco) y dicho cálculo determinará o no la rentabilidad de las operaciones.

2.2.6 Tipos de Indicadores de Gestión

De acuerdo Sánchez (2009: 90) “algunos indicadores están enfocados en medir aspecto de alto impacto en una organización”, estos son:

De Productividad: Mide las eficiencias de las operaciones en una organización, así como el rendimiento de los recursos utilizados en las actividades ejecutadas dentro del proceso. Tiene una relación directa con la productividad del negocio y sus procesos (con lo que se tiene, ¿Qué se puede hacer?).

De efectividad o Comerciales: Miden el logro de los resultados propuestos, indicándonos si se hicieron las cosas que se debían hacer, es decir el cumplimiento de objetivos, metas. Muestran el proceso evolutivo de la empresa en función de las ventas, la participación en el mercado, el número de clientes, su tasa de crecimiento, entre otras clasificaciones que requiere la empresa teniendo en cuenta la naturaleza y finalidad. Para el análisis de este tipo de indicadores es necesario involucrar la eficiencia y la efectividad, es decir “el logro de los resultados programados en el tiempo y con costos más razonables posibles”.

De Eficiencia: los indicadores de eficiencia, se enfocan en el control de los recursos o las entradas del proceso, evalúan la relación entre los recursos y su grado de aprovechamiento por parte de los mismos. Consisten en el examen de costo en que incurren las entidades públicas encargadas de la producción de bienes y/o las prestaciones de servicios, para alcanzar sus objetivos y resultados. Es posible tener mediciones de eficiencia, relacionas por ejemplo números de subsidios entregados, cantidad de usuarios atendidos, inspecciones realizadas, etc., con nivel de recursos utilizados para tales actividades, como son gastos de infraestructura, personal

requerido para la atención, horas hombres requeridas, etc. Este tipo de indicadores miden la forma de cómo se utilizaron los recursos durante el proceso de generación del producto y/o servicio.

De Eficacia: Hacen posible que el control mida las fuerzas externas de la empresa, pero de las cuales depende en gran medida su funcionamiento. El indicador de eficacia mide el logro de los resultados propuestos. Indican que si se hicieron las cosas en el que se debe hacer, los aspectos correctos del proceso. Los indicadores de eficacia se enfocan en el que se debe hacer, por tal motivo, en el establecimiento de un indicador de eficacia es fundamental conocer y definir operacionalmente los requerimientos del cliente del proceso para comparar lo que entrega el proceso contra lo que se espera.

De Calidad: Permite asegurar que los servicios y los productos alcancen los estándares de calidad previamente establecidos. Teniendo en cuenta que las entidades vienen desarrollando sus operaciones de acuerdo a un modelo basado en procesos, es importante recordar que en dicho modelo las partes interesadas o Stakeholder “que pueden afectar o son afectados por las actividades de una empresa” juegan un papel significativo para definir los requisitos de entrada necesarios para la elaboración del producto o prestación del servicio de dichas entidades, al tiempo, su satisfacción frente a la entrega o prestación de los mismos.

Para que pueda haber efectividad en una organización, tiene que existir una estrecha relación entre la eficacia y la eficiencia, ya que evidentemente de nada serviría contar con excelentes procesos, si no se obtiene como resultado un producto final valioso que cumpla con los requerimientos del cliente, de igual forma que no serviría que se cumpla cabalmente las exigencias del cliente pero que se tenga que incurrir en altos costos operativos que perjudiquen la rentabilidad de la empresa.

2.2.7 Indicadores Financieros

Los indicadores financieros o razones financieras constituyen proporciones

matemáticas que muestran la relación existente entre dos o más partidas comprendidas en los estados financieros. Sin embargo, es importante destacar que no proporcionan una medida específica ni absoluta, dado que un indicador satisfactorio para un sector, puede no serlo para otro.

Al respecto, Pacheco, Castañeda y Caicedo (2004: 109) sostienen: “los indicadores financieros son el resultado de las prioridades financieras tradicionales, cruzando los diversos elementos del balance (activo, pasivo y patrimonio) y del estado de ganancias y pérdidas (utilidades, gastos e ingresos), e incluyendo eventualmente algunos costos relevantes”. A continuación se hará referencia a los indicadores financieros empleados en los formatos por la institución bancaria:

Índices de solvencia y liquidez: Mide la capacidad de cobertura que posee los activos circulantes ante los acreedores a corto plazo.

Índices de endeudamiento: reflejan las proporciones relativas del financiamiento de activos de la empresa, estableciendo relación entre los montos aportados por los dueños y los montos aportados por los acreedores.

Índices de actividad y eficiencia: refleja la eficiencia con la cual rotan y duran los activos de la empresa, mientras menor sea el número, más ágil es la rotación.

Índices de cobertura: miden la capacidad de la empresa de atender sus compromisos por concepto de deuda.

Índices de rentabilidad: Miden la rentabilidad de la empresa por sus actividades operativas.

De acuerdo a lo planteado, para la institución financiera en estudio, el uso de estos indicadores debe estar considerado en cada una de las áreas del negocio, bajo los criterios de normatividad vigente y la evaluación de la gestión como parte integral del mejoramiento. Este control se debe llevar a cabo durante todo el ciclo del proceso administrativo de los bancos, el cual ayuda a que la acción de recopilación de información de buena calidad y real en cualquier momento sea más fácil; de igual manera, se debe considerar a la información como la base para la toma de decisiones, al mismo tiempo que permite realizar estimaciones y expectativas que difieren de la

realidad, lo que combinado se constituirá en la clave para garantizar la calidad en las decisiones organizacionales.

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.

Bancarización: es el grado de presencia de la banca en productos de ahorro, créditos y transacciones con distintos medios de pago, la bancarización es el porcentaje de familias, pequeñas y medianas empresas que tienen acceso a los diversos productos financieros y cuanto los utilizan

Capital de Trabajo: es una inversión en activos corrientes: efectivo inicial, inventario, cuentas por cobrar e inventario, que permita operar durante un ciclo productivo, dicha inversión debe garantizar la disponibilidad de recursos para la compra de materia prima y para cubrir costos de operación durante el tiempo requerido para la recuperación del efectivo (Ciclo de efectivo: Producir-vender-recuperar cartera), de modo que se puedan invertir nuevamente

Control: es el proceso de revisión, evaluación y elaboración de informes a fin de asegurarse que se cumplan con los objetivos de la empresa y los planes diseñados para alcanzarlos.

Crédito: operación de préstamo de un bien, especialmente dinero, a cambio de garantías de su devolución, pueden ser a corto, mediano largo plazo, por las garantías que se ofrecen pueden ser hipotecarias personales.

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.

Gestión Financiera: la gestión financiera es una de las tradicionales áreas funcionales de la gestión, hallada en cualquier organización, compitiéndole los análisis, decisiones y acciones relacionadas con los medios financieros necesarios a la

actividad de dicha organización.

Globalización: es un proceso económico, tecnológico, social y cultural a gran escala, que consiste en la creciente comunicación e interdependencia entre los distintos países del mundo unificando sus mercados, sociedades y culturas, a través de una serie de transformaciones sociales, económicas y políticas que les dan un carácter global.

Integración: la integración es la consecuencia de la participación de todas esas personas en todos los ámbitos de la sociedad. Para ello, muchos han de recibir apoyo por parte de los demás.

Microempresarios: el microempresario es el responsable de conducir el negocio, para ello necesita no sólo conocer los componentes de una organización, sino poner en práctica algunas herramientas gerenciales, información que le permitirá poner a funcionar de forma eficiente la microempresa.

Microfinanzas: es la provisión de servicios financieros para personas en situación de pobreza, microempresas o clientes de bajos ingresos, incluyendo consumidores y autoempleados.

Productividad: también conocido como eficiencia, es genéricamente entendida como la relación entre la producción obtenida por un sistema de producción o servicios y los recursos utilizados para obtenerla. También puede ser definida como la relación entre los resultados y el tiempo utilizado para obtenerlos: cuanto menor sea el tiempo que lleve obtener el resultado deseado, más productivo es el sistema.

Riesgo Financiero: también conocido como riesgo de crédito o de insolvencia. Hace referencia a las incertidumbres en operaciones financieras derivadas de la volatilidad

Servicios Financieros: Productos e instrumentos financieros prestados por los entes u organizaciones públicos o privados para facilitar y promover el desarrollo de los usuarios del sistema microfinanciero.

Sistema Bancario: to 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.

Sistema Microfinanciero: conjunto de entes u organizaciones públicos o privados que mediante el otorgamiento de servicios financieros y no financieros; fomenten, promuevan, intermedien o financien tanto a personas naturales; sean autoempleadas, desempleadas y microempresarios, como a personas jurídicas organizadas en unidades asociativas o microempresas, en áreas rurales y urbanas

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Para realizar una investigación es vital seguir una serie de pasos concatenados para darle un mejor cuerpo al objeto de estudio y así dar una respuesta más efectiva a lo investigado. Hurtado (2012: 47), expresa que un marco metodológico es aquel donde el investigador expone las técnicas, métodos y procedimientos para el apoyo de los objetivos pertinentes del respectivo estudio, siguiendo el diseño de un autor'. En tal sentido, esta parte del trabajo describe detalladamente cada uno de los aspectos relacionados con la metodología, sustentada por criterios de autores de libros metodológicos; acá se presenta el cómo de la investigación

3.1 Tipo y Diseño de la Investigación

El presente estudio se ubica dentro de la modalidad de proyecto factible, según el Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestrías y Tesis Doctorales de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL) (2016:16) “consiste en la investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociables puede referirse a la formulación de políticas, programas, tecnologías, métodos o procesos”. Basado en la definición anteriormente expuesta, la presente investigación se considera como proyecto factible, debido a que proponen indicadores de gestión para la administración de riesgo financiero en el análisis de los créditos comerciales de Banesco Banco Universal.

Tomando en cuenta que se requiere profundizar en los diferentes aspectos referentes a los riesgos financieros, créditos comerciales de Banesco Banco Universal, la investigación se apoya en un diseño de campo de nivel descriptivo. Tamayo y

Tamayo (2014: 71), 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.”La metodología que se utilizará para la obtención de la información permitirá recoger los datos en forma directa, desde el mismo lugar donde ocurren los hechos, como lo es el área de crédito de Banesco, Banco Universal.

Por otro lado, Sabino (2012: 78) explica la investigación descriptiva permite a la investigación “obtener un conocimiento preciso de las situaciones, eventos, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción detallada de las actividades, procesos y personas, con miras a identificar las relaciones que existen entre ellos”. Al respecto, se analizaron y se describieron las variables financieras consideradas en el análisis de créditos comerciales otorgado a los clientes

Así mismo, el trabajo se apoya en una revisión documental, ya que se revisarán trabajos previos, paginas oficiales y libros. También se realizó una descripción de los principales conceptos que involucran el estudio de la investigación, a través de un análisis crítico de la información recabada.

3.2 Fases Metodológicas

Fase I: Identificación de la situación actual de la administración de riesgos financieros como herramienta de control en el análisis de crédito comercial

Para cumplir a cabalidad con los objetivos de la investigación, es necesario acudir a la utilización de técnicas e instrumentos metodológicos, que permitieron recopilar la información necesaria y analizar la misma correctamente. Apoyándose en Arias (2014: 33), las técnicas se definen como “las distintas formas de obtener la información. De esta manera y de acuerdo a lo planteado por el autor, se utiliza para el desarrollo de esta investigación la técnica de la encuesta y la observación directa.

En esta primera fase, se empleará la encuesta. Sabino (2012), la define de la

siguiente forma:

El diseño encuesta es exclusivo de las ciencias sociales y parte de la premisa de que, si queremos conocer algo sobre el comportamiento de las personas, lo mejor, lo más directo y simple, es preguntárselo directamente a ellas. Se trata por tanto de requerir información a un grupo socialmente significativo de personas acerca de los problemas en estudio para luego, mediante un análisis de tipo cuantitativo, sacar las conclusiones que se correspondan con los datos recogidos. (p. 86).

Esta herramienta utiliza los cuestionarios como medio principal para reunir información, el cual es un instrumento para obtener respuestas a preguntas, utilizando para ello un formulario impreso que es contestado directamente por el encuestado. Al respecto, Arias (2014), establece que:

Es la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita, mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas. Se le denomina cuestionario auto administrado porque debe ser llenado por el encuestado, sin intervención del encuestador (p 74).

En esta investigación, el cuestionario fue aplicado a los sujetos de estudio, a través de una serie de preguntas, las cuales permitieron identificar la situación actual de la administración de riesgos financieros como herramienta de control en el análisis de crédito comercial. En cuanto a la población a estudiar, Arias (2014:81), la define como “un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes, para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda delimitada por el problema y los objetivos de estudio”. En esta investigación está conformada por diez (10) trabajadores que laboran en el área de crédito de Banesco Banco universal.

Por otra parte, la muestra se considera como la parte de la población que se sometió a investigación o al estudio. Al respecto, Sabino (2012: 83), señala: “una muestra en un sentido amplio no es más que eso, una parte del todo llamado universo y que sirve para representarlo”. Para los efectos de esta investigación se toma la población total, a la que se denomina censo poblacional, la misma es definida por ser

esta muy reducida y estadísticamente manejable, además, tiene la ventaja de extraer conclusiones sin riesgo de hacer generalizaciones que puedan no ser ciertas. De acuerdo a López (2013) define la muestra censal “como aquella porción que representa a toda la población, es decir la muestra es toda la población a investigar.” (P 12).

Fase II: Determinación de las variables financieras consideradas en el análisis de créditos comerciales otorgado a los clientes

En esta fase se empleó como técnica de recolección de información, la observación directa. Méndez (2010), la define como:

Una técnica antiquísima, cuyos primeros aportes sería imposible rastrear. A través de sus sentidos, el hombre capta la realidad que lo rodea, que luego organiza intelectualmente, es decir, el uso sistemático de nuestros sentidos en la búsqueda de los datos que necesitamos para resolver un problema de investigación. (p. 143).

El instrumento de recolección de información a emplear fue la lista de cotejo, Arias (2014: 70), la define de la siguiente manera: “La lista de cotejo o de chequeo, también llamada lista de control o lista de verificación, es un instrumento en el que se indica la presencia o ausencia de un aspecto o conducta a ser observada”. A través de este instrumento, se observaron y se identificaron de las variables financieras consideradas en el análisis de créditos comerciales otorgado a los clientes

Luego de recabar toda la información es primordial ordenarla y procesarla, para llegar a conclusiones que son el resultado de la investigación, basándose en la aplicación del instrumento (encuesta), que arrojó un conjunto de informaciones y datos de gran relevancia para el trabajo de investigación. Para el análisis de los datos del cuestionario, se organizaron mediante la tabulación manual, lo que permitió obtener un índice de respuestas con el cual, luego se procedió a elaborar los cuadros con ellos se logró un mejor análisis y comprensión de las opiniones en relación a cada

uno de los ítems y así extraer la información relevante y de esta manera facilitar la obtención de la información a partir de los mismos

Fase III: Diseño de indicadores de gestión para la administración de riesgo financiero en el análisis de los créditos comerciales de Banesco Banco Universal.

En esta fase se planteó la propuesta, a través del diseño de indicadores de gestión para la administración de riesgo financiero en el análisis de los créditos comerciales de Banesco Banco Universal, la cual se elaboró luego de obtener los resultados producto de la aplicación del cuestionario y de la lista de cotejo. La propuesta se orientó mejorar la cartera de clientes, incrementando la concesión de créditos a clientes con antecedentes crediticios aceptables y la disminución de los riesgos financieros. Se estructura de la siguiente manera:

Presentación y Justificación de la Propuesta

Objetivo General y Específicos de la Propuesta

Factibilidad de la Propuesta

Desarrollo de la Propuesta (Diseño indicadores de gestión para la administración de riesgo financiero)

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Análisis y presentación de los Resultados

En este capítulo se muestra el análisis e interpretación de los resultados que se obtuvieron luego de aplicar los instrumentos de recolección de información con la finalidad de diseñar indicadores de gestión para la administración de riesgo financiero en el análisis de los créditos comerciales de Banesco Banco Universal. Balestrini (2013: 35), señala que el análisis de los datos se define “como el resumen de las observaciones llevadas a cabo de forma tal que proporcione respuesta a las interrogantes de la investigación”. Se puede señalar, que el análisis de datos se refiere específicamente a describir los aspectos relacionados a la información recolectada de los instrumentos aplicados.

Para llevar a cabo los resultados, primeramente se identificó la situación actual de la administración de riesgos financieros como herramienta de control en el análisis de crédito comercial. En este sentido, se empleó un cuestionario conformado por diez preguntas de tipo cerrado (SI/NO), el cual fue aplicado a los trabajadores de la institución financiera. Las respuestas obtenidas fueron caracterizadas a través de un grupo de cuadros para poder detallarlos cuantitativamente. y una vez tabulados los resultados se agruparon en cuadros, donde aparecen reflejados los valores frecuenciales y porcentuales de cada ítems en particular

Seguidamente, se determinaron las variables financieras consideradas en el análisis de créditos comerciales otorgado a los clientes, utilizando para tal fin la observación directa mediante una lista de cotejo, estructurada con cinco aspectos, donde se indica presencia o ausencia del elemento observado. A continuación se presentan los resultados.

4.2 Identificación de la situación actual de la administración de riesgos financieros como herramienta de control en el análisis de crédito comercial

Para lograr una mejor interpretación de los resultados, las preguntas se agruparon en tres cuadros de frecuencia: cuadro 1. Administración del Crédito comercial. Cuadro 2. Indicadores Financieros del Crédito Comercial. Cuadro 3. Indicadores Financieros del Crédito Comercial

Cuadro 1. Administración del Crédito comercial

Ítem	Contenido	Alternativas			
		SI		NO	
		F	%	F	%
1	¿Se toman en cuenta las políticas de administración de riesgo dentro del proceso de análisis de crédito	6	60%	4	40%
2	¿Se aplican las fases (evaluación, control y seguimiento) de gestión de riesgo en el análisis de crédito comercial?	4	40%	6	40%
3	¿Recibe capacitación continua acerca del proceso de administración de riesgos en análisis de crédito?	6	60%	4	40%

Fuente: Carrillo (2018)

Análisis de los Resultados:

Los resultados obtenidos en el ítem uno, indican que el 60% de los encuestados señala que se toman en cuenta las políticas de administración de riesgo dentro del proceso de análisis de crédito. Sin embargo, un 40% opina lo contrario. Se puede señalar, que las políticas de riesgos crediticios deben ser establecidas por la alta gerencia, enfocándose en lo necesario para cada área. En este caso, el análisis de crédito,

considerando acuerdos sobre clientes y actividades de alto riesgo, políticas especiales que influyan en el análisis de crédito y normas contables.

En cuanto al ítem dos, se tiene que el 60% del personal encuestado consideran que no se aplican las fases del proceso administrativo para la de gestión de riesgo en el análisis de crédito comercial, lo que conlleva a que no se generen respuestas adecuadas al riesgo ni a las actividades de control, así como presentan la carencia de un monitoreo formal de sus acreencias financiera. Otro 60% opina que algunas veces evalúa y se monitorea el proceso.

De acuerdo al ítem tres, los resultados encontrados muestran que el 60% de los encuestados señalaron no recibir capacitación, mientras que el 40% opinan que si reciben capacitación. La importancia de la capacitación en administración de riesgo radica en entender que existen riesgos operativos implícitos en las etapas para analizar los créditos, los mismos tienen que ver con la búsqueda, vaciado y procesamiento de la información del cliente. Incumplir con algunas de las etapas descritas, también eleva los riesgos en los análisis por omisión y desconocimiento conceptual de la administración del riesgo y su importancia

Cuadro 2. Indicadores Financieros del Crédito Comercial

Ítem	Contenido	Alternativas			
		SI		NO	
		F	%	F	%
4	¿Maneja usted algunos indicadores financieros para conocer y evaluar el análisis de crédito comercial?	4	40%	6	40%
5	¿La formulación de indicadores de gestión adecuados y su medición sistemática le permitirá a la institución bancaria llevar un control en el análisis de crédito comercial?	4	40%	6	40%
6	¿Se emplean razones financieras en la calificación financiera de riesgo en los créditos comerciales?	4	40%	6	40%

Fuente: Carrillo (2018)

Análisis de los Resultados:

Los resultados obtenidos en el ítem cuatro, indican que el 60% de los encuestados considera que no manejan algunos indicadores financieros para conocer y evaluar el análisis de crédito comercial, lo que evidencia que solo utilizan de un número reducido de indicadores numéricos para evaluar la gestión del área de créditos, lo que no refleja el desempeño en la gerencia. Otro 40% indican que si se emplean pero son muy básicos y tradicionales. Este sentido, se desconoce el sentido y utilidad de los indicadores situación preocupante que evidencia la escasa preparación y actualización en cuanto a optimización de procesos y mejoramiento continuo que conduzca a la obtención de mejores resultados en todos los aspectos.

En el ítem cinco se observa, que el 100% de las personas encuestadas considera que la formulación de indicadores de gestión adecuados y su medición sistemática le permitirán a la a la institución bancaria llevar un control en el análisis de crédito comercial. Se puede señalar, que a través de indicadores de gestión acorde a las necesidades de la empresa se tendrá un impacto vital en la operación y dirección de la organización, y el conocimiento de los factores que influyen el comportamiento. Los mismos, deben ser relacionados con las metas y objetivos estratégicos de la entidad. Los indicadores de gestión pueden utilizarse para identificar oportunidades de mejora a través de comparaciones con el desempeño de la propia organización a través del tiempo.

De acuerdo a los resultados obtenidos en el ítem seis, el 60% de los encuestados considera que no emplean razones financieras en la calificación financiera de riesgo en los créditos comerciales, otro 40% señala que se aplican razones financieras, tales como índices de liquidez, gastos de interés, rotación de cuentas por cobrar, rotación de cuentas por pagar y endeudamiento bancario. Sin embargo, no se realiza un control y monitoreo de las razones financieras, debido a que adolecen de efectivos mecanismos de monitoreo, seguimiento y de detección de desviaciones al cumplimiento de objetivos y metas. La información que se genere a través de los

indicadores debe ser consistente, de tal manera que permita monitorear los cambios en el desempeño a lo largo del tiempo, tomar ventaja de información nueva o mejorada, y reflejar las prioridades actuales.

Cuadro 3. Indicadores y gestión de riesgos

Ítem	Contenido	Alternativas			
		SI		NO	
		F	%	F	%
7	¿Se consideran los indicadores de riesgo financieros en el análisis de crédito comercial tales como detasa de interés, de mercado de precios y de créditos?	10	100%	-	-
8	¿La capacidad de pago del cliente es generada por el sistema de información?	4	40%	6	40%
9	¿El VAN (Valor Actual neto) se utiliza para determinar la capacidad de pago para inversión a largo plazo?	-	-	10	100%
10	¿Considera necesario diseñar indicadores de gestión para la administración de riesgo financiero en el análisis de los créditos comerciales de Banesco Banco Universal?	10	100%	-	-

Fuente: Carrillo (2018)

Análisis de los Resultados:

Según los resultados obtenidos en el ítem siete, que la totalidad de la muestra encuestada. Es decir, un 100% consideró que los riesgos financieros descritos

anteriormente están implicados en el proceso de análisis de créditos comerciales. Sin embargo, no se manejan con eficiencia, puesto que no se incluyen indicadores financieros que permitan interpretar la realidad de la institución financiera en cuanto a la gestión de los créditos comerciales.

En el ítem ocho, el 60% de la muestra encuestada indicó que el sistema de información financiero que utilizan como herramienta de trabajo en las calificaciones no genera reporte de capacidad, es decir, solo se enfocan en generar razones financieras básicas y resumen del cliente. Mientras, que el 40% si trabaja con aproximaciones para la capacidad de pago, ya que su sistema es parte de un paquete tecnológico. Es importante acotar, que un sistema de información financiera es herramienta administrativa que entrega información sobre el grado de eficiencia de las distintas actividades que se realizan en la empresa con las decisiones que se toman

De acuerdo a los resultados obtenidos en el ítem nueve, el 100% de la muestra encuestada indicó que no toman en cuenta el Valor VAN para determinar la capacidad de pago del cliente, trabajando con una hoja de cálculo en Excel para realizar la proyección en base a la solicitud presentada. Se puede inferir, que para el proceso de proyección de pago se utilizan herramientas distintas al procesamiento de datos. El VAN puede determinar de una mejor manera los plazos de pago de un crédito a largo plazo considerando el flujo de caja proyectado.

Los resultados que se muestran en el ítem diez, señalan que el 100% de las personas encuestadas considera que es necesario diseñar indicadores de gestión para la administración de riesgo financiero en el análisis de los créditos comerciales de Banesco Banco Universal. Como se observa, la propuesta es factible de llevar a cabo, ya que permitirá contar con un proceso sistemático de mejora continua para el análisis de los créditos comerciales. Igualmente, ofrece una alternativa a las debilidades detectadas y ayuda al mejoramiento continuo con la intención de optimizar su desarrollo funcional involucrando y comprometiendo a sus recursos humanos con el cumplimiento de las estrategias pautadas

Determinación de las variables financieras consideradas en el análisis de créditos comerciales otorgado a los clientes

Cuadro 1. Lista de Cotejo

Ítems	Aspectos	Presencia	Ausencia
1	Existen técnicas de evaluación de procedimientos de análisis de créditos para conocer la liquidez y la gestión de solvencia de la entidad financiera		X
2	La Institución Bancaria tiene establecida políticas para las solicitudes y evaluación de los créditos comerciales	X	
3	existe veracidad y confiabilidad de la información que se genera en la gestión y análisis de los créditos comerciales		X
4	Se coordinan las actividades para las solicitudes, análisis y gestiones de créditos personales		X
5	Se llevan a cabo procedimientos financieros para el desarrollo eficiente de las actividades relacionadas con los créditos		X

Fuente: Carrillo (2018)

Análisis de los Resultados:

Ítem Uno. Como se observa en la entidad bancaria no existen de evaluación de procedimientos de análisis de créditos para conocer la liquidez y la gestión de

solvencia de la entidad financiera, ya que no cuentan con herramientas para el manejo financiero. En este sentido, no le permite conocer con exactitud la capacidad de la empresa para cumplir con sus compromisos a corto plazo. Conviene destacar, que una eficiente gestión financiera le ayuda a la empresa a tener indicadores financieros precisos a corto plazo para medir

Ítem Dos. Con respecto al ítem dos, se observa que la institución bancaria tiene establecida políticas para las solicitudes y evaluación de los créditos, pero no se manejan de manera efectiva. Conviene señalar que el cliente es el principal recurso con que cuenta la entidad para su promoción, por tal motivo debe optar como política, un constante control de sus servicios para verificar si cumple las expectativas de los usuarios.

Ítem Tres. Los resultados obtenidos muestran, que no existe veracidad y confiabilidad de la información que se genera en la gestión de los créditos. Se puede señalar, no se lleva un control de los créditos otorgados, o de los que están pendientes por ser asignados, lo que genera inconformidad en los clientes por la demora de las respuestas. Esta situación, incide de manera negativa en el servicio y atención al cliente. A través de seguimientos a los procesos permiten mejorar la gestión crediticia, generado

Ítem Cuatro. Con respecto al ítem cuatro, se observa que no se coordinan las actividades para las solicitudes, análisis y gestiones de créditos. Esto es debido, a que se están cumpliendo los procesos de manera parcial, debido a diferentes factores como pueden ser los referidos a la impericia de nuevos empleados, o revisorías de procedimientos superficiales o poco frecuentes.

Ítem Cinco. En el ítem cinco se observa, que los considera que los procedimientos financieros que se ejecutan en la entidad bancaria no permiten el desarrollo eficiente de las actividades relacionadas con los créditos. Es importante acotar, que los procedimientos que ayudan a asegurar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección de la entidad y a que se tomen las medidas necesarias para controlar los riesgos relacionados con la consecución de los créditos.

CAPÍTULO V

LA PROPUESTA

5.1 Presentación de la Propuesta

Las características de la economía venezolana y la implementación de regulaciones y nuevas leyes para el control de la banca, requieren indicadores de análisis que tomen en cuenta factores externos no controlables por las empresas que solicitan créditos comerciales. La banca ha enfocado la búsqueda de rentabilidad en la masificación de clientes potenciales para créditos, sin embargo, es imperante alinear criterios en el análisis de riesgo crediticio según las normas vigentes para la banca nacional.

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.

En este contexto, se presenta la propuesta de indicadores de gestión para la administración de riesgo financiero en el análisis de los créditos comerciales de Banesco Banco Universal. La importancia de esta propuesta es incorporar indicadores de riesgos financieros, específicamente operacionales, de crédito y de liquidez, los cuales se han identificado como los más resaltantes en el análisis créditos comerciales. Si bien Banesco apoya financieramente al cliente, masificando el mercado a través de la bancarización, deben ser operaciones seguras que no comprometan las colocaciones de la banca. En tal sentido, se establecen lineamientos que permitan fortalecer la administración de riesgo, se establecen las fases a seguir en el análisis de créditos comerciales y el riesgo financiero y se formulan indicadores

financieros incluyentes en el análisis actual de los créditos comerciales

5.2 Justificación de la Propuesta

La propuesta de indicadores de gestión para la administración de riesgo financiero en el análisis de los créditos comerciales de Banesco Banco Universal, se justifica porque se mostrará un enfoque más sensible al entorno que rodea a los sectores comerciales, apoyando la correcta administración de riesgo y control de las posibles pérdidas que puede ocasionar el incumplimiento de los clientes para con su obligación bancaria. De allí que sea relevante la inclusión de indicadores de administración de riesgos en el análisis de créditos comerciales.

Por otro lado, se obtendrán márgenes financieros atractivos y rentables comparados con otros sectores tradicionales y saturados con márgenes reducidos, ya que este sector permite un incremento general del uso de los servicios bancarios y por ende la bancarización de la porción más grande del mercado. Esto puede ayudar al banco por un lado a retener los clientes que ya tiene y por el otro a atraer nuevos microempresarios interesados en tomar un préstamo.

Asimismo, contribuirá a establecer cada uno de los objetivos establecidos en la evaluación 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. El banco será más competitivo convirtiéndose en una institución líder en su ramo

5.3 Objetivos de la Propuesta

5.3.1 Objetivo General de la Propuesta

Diseñar indicadores de gestión para la administración de riesgo financiero en el análisis de los créditos comerciales de Banesco Banco Universal.

5.3.2 Objetivos Específicos de la Propuesta

- Elaborar lineamientos que permitan fortalecer la administración de riesgo dentro del Departamento de Créditos de Banesco
- Establecer las fases a seguir en el análisis de créditos comerciales y el riesgo financiero
- Formular indicadores financieros incluyentes en el análisis actual de los créditos comerciales

5.4 Factibilidad de la Propuesta

Factibilidad Técnica: La Administración de riesgos financieros es una tarea de áreas operativas, de control y de apoyo. Por lo que se requiere herramientas para un correcto flujo de información y procesamiento de las mismas, adecuando paquetes informáticos y sistemas de administración de riesgos. Por lo que se considera factible, ya que Banesco cuenta con dicho sistema para aplicar la propuesta

Factibilidad Operativa: Desde el punto de vista operativo, se considera que la propuesta es factible, ya que Banesco cuenta con la infraestructura adecuada para llevarla a cabo, además de la disponibilidad del personal para aceptar los cambios que se generarían.

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 bancaria asigna al área de créditos

5.5 Desarrollo de la Propuesta

Los indicadores de gestión, se llevarán a cabo, a través del desarrollo de los

objetivos específicos

I. Elaborar lineamientos que permitan fortalecer la administración de riesgo dentro del Departamento de Créditos de Banesco

Los lineamientos que se proponen son las siguientes.

A. Eficacia del sistema de información de riesgos aplicado en análisis de crédito frente al entorno económico:

Realizar ajustes necesarios para la adecuación de los sistemas de información que faciliten un mejor procesamiento de la calificación financiera del cliente y la proyección de capacidad de pago para el otorgamiento de crédito. Para la adecuación del sistema, se requiere:

1. Contratar asesores externos para actualizar a las áreas de riesgos, crédito y negocios en la administración de riesgos financieros.
2. Contratar asesores externos especializados en la evaluación de sectores económicos para tener datos fidedignos y objetivos frente a las variables del mercado.
3. Incorporar indicadores cualitativos del cliente (como dependencia de proveedores, acceso y acceso de insumos) y de mercado como INPC (Índice de precios al consumidor) e Inflación a los sistemas de administración financiera encargados de generar calificación crediticia.
4. Compensar indicadores de mercado a razones financieras de crecimiento y rentabilidad como: Rentabilidad del capital neto frente a la a inflación o índice de crecimiento frente a crecimiento del sector (en base al INPC).
5. Incorporar data calculada de costo de ciclo operativo proyectado para operaciones de corto plazo y el indicador VAN en operaciones de largo plazo.

B. Políticas para la administración del riesgo

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

C. Lineamientos administrativos para un adecuado manejo de los créditos comerciales

Conocimiento del cliente. Conocer profundamente al cliente y al sector del mercado, lo que permitirá el desarrollo de productos especializados que respondan a las necesidades de los mismos y un manejo adecuado del riesgo pertinente al sector.

Procesos y Tecnología. Desarrollar personal, procesos y una tecnología micro crediticia adecuada y flexible, normalmente basada en relaciones directas con los clientes. Es clave tener un personal especializado, metodología de evaluación, controles internos adecuados y sistemas informáticos que permitan la oferta del paquete de productos financieros


Rapidez de Respuestas. Responder rápidamente las solicitudes de información de los clientes, ya que la rapidez de su respuesta no solo es muy bien valorado, sino que además con ello les demuestra la eficiencia y eficacia de los procesos entro del banco.

Planes y objetivos. Dar a conocer a los empleados del área crédito los planes, objetivos y directrices del banco, especialmente las relacionadas con los microcréditos. De esta manera se presta un buen servicio al cliente.

II. Establecer las fases a seguir en el análisis de créditos comerciales y el riesgo financiero



Propósito. Coordinar todas las actividades vinculadas análisis de créditos comerciales para lo cual los responsables del proceso deben realizar las siguientes actividades

Fases en el Riesgo Financiero en el Análisis de Crédito

Fases	Actividad
<p data-bbox="370 993 589 1077">Evaluación (Identificación).</p>  <p data-bbox="297 1213 662 1350">Es un proceso dinámico y productivo aparecen nuevos y variados riesgos</p>	<p data-bbox="686 993 1382 1297">Para esta fase los responsables del área de crédito. Específicamente, el gerente de crédito deberá ejemplificar escenarios de identificación de los distintos tipos de riesgos financieros y clarificar cuáles elementos está o pueden ocurrir en el área de trabajo.</p> <p data-bbox="686 1318 1382 1518">Ejecutar evaluaciones constantes de las fechas de entregas de los créditos, con la finalidad de verificar la concordancia entre el tiempo estipulado para la culminación del proceso y el tiempo real de entrega</p> <p data-bbox="686 1539 1382 1787">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.</p>

Fuente: Carrillo (2018)

Fases en el Riesgo Financiero en el Análisis de Crédito

Fases	Actividad
<p style="text-align: center;">Control</p> <p style="text-align: center;"></p> <p>Permite velar por el cumplimiento de las políticas de riesgo.</p>	<p>Este proceso implica que las áreas relacionadas al control de riesgos establezcan manuales y se los otorguen y den el adecuado adiestramiento a los analistas. Los manuales a entregar son:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Manual de políticas y procedimientos de análisis de crédito. · Manual de sistemas de organización y administración. · Manual de sistemas de información. <p>Informar a los empleados del área de crédito las normas y directrices de control interno que usará el banco para el desarrollo y logro de las metas.</p> <p>Instruir al personal de manera adecuada acerca de los controles y manuales a implementar, que les permita tener un buen desenvolvimiento en las labores que se les indique</p>
<p style="text-align: center;">Seguimiento</p> <p style="text-align: center;"></p> <p>Inducir el conocimiento de los participantes que las instituciones</p>	<p>El gerente del área deberá establecer y coordinar medidas para el seguimiento y medición de los riesgos financieros, a través de la estimación de probabilidad de ocurrencia-</p> <p>A su vez se deberá comunicar entre las áreas afectadas los resultados obtenidos a fin de solventar debilidades en el proceso de los créditos comerciales</p> <p>Incentivar la sinergia entre áreas. Mostrar ejemplos folletos y responsables de los representantes de apoyo de riesgo.</p>

Fuente: Carrillo (2018)

III. Formular indicadores financieros incluyentes en el análisis actual de los créditos comerciales

Los indicadores de administración de riesgos financieros que apoyarán el análisis de crédito comercial, se centrarán principalmente en:

Riesgo de crédito (RC): es la posibilidad de que se produzcan pérdidas como resultado del incumplimiento de pago de clientes y/o contrapartes con el contrato estipulado. En otras palabras, es el riesgo de que los deudores no estén dispuestos o no estén en condiciones de rembolsar su deuda

Riesgo operacional (RO): probabilidad de ocurrencia de daños potenciales y pérdidas motivadas a las formas de organización, estructura de los procesos de gestión, debilidades en controles internos, sistemas inadecuados, fallas administrativas, errores en el procesamiento de operaciones, fallas de seguridad e inexistencia, eventos externos, deficiencias en sistemas de información por errores humanos, fraudes, desactualización de planes de contingencias, incapacidad para responder oportunamente a imprevistos, entre otros.

Dado que el grado de incertidumbre frente a los sectores comerciales se podría identificar como elevado, ya que la mayoría de las entidades financieras no consideran necesario la calificación de las variables de mercado

Riesgo de liquidez (RL): se manifiesta por la incapacidad de las instituciones para comprar u obtener de algún otro modo los fondos necesarios (ya sea incrementando los pasivos o convirtiendo activos) para cumplir sus obligaciones (en y fuera del balance) en la fecha de vencimiento sin incurrir en pérdidas inaceptables

Se plantea como la capacidad que tenga una institución en cubrir sus pasivos corrientes. Se utiliza como indicador para revisar el nivel de una empresa o institución para hacerse cargo inmediatamente para satisfacer la demanda de sus proveedores o acreedores.

Índices de Gestión Propuestos

Indicador	Formula	Descripción
RC2	Morosidad: $\frac{\text{cartera inmovilizada bruta}}{\text{cartera de crédito bruta}}$	Indicador de calidad de activo. Refleja los créditos que pueden convertirse en pérdidas por insolvencia del cliente
RC3	Provisión de cartera de crédito/ cartera de crédito bruta	Demuestra la suficiencia de apartado que con cargo a sus resultados, ha creado el banco para respaldar su cartera de créditos ante posibles contingencias
L1	$\frac{(\text{Activos corrientes} - \text{pasivos corrientes})}{\text{total activo}}$	Indicador utilizado para medir la liquidez de un banco
L2	Intermediación crediticia = $\frac{\text{cartera de créditos netas}^{13}}{\text{captaciones del público}}$	Indica el nivel en que la cartera de créditos ha sido financiada mediante recursos captados del público, en otras palabras, muestra en qué grado los fondos captados del público son canalizados mediante créditos
L3	Depósitos a la vista ¹⁴ / captaciones del público	Un valor alto es referencia de un mix de fondos con un importante ahorro de costos financieros, sin embargo, está descubierto ante el riesgo inherente a la volatilidad de los fondos, dada la fácil disponibilidad de estos por parte de los depositantes. Mientras mayor es este indicador los resultados del banco se verán favorecidos y por tanto su capacidad de hacer frente a cualquier volatilidad de los depósitos

Fuente: Carrillo (2018)

Índices de Gestión Propuestos. Continuación

Indicador	Formula	Descripción
L4	Coeficiente de liquidez = disponibilidades/captaciones del público	Mide la capacidad de la entidad para responder, en forma inmediata, a eventuales retiros del público (Un mayor índice de liquidez, implicaría que el banco es capaz de soportar con mayor eficacia retiros masivos)
RO1	Ingresos por cartera de crédito/cartera de crédito neta promedio	Mide el grado de rendimiento promedio generado por la cartera de créditos durante el ejercicio. La cuantía está estrechamente vinculada al carácter rentable de la cartera
RO2	Margen financiero bruto/activo promedio	Cuantifica el margen financiero que ha obtenido la entidad por la intermediación financiera efectuada durante el ejercicio con respecto al saldo promedio en que se calculó el activo del instituto

Fuente: Carrillo (2018)

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Una vez analizado los resultados, luego de aplicar las diferentes técnicas de recolección de datos, se presentan las conclusiones, las cuales se derivan del alcance de los objetivos específicos. En cuanto al primer objetivo, el cual consistió identificar la situación actual de la administración de riesgos financieros como herramienta de control en el análisis de crédito comercial, se concluyó que aunque se utilizan indicadores financieros, estos son muy básicos, evidenciando que solo utilizan de un número reducido de indicadores numéricos, lo que no refleja el desempeño en la gerencia impidiendo que no se lleve una adecuada evaluación y control de la gestión de los créditos comerciales con vistas a lograr su mejoramiento continuo, imposibilitando el cumplimiento de los objetivos organizacionales. Del mismo modo, no se aplican las fases del proceso administrativo para la gestión de riesgo en el análisis de crédito comercial, lo que conlleva a que no se generen respuestas adecuadas al riesgo ni a las actividades de control,

Con respecto al objetivo dos, se determinaron las variables financieras consideradas en el análisis de créditos comerciales otorgado a los clientes, concluyendo que no se evalúan los procedimientos de análisis de créditos para conocer la liquidez y la gestión de solvencia de la entidad financiera, ya que no cuentan con herramientas para el manejo financiero. se observa que la información no fluye con rapidez, generando descontento entre los clientes que acuden a la entidad a solicitar los servicios. Aunado a ello, no se supervisan ni se monitorean los procesos de otorgamiento de los créditos comerciales para una gestión eficiente. En cuanto al objetivo tres, se concluyó la necesidad de diseñar indicadores de gestión para la administración de riesgo financiero en el análisis de los créditos comerciales de Banesco Banco Universal, dado que permitirá contar con un proceso sistemático

de mejora continua para el análisis de los créditos comerciales, constituyendo una ventaja competitiva para la entidad bancaria, ya que es considerado como un sistema de gestión estratégica que traduce la misión, la visión en objetivos, metas e indicadores de desempeño organizacional

Recomendaciones

Después de presentadas las conclusiones, se sugieren las siguientes recomendaciones:

- Tomar en cuenta los resultados obtenidos en la investigación, así como la puesta en marcha de la propuesta planteada, ya que a través de la misma la institución bancaria Banesco Banco Universal, optimizará la gestión de los créditos comerciales, minimizando el riesgo financiero, lo que conducirá al cumplimiento de las metas y objetivos establecidos en el área de crédito.
- Mejorar el sistema de controles de gestión, como una alternativa útil para auxiliar a al departamento de crédito alcanzar las metas y objetivos propuestos, permitiendo conocer los resultados y compararlos con patrones de referencia preestablecidos facilitando la divulgación y entendimiento de los términos de eficacia, eficiencia y economía dentro del banco. Además apoyar a la gerencia en la toma de decisiones
- Mantener supervisión rigurosa de cada una de las transacciones bancarias realizadas, a todo el personal de la institución antes de comenzar a realizar sus operaciones laborales y durante ellas.
- Efectuar auditorías periódicamente con el objeto de velar por el buen funcionamiento y cumplimiento de las normas y políticas establecidas para los procedimientos de la institución.
- Es importante trabajar en equipo con las demás áreas de la organización, es en

ellas en quien se debe buscar el apoyo para el desarrollo y la ejecución del modelo propuesto, si no existe coordinación entre estas, el proceso de implementación no tendría ningún efecto real e importante. La comunicación cumple un papel significativo en este proceso

- La institución financiera deben realizar cursos de capacitación crediticia con el propósito de disminuir la desinformación que existe respecto a los procedimientos de obtención de los créditos así como respecto a las garantías, los plazos y tasas de interés

REFERENCIAS

- Arias Fidias (2014). **El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica**. 8va edición. Editorial Episteme.
- Balestrini, Miriam (2013). **Como se Elabora el Proyecto de Investigación**. Caracas: BL Consultores y Asociados.
- Beltrán Jesús (2008) **Indicadores de Gestión**. Editorial panamericana Ltda.3era Edición. Colombia.
- Berrospi, Edward GonzálezKarina y González Elvis(2015). **Propuesta de Indicadores de Gestión Financiera para la Toma de Decisiones Gerenciales en la empresa Inversiones Revive, C.A. Ubicada En Nirgua, Edo Yaracuy. Una experiencia: Universidad-estado-sector productivo-comunidad.**”, presentado en la Universidad de Carabobo.
- Briceño, Antonio. (2014). **“Incidencia de la cartera de morosidad en la rentabilidad de la Banca Universal Venezolana periodo 2005-2010”**. Trabajo de Grado Publicado para el título de Magister en Gerencia Financiera. Universidad del Zulia.
- Esteves, José (2008). **Diccionario de Banca y Finanzas**. Editorial Panapo. Caracas.
- Hernández, Elizabeth (2015). **“Análisis del Proceso de Distribución de La Cartera Crediticia y Depósitos que ofrecen los Bancos Universales del Sector Privado en el Estado Aragua y su incidencia en el Estado De Resultados#**, trabajo de grado no publicado. Universidad de Carabobo.
- Hernández, Roberto., Fernández, Carlos. y Baptista, Lucio. (2013). **Metodología de La Investigación**. México.
- Hurtado, Jaqueline. (2012). **Metodología de la Investigación Holística** (2a. ed.). Caracas: SYPAL.
- Jiménez, Lorys y Vivas Ingres (2015). **Estrategias Financieras que permitan mejorar la gestión de Otorgamiento de Crédito a título personal de la Oficina San Blas Banco Mercantil, Valencia, Estado Carabobo**. Presentado en la Presentado en la Universidad José Antonio Páez
- López, Ignacio (2012). **Función del Crédito**. (En línea). Disponible en

- www.eumed.net Libros. Consultado en Septiembre de 2017
- López, Juan (2013). **Procesos de Investigación**. Caracas. Editorial Panapo.
- Méndez, Carlos. (2010). **Metodología, Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación**. Editorial Mc.Graw Hill. Colombia.
- Pacheco, Juan, Castañeda, Wilberto y Caicedo, Carlos (2004). **Indicadores Integrales de Gestión**. Colombia: Mc Graw Hill
- Rodríguez, Elizabeth. (2004). **Administración del riesgo**. Editorial Alfaomega Colombiana. Colombia.
- Sabino, Carlos (2012). **El proceso de investigación**. 3ª.Reimpresión, Ediciones Lumen/Humanitas. Venezuela.
- Sánchez, Atencio (2009) **Indicadores de Gestión**. (Documento en línea). Disponible en www.revista-mm.com/ediciones/rev49/administracion_A.pdf. consultado en Septiembre de 2017
- Serna, Humberto (2010). **Planeación y Gestión Estratégica**. Bogotá, Colombia
- Tamayo y Tamayo Mario. (2014). **El proceso de la investigación científica**.4ta Edición Ediciones Limusa.. México.
- Tomalá, Wendy y Cuero, Wila (2015), Realizaron Un Trabajo De Grado Titulado: **“Evaluación del Programa de Microcréditos del Banco Solidario de la ciudad de Guayaquil En El Periodo 2013 2014”**, trabajo de grado no publicado. Universidad de Guayaquil de Ecuador.
- Universidad pedagógica Experimental Libertador (2016). **Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales**. Vicerrectorado de proyectos Especiales: Caracas, Venezuela.
- Villaseñor, Emilio. (2007). **Elementos de administración de crédito y cobranza**. (3ª ed.).México: Trillas.

ANEXOS

**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE CONTADURIA
CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA**

Agradecemos su colaboración y disposición para con este estudio y el haber aceptado apórtanos estos datos, al igual que la honestidad y claridad en las repuestas. Garantizamos la confiabilidad de la información.

Este cuestionario está diseñado para tener una idea clara sobre los aspectos que Ud., como trabajador de la empresa en estudio pueda aportar para afianzar la propuesta de INDICADORES DE GESTIÓN PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO FINANCIERO EN LOS CRÉDITOS COMERCIALES DE BANESCO BANCO UNIVERSAL.

Gracias por su atención.

INSTRUCCIONES:

- Lea detenidamente cada una de las preguntas

Marque con una (X) la alternativa que considere correcta

Anexo 1. Cuestionario

Ítem	Pregunta	Si	No
1	. ¿Se toman en cuenta las políticas de administración de riesgo dentro del proceso de análisis de crédito?		
2	¿Se aplican las fases (evaluación, control y seguimiento) de gestión de riesgo en el análisis de crédito comercial?		
3	¿Recibe capacitación continua acerca del proceso de administración de riesgos en análisis de crédito?		
4	¿Maneja usted algunos indicadores financieros para conocer y evaluar el análisis de crédito comercial?		
5	¿La formulación de indicadores de gestión adecuados y su medición sistemática le permitirá a la institución llevar un control en el análisis de crédito comercial?		
6	¿Se emplean razones financieras en la calificación financiera de riesgo en los créditos comerciales?		
7	¿Se consideran los indicadores de riesgo financieros en el análisis de crédito comercial?		
8	¿La capacidad de pago del cliente es generada por el sistema de información?		
9	¿El VAN (Valor Actual neto) se utiliza para determinar la capacidad de pago para inversión a largo plazo?		
10	¿Considera necesario diseñar indicadores de gestión para la administración de riesgo financiero en el análisis de los créditos comerciales de Banesco Banco Universal?		

Fuente: Carrillo (2018)

Anexo 2
Lista de Cotejo

Ítems	Aspectos	Presencia	Ausencia
1	Existen técnicas de evaluación de procedimientos de análisis de créditos para conocer la liquidez y la gestión de solvencia de la entidad financiera		
2	La Institución Bancaria tiene establecida políticas para las solicitudes y evaluación de los créditos comerciales		
3	existe veracidad y confiabilidad de la información que se genera en la gestión y análisis de los créditos comerciales		
4	Se coordinan las actividades para las solicitudes, análisis y gestiones de créditos personales		
5	Se llevan a cabo procedimientos financieros para el desarrollo eficiente de las actividades relacionadas con los créditos		

Fuente: Carrillo (2018)

