

**Universidad Nacional Experimental  
de los Llanos Occidentales  
“EZEQUIEL ZAMORA”**



**LA UNIVERSIDAD QUE SIEMBRA**

**VICERRECTORADO  
DE PRODUCCIÓN AGRÍCOLA  
ESTADO PORTUGUESA**

**COORDINACIÓN  
ÁREA DE POSTGRADO**

**POLÍTICA PARA EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS EN EL INSTITUTO DE  
PROMOCIÓN Y FORTALECIMIENTO DE LA ECONOMÍA COMUNAL  
ARAURE ESTADO PORTUGUESA**

**Autora: MARYELIS J. RODRIGUEZ A.**

**ACARIGUA, NOVIEMBRE 2014**



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
MINISTERIO DEL PODER POPULAR  
PARA LA EDUCACIÓN UNIVERISTARIA  
UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL  
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES  
“EZEQUIEL ZAMORA”  
COORDINACIÓN ÁREA DE POSTGRADO  
EXTENSIÓN ACARIGUA**

**POLÍTICAS PARA EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS EN EL INSTITUTO  
DE PROMOCIÓN Y FORTALECIMIENTO DE LA ECONOMÍA COMUNAL  
ARAURE ESTADO PORTUGUESA**

**Requisito parcial para optar al grado de  
Magister Scientiarum**

**Autora:** Maryelis J. Rodríguez A.  
**C.I.** 14.000.416  
**Tutora:** MSc. Juliana Y, González R.

**ARAURE, NOVIEMBRE 2014**

## APROBACIÓN DE LA TUTORA

En mi carácter de tutora del trabajo de grado presentado por la ciudadana: MARYELIS J. RODRIGUEZ A., titular de la Cédula de Identidad N° 14.000416, para optar al grado de Maestría en Gerencia, 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 la ciudad de Acarigua, a los Veinticuatro (24) días del mes de Octubre del 2014.

**Nombre y Apellido:** \_\_\_\_\_  
C.I. No. 9.840.755

\_\_\_\_\_  
Firma de Aprobación

Fecha de Entrega: \_\_\_\_\_

## DEDICATORIA

La realización de un trabajo de MAESTRIA y la culminación de este son el cierre de un ciclo, una etapa de la vida que no volverá jamás, pero que te deja huellas imborrables como lo son el aprendizaje, el orgullo por un logro alcanzado, el amor a una profesión y una mezcla de emociones que harán de ti una excelente persona. Pero esta meta no la alcance sola, a mi alrededor hubieron personas que me ayudaron y apoyaron en todo momento, a ellos les dedicare mi triunfo... Primeramente a Dios por esta gran meta culminada y por hacer de mí la mujer emprendedora que soy hoy en día.

A mi madre Irma. Le debo la vida, le debo lo que soy y le dedico este trabajo, porque todo lo que he logrado en mis años de vida ha sido por ella, para ser un orgullo y un ejemplo de que trabajando duro se puede llegar a donde uno quiera, doy gracias por ser uno de los pilares más importantes en mi vida.

A mis hermanos, Antonio y Marilet que me han brindado su apoyo incondicional en todo momento.

A mi papá Antonio y mis hermanos Arthur y Dirmo, que han dejado un gran vacío en mi vida, pero se convirtieron en mis ángeles y guía del camino que emprendo cada día.

## **AGRADECIMIENTO**

Debo darles a muchísimas personas, desde el primer día de mi vida me he encontrado rodeada de gente maravillosa, gracias a Dios los sigo teniendo presentes. Mami, te agradezco por lo que soy, por tu crianza, regaños y buenos consejos que han servido de mucho... en fin gracias por ser "tu". ¡Te amo!. A mis hermanos Marilet y Antonio. A mis amigas Arelys y Teresa por mantener 24 años esta hermosa amistad incondicional, se han convertido en las hermanas que me regalo la vida. Profesores y profesoras, quienes me formaron desde mis inicios académicos hasta este momento, gracias por la educación que sembraron en mí, hoy estarán recogiendo los frutos de tan excelente labor... Por último y no menos importante, agradezco a mis sobrinos Valeria, Diego, Arthur, Anzony y Angela; por ser la alegría y distracción en la familia; los quiero un mundo.

**A TODOS, ¡¡¡¡MUCHISIMAS GRACIAS!!!!**

## INDICE GENERAL

LISTA DE CUADROS	ix
LISTA DE GRAFICOS	x
RESUMEN	xi
INTRODUCCIÓN	1
 Capítulo I. El Problema	 4
1.1 Planteamiento del Problema.....	4
1.2 Objetivos de la Investigación.....	10
1.2.1 General.....	10
1.2.2 Específicos.....	10
1.3 Justificación.....	10
1.4 Alcances.....	11
 Capítulo II. Revisión Bibliográfica	 12
2.1 Antecedentes.....	12
2.1.1 Marco Internacional.....	12
2.1.2 Marco Nacional.....	18
2.2 Bases Teóricas.....	18
2.2.1 Estructura Organizativa.....	18
2.2.1.1 Estructura Organizativa Formal.....	19
2.2.1.2 Estructura Organizativa Informal.....	19
2.2.2 Crédito.....	20
2.2.2.1 Importancia del Crédito.....	21
2.2.2.2 Clases de Crédito.....	22
2.2.2.3 Función del Crédito.....	22
2.2.2.4 Ventajas del Crédito.....	22
2.2.2.5 Desventajas del Crédito.....	23
2.2.2.6 Principios Básicos de Política de Crédito.....	23
2.2.2.7 Análisis de crédito.....	23
2.2.2.8 Aspectos en la Evaluación del Crédito....	24
2.2.2.9 Créditos a Microempresas.....	25
2.2.3 Cuentas por Cobrar.....	27
2.2.3.1 Aspectos a tener en cuenta para	28
determinar el nivel de inversión a cuentas por cobrar.....	28
2.2.3.2 Cuentas por cobrar a capital neto de trabajo	28
2.2.3.3 Cuentas por cobrar activo circulante.....	28
2.2.3.4 Inversión de la cuentas por cobrar.....	29
2.2.3.5 Promedio de Cobranza.....	29
2.2.4 Responsabilidad.....	29
2.2.4.1 Reputación Personal.....	30
2.2.4.2 Reputación Comercial.....	30

2.2.4.3 Capacidad.....	31
2.2.5 Políticas.....	32
2.2.5.1 Políticas de Administración de Las cuentas por cobrar.....	33
2.2.5.2 Políticas Estratégicas.....	34
2.2.5.3 Políticas de Gestión de Cuentas por cobrar.....	35
2.2.5.3.1 Análisis de comportamiento de los saldos.....	35
2.2.5.3.2 Análisis por antigüedad de saldos.....	35
2.2.6 El Proceso de las Cuentas por Cobrar.....	36
2.2.6.1 Facturación.....	36
2.2.6.2 Notas de Crédito.....	36
2.2.6.3 Pagos.....	36
2.2.6.4 Cuentas Incobrables.....	37
2.2.6.5 Políticas de Créditos y Cobranza.....	37
2.2.6.6 Términos de Crédito.....	37
2.2.6.7 Política Monetaria.....	38
2.2.6.8 Política de Cumplimiento Legal.....	39
2.2.6.9 Costos de Cobranza.....	40
2.2.6.9.1 Costo de Capital.....	40
2.2.6.9.2 Costo Monetario.....	41
2.2.6.9.3 Costo de Incumplimiento.....	41
2.2.6.9.4 Beneficios.....	41
2.2.6.9.5 Descuentos en Efectivo.....	41
2.2.6.9.6 Política de Crédito.....	41
2.2.7 Tipos de Riesgos.....	44
2.2.7.1 Crédito de Riesgo Normal.....	44
2.2.7.2 Crédito de Riesgo Potencial.....	45
2.2.7.3 Crédito de Riesgo Real.....	45
2.2.7.4 Crédito de Alto Riesgo.....	46
2.2.7.5 Crédito de Alto Riesgo Irrecuperable.....	47
2.2.7.6 Gestión de Créditos Otorgados durante el período 2009-2013 por la empresa.....	48
2.3 Bases Legales.....	50
2.4 Sistema de Variable.....	51
2.4.1 Definición Conceptual.....	52
Capítulo III. Marco Metodológico.....	55
3.1 Tipo de Investigación.....	55
3.2 Fase I: Diagnóstico.....	57
3.3 Población y Muestra.....	57
3.4 Técnicas de Recolección de Datos.....	58
3.5 Validez del Instrumento.....	59
3.6 Presentación y Análisis de Datos.....	60

3.6.1	Procedimiento.....	61
3.7	Fase II: Diseño de la Propuesta.....	61
3.7.1	Sujetos Participantes.....	61
3.7.2	Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	61
3.7.3	Procedimientos.....	62
3.8	Fase III: Factibilidad de la Propuesta.....	62
3.8.1	Sujetos Participantes.....	62
3.8.2	Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	62
3.8.3	Procedimiento.....	62
3.9.4	Técnica de Análisis.....	63
Capítulo IV. Análisis e Interpretación de los Resultados		
4.1.	Resultados obtenidos del cuestionario, aplicados a los empleados que laboran en el área de financiamiento del Instituto de Promoción y Fomento de la Economía Comunal (INPROFEC).....	64
4.1.1	Distribución de Frecuencia y Porcentaje del Ítem 1.....	65
4.1.2	Distribución de Frecuencia y Porcentaje del Ítem 2.....	66
4.1.3	Distribución de Frecuencia y Porcentaje del Ítem 3.....	67
4.1.4	Distribución de Frecuencia y Porcentaje del Ítem 4.....	68
4.1.5	Distribución de Frecuencia y Porcentaje del Ítem 5.....	69
4.1.6	Distribución de Frecuencia y Porcentaje del Ítem 6.....	70
4.1.7	Distribución de Frecuencia y Porcentaje del Ítem 7.....	71
4.1.8	Distribución de Frecuencia y Porcentaje del Ítem 8.....	72
4.1.9	Distribución de Frecuencia y Porcentaje del Ítem 9.....	73
4.1.10	Distribución de Frecuencia y Porcentaje del Ítem 10.....	74
4.1.11	Distribución de Frecuencia y Porcentaje del Ítem 11.....	75
4.1.12	Distribución de Frecuencia y Porcentaje del Ítem 12.....	76
4.1.13	Distribución de Frecuencia y Porcentaje del Ítem 13.....	77



4.1.14	Distribución de Frecuencia y Porcentaje del Ítem 14.....	78
4.1.15	Distribución de Frecuencia y Porcentaje del Ítem 15.....	79
4.1.16	Distribución de Frecuencia y Porcentaje del Ítem 16.....	80
4.1.17	Distribución de Frecuencia y Porcentaje del Ítem 17.....	81
Capítulo V.	La Propuesta.....	82
5.1	Presentación.....	82
5.2	Propósito.....	82
5.3	Objetivos de la Propuesta.....	83
5.4	Fundamentación de la Propuesta.....	83
5.5	Estructura de la Propuesta.....	84
5.6	Seguimiento.....	99
5.7	Evaluación.....	99
Capítulo VI.	Conclusiones y Recomendaciones.....	
6.1	Conclusiones.....	102
6.2	Recomendaciones.....	103
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		105
ANEXOS		
A	Cuestionario.....	109
B	Validación del Instrumento.....	112

## LISTA DE CUADROS

1.	Relación créditos asignados por INPROFEC 2009-2013.....	48
2.	Resumen de Inversión por INPROFEC 2009-2013.....	49
3.	Recuperación de los Créditos 2009-2013.....	49
4.	Gestión de Créditos Otorgados Enero-Septiembre 2014.....	49
5.	Resumen de Inversión Enero-Septiembre 2014.....	50
6.	Recuperación de Créditos Enero-Septiembre 2014.....	50
7.	Conceptualización y Operacionalización de Variable.....	53
8.	Población y Muestra.....	59
9.	Interpretación del Coeficiente de Confiabilidad.....	62
10.	Indicador Fuentes Claves para el Otorgamiento de Créditos...	68
11.	Indicador Fuentes Claves para el Otorgamiento de Créditos...	69
12.	Indicador Fuentes Claves para el Otorgamiento de Créditos ...	70
13.	Indicador Información de Créditos.....	71
14.	Indicador Recuperación de los Fondos.....	72
15.	Indicador Volumen de Créditos.....	73
16.	Indicador Recuperación de los Fondos.....	74
17.	Indicador Equilibrio entre Otorgamiento y Cuentas por Cobrar.	75
18.	Indicador Tipos de Riesgos.....	76
19.	Indicador Gestión de Cuentas por Cobrar.....	77
20.	Indicador Gestión de Cuentas por Cobrar.....	78
21.	Indicador Rentabilidad de la Inversión.....	79
22.	Indicador Cuotas de Crédito.....	80
23.	Indicador Plazos de Vencimiento.....	81
24.	Indicador Maximizar el Otorgamiento.....	82
25.	Indicador Plazos de Vencimiento.....	83
26.	Indicador Rentabilidad de la Inversión.....	84
27.	Plan de Acción N°1.....	94
28.	Plan de Acción N°2.....	95
29.	Plan de Acción N°3.....	96
30.	Plan de Acción N°4.....	97
31.	Plan de Acción N°5.....	98
32.	Cronograma de Ejecución.....	99

## LISTA DE GRAFICOS

1.	Porcentaje de los resultados según el Indicador Fuentes Claves para el Otorgamiento de Créditos.....	68
2.	Porcentaje de los resultados según el Indicador Fuentes Claves para el Otorgamiento de Créditos.....	69
3.	Porcentaje de los resultados según el Indicador Fuentes Claves para el Otorgamiento de Créditos.....	70
4.	Porcentaje de los resultados según el Indicador Información de Créditos.....	71
5.	Porcentaje de los resultados según el Indicador Recuperación de los Fondos.....	72
6.	Porcentaje de los resultados según el Indicador Volumen de Créditos.....	73
7.	Porcentaje de los resultados según el Indicador Recuperación de los Fondos.....	74
8.	Porcentaje de los resultados según el Indicador Equilibrio entre Otorgamiento y Cuentas por Cobrar.....	75
9.	Porcentaje de los resultados según el Indicador Tipos de Riesgos.....	76
10.	Porcentaje de los resultados según el Indicador Gestión de Cuentas por Cobrar.....	77
11.	Porcentaje de los resultados según el Indicador gestión de Cuentas por Cobrar.....	78
12.	Porcentaje de los resultados según el Indicador Rentabilidad de la Inversión.....	79
13.	Porcentaje de los resultados según el Indicador Cuotas de Crédito.....	80
14.	Porcentaje de los resultados según el Indicador Plazos de Vencimiento.....	81
15.	Porcentaje de los resultados según el Indicador Maximizar el otorgamiento.....	82
16.	Porcentaje de los resultados según el Indicador Plazos de Vencimientos.....	83
17.	Porcentaje de los resultados según el Indicador Rentabilidad de la Inversión.....	84



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
MINISTERIO DEL PODER POPULAR  
PARA LA EDUCACIÓN UNIVERISTARIA  
UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL  
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES  
“EZEQUIEL ZAMORA”  
COORDINACIÓN ÁREA DE POSTGRADO  
EXTENSIÓN ACARIGUA**

**POLITICAS PARA EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS EN EL INSTITUTO  
DE PROMOCIÓN Y FORTALECIMIENTO DE LA ECONOMÍA COMUNAL  
ARAURE ESTADO PORTUGUESA**

**Autora:** Maryelis J. Rodríguez A.

**Tutora:** MSc. Juliana Y, González R.

**Fecha:** Noviembre, 2014.

**RESUMEN**

La investigación se centró en formular políticas para el otorgamiento de créditos en el Instituto de Promoción y Fortalecimiento de la Economía Comunal (INPROFEC), Estado Portuguesa, procurando con ello la agilización en el trámite y aprobación del crédito, permitiendo con ello esquematizar cada factor que influya para que la organización pueda optimizar sus funciones referidas a los mismos. La investigación se enfocó en la modalidad de proyecto factible, sustentada en un estudio de campo de carácter descriptivo, para lo cual se aplicó un cuestionario como instrumento de recolección de datos a una población finita de diez (10) personas que laboran en el Departamento de Crédito de INPROFEC, estando conformado por diecisiete (17) preguntas, el cual fue sometido a proceso de validación por juicio de expertos. Una vez obtenidos los datos, los mismos se procesaron y analizaron bajo la técnica de estadística descriptiva, para lo cual fue necesario, graficarlos e interpretarlos, llegando a la conclusión de que no se sigue un procedimiento ordenado para la calificación de los solicitantes que optan por un microcrédito, puesto que las fases que se desarrollan desde que se informa al cliente o prestatario de los recaudos a ser presentados hasta la calificación de los mismos, no se sigue una secuencia procedimental, por lo que se recomienda asumir, sin excepción, todas las estrategias propuestas en el capítulo V.

**Palabras Claves:** Políticas, Otorgamiento, Créditos.



**REPUBLIC OF VENEZUELA**  
**MINISTRY OF POPULAR**  
**EDUCATIONAL UNIVERISTARIA**  
**NATIONAL UNIVERSITY EXPERIMENTAL**  
**WESTERN PLAINS "Ezequiel Zamora"**  
**COORDINATION AREA OF GRADUATE**  
**SCOPE ACARIGUA**

**POLICIES FOR THE GRANTING OF CREDIT IN THE INSTITUTE OF**  
**PROMOTION AND STRENGTHENING COMMUNITY ECONOMY STATE**  
**PORTUGUESE.**

**Author:** Maryelis J. Rodríguez A.

**Tutor:** MSc. Juliana Y, González R.

**Date:** November, 2014.

**ABSTRACT**

The research focused on formulating policies for lending at the Institute for the Promotion and Strengthening of Community Economics (INPROFEC), Portuguesa State, seeking thereby expediting the processing and approval of credit, thereby allowing outline each factor for influencing the organization to optimize its functions relating to them. The research focused on the mode of feasible project, based on a field study descriptive, for which a questionnaire was applied as a tool for data collection at a finite population of ten (10) people who work in the Department of Credit INPROFEC, being comprised of seventeen (17) questions, which underwent validated by expert judgment. Once the data is collected, they are processed and analyzed under the technique of descriptive statistics, for which it was necessary, plot them and interpret them, coming to the conclusion that an ordered for qualifying applicants who choose procedure is not followed microcredit, since the phases are developed from which the customer or borrower of the collections to be presented to the rating thereof reported, not a procedural sequence follows, so it is advisable to assume, without exception, all strategies proposed in Chapter V

Keywords: Policy, Grant, Credits.

## INTRODUCCIÓN

En los últimos años, la interconexión de las economías a escala mundial ha generado la necesidad de que los países efectúen reformas en los sistemas políticos, sociales, fiscales, entre otros factores coyunturales a objeto de condicionarlas a las exigencias que se manifiestan en el entorno signado por un ambiente influenciado por la globalización. Bajo esa visión, se plantea que los requerimientos y exigencias del ámbito competitivo actual han generado en el contexto internacional una serie de transformaciones radicales como alternativa para la inserción de las naciones en los tratados que se formulan para alcanzar el desarrollo en todas las dimensiones.

Por lo tanto, dentro de la sociedad actual, una empresa de cualquier índole, incluyendo las del sector agropecuario, representa la combinación del apoyo económico, humano, materiales y financiero, encargados de orientar el desarrollo de actividades, estas deben recurrir a instituciones financieras; tales como bancos universales o comerciales con la finalidad de obtener ingresos económicos que le ayuden a promover cambios en las personas y los recursos que posee.

De este modo, las entidades financieras públicas venezolanas, se identifican con aquellas instituciones que tienen como fin ofrecer al público productos económicos que le sirvan de apoyo financiero para abordar situaciones difíciles o simplemente crecer en el mercado, por ello, se convierten en una herramienta de vital importancia para el ejercicio de las funciones de las pequeñas, mediana y grandes industrias, dado que, proporcionan ayuda económica aquellas empresas que así lo requieren, de esta manera conceder créditos a tasas preferenciales a las empresas agrícola y la Pymes.

Es por ello, que las instituciones financieras públicas están orientados al otorgamiento de créditos accesibles a sus solicitantes con la finalidad de constituir una cartera de clientes que le permitan permanecer en el tiempo, cumpliendo con sus actividades de promoción mediante la utilización de

diversos recursos administrativos y humanos, para así actuar de manera cordial con ellos, dado que los mismos son el pilar fundamental para su crecimiento económico; tal es el caso de los microempresarios, quienes gestionan créditos con los bancos, a fin de cumplir con algún tipo de requerimientos de algún tipo de financiamiento de estas instituciones.

De allí, que los microcréditos son préstamos que se conceden sin necesidad de presentar un aval, siendo esta la principal diferencia con los préstamos bancarios. La cuantía de los microcréditos suele ser pequeña e impulsan sectores marginados de la economía; por ello, dentro del sistema financiero público venezolano, existen una serie de organismos que apoyan microcréditos que tienen por objetivo ejecutar las políticas de fomento, recuperación, promoción y desarrollo microfinanciero que dicta el Ejecutivo Nacional.

En tal sentido, en el país las políticas crediticias del Estado son planificadas y dirigidas a través de distintos tipos de instituciones financieras, de manera de dinamizar y hacer más transparente la función financiera pública, cada una de las cuales se especializa en canalizar los créditos y ayudas gubernamentales de acuerdo a los diversos sectores que definen la dinámica económica, social y cultural del país.

Igualmente, dentro de las instituciones a nivel municipal creadas para el financiamiento de diversos sectores se encuentra el Instituto de Promoción y Fortalecimiento de la Economía Comunal (INPROFEC), institución que otorga crédito a emprendedores, principalmente a pequeñas y medianas empresas innovadoras, tomando un puesto relevante en la dinámica del financiamiento público local al presentarse como una excelente alternativa para el microempresario.

Sobre la base de lo anterior, surge el propósito del presente estudio, el cual busca determinar Políticas para el otorgamiento de créditos en el Instituto de Promoción y Fortalecimiento de la Economía Comunal (INPROFEC), Araure Estado Portuguesa, procurando con ello la agilización

en el trámite y aprobación del crédito, permitiendo con ello esquematizar cada factor que influya para que la organización pueda optimizar sus funciones referidas a los mismos. Para lograr su óptimo desarrollo el estudio quedó estructurado de la siguiente manera:

Capítulo I: Se describe el problema, los objetivos tanto general y específicos, la justificación y el alcance.

Capítulo II: Aquí se muestran los antecedentes que sustentan el estudio, las bases teóricas fundamentales para la investigación y se delimitan las variables.

Capítulo III: Trata de la metodología del estudio, donde se describe el tipo de investigación, población, muestra, técnica de recolección de datos, validez y confiabilidad del instrumento, procedimientos aplicados y la técnica de análisis de la información.

Capítulo IV: Corresponde al procesamiento, análisis e interpretación de la información.

Capítulo V: Se plantea la propuesta de la presente investigación.

Capítulo VI: Se describen las conclusiones y recomendaciones.

Por último, se señalan las referencias bibliográficas y anexos del estudio.



## **CAPÍTULO I**

### **EL PROBLEMA**

#### **1.1 Planteamiento del Problema**

El financiamiento del microcréditos se ha convertido en una herramienta popular a favor de la lucha contra la pobreza. Esto se inicio hace más de 30 años atrás, y su política financiera permitió su expansión por todo el mundo a través del otorgamiento de créditos a los sectores de bajos recursos. A medida que las personas se sintieron motivadas por su deseo de superación se sustituyó el sistema bancario tradicional por un mecanismo que permitió reducir el riesgo de prestarle dinero a la gente pobre y hacer del microcrédito una actividad viable.

En este sentido, es preciso mencionar que con el nivel de competitividad que existe actualmente en la banca comercial se hace necesario la aplicación de nuevos mecanismos que le permitan a los sectores menos favorecidos como es el caso de la población que no poseen cuentas en entidades financieras bien sean pública o privada, que permitan la inserción dentro del sistema financiero formal, que conlleva un aumento significativo en el volumen de los negocios, lo cual constituye un fin primordial ya que la aplicación de estos elementos son de interés nacional, en tal sentido, se crearon los concejos comunales que sirven de avales entre la población no bancarizada y el sistema financiero formal.

Debido a esto, para fortalecer la microeconomía de las comunidades el gobierno nacional vigente crea institutos que tienen como meta promover la economía comunal mediante el otorgamiento de créditos. En este sentido, Gitman (2000) afirma que la gestión financiera crediticia, constituye uno de los elementos que mejor determina la necesidad de establecer correctivos y controles acerca de las políticas operativas de las empresas, permitiendo racionalizarlos a las circunstancia del momento.

Con ello, se quiere significar que es así, como surgen variedad de

empresas con fines y actividades específicas, las cuales buscan responder en forma apropiada a sus propios intereses, donde cada una es un verdadero mundo, con sus objetivos, estructuras, departamentos, competidores, proveedores y personas que son irrepetibles. En base a ello, surgen las microempresas, creadas con fines específicos que buscan atender a las necesidades propias de una comunidad determinada, aunque son pequeñas, tienen objetivos y metas por alcanzar para así cubrir la demanda que presentan en un espacio para el cual fueron creadas, quienes pueden lograr los resultados esperados y al mismo tiempo facilita la proyección hacia el futuro de cada una de las áreas de crecimiento, donde las estrategias conducen entonces a buscar el retorno positivo del capital, de forma que la retribución sea satisfactoria.

Igualmente las microempresa está comprendida por personas de escasos ingresos, quienes componen una microempresa va desde un vendedor de flores, un vendedor de artesanía, un buhonero de mercado, un mecánico automotriz, un productor del campo. Bajo esta perspectiva en las comunidades existen gran cantidad de personas que poseen bondades y algunas posibilidades materiales con los que pudieran incorporarse al mundo de las microempresas, contribuyendo al fortalecimiento de la economía comunal, y a la accesibilidad del resto de la población a bienes y servicios más económicos, entre otros.

Por otro lado, cabe destacar, que toda empresa requiere de procedimientos administrativos que busquen en lo posible el logro de los objetivos planteados, para mejorar las actividades de la empresa y llevar con efectividad el funcionamiento de los mismos. Según Koontz y O'Donnell (citado por Velásquez 2007) “la planeación, organización, dirección y control, son etapas que constituyen las funciones fundamentales de la administración y representan el proceso administrativo” (p. 65).

De modo que, para el logro de los objetivos en una organización, es necesario el proceso administrativo, lo cual no es más que un conjunto de

actividades compuestas o sucesivas, para llevar a cabo una actividad que se interrelacionan y forman un proceso integral a fin de lograr los objetivos planificados por la organización. De allí, que el campo de acción de las organizaciones como respuesta a las transformaciones de carácter tecnológicas, económicas, políticas y culturales en las sociedades, está representada por la aplicación de estrategias, planes, políticas y premisas donde fijen objetivos con anticipación, para así conocer, las necesidades en cada uno de sus departamentos.

Esto indica, que a través de los recursos económicos la empresa, puede visionar en forma precisa y coherente el estado de desarrollo, en cuanto a los requerimientos transformadores necesarios, para su productividad.

Por tanto, para las organizaciones en general bien sean de carácter público o privado, las políticas tienen por objeto orientar la acción, la cual sirven para formular, interpretar y suplir las normas concretas, ya que son indispensables para lograr una adecuada delegación de autoridad; que establezca en las instituciones financieras, procedimientos adecuados para la pronta recuperación del crédito y le permita a la organización mantener el rendimiento y perdurar en el tiempo.

En este orden de ideas, desde este punto de vista, Reyes (2000), destaca que la planificación de políticas “consiste en fijar el curso concreto de acción que ha de seguirse, estableciendo los principios que habrán de orientarlo, la secuencia de operaciones para realizarlo, y la determinación de tiempos y números necesarios para su realización” (p. 96). Es por ello, que se considera el primer paso del proceso administrativo por medio del cual se define un problema, se analizan las experiencias pasadas y se embozan planes y programas con la finalidad de resolver diversas situaciones planteadas.

De hecho, las políticas, son guías para orientar la acción; son lineamientos generales a observar en la toma de decisiones, sobre algún problema que se repite una y otra vez dentro de una organización. De tal manera, es

indispensable que las políticas como estrategias planificadas se adapten y permitan a las organizaciones o instituciones financieras, enfrentar situaciones actuales y futuras que puedan presentar como resultado, una disminución de la poder adquisitivo de la población, que acuden a estas instituciones de carácter público o privado de índole crediticio, para acceder a programas que les permitan elevar su calidad de vida.

Por lo tanto, las estrategias como elemento fundamental de las políticas forman parte de un programa general de acción, propósitos y recursos para obtener objetivos amplios. Para Gómez (citado por Velásquez 2007), expone que: “el propósito de las estrategias, es determinar y comunicar a través de un sistema de objetivos y políticas mayores, una descripción de lo que se desea que sea la empresa”. (p. 53). Es decir, que lo que busca es orientar y guiar en la manera apropiada de que la empresa consiga lo que se propone.

Ubicando el escenario de la investigación se encuentra el Instituto de Promoción y Fortalecimiento de la Economía Comunal (INPROFEC), el cual es una organización pública creada como Instituto Público, con personalidad jurídica y patrimonio propio, independiente del fisco estatal, con carácter crediticio, creado por la Gobernación del Estado Portuguesa cuya misión es generar un nuevo esquema de financiamiento que permita impulsar el desarrollo socioeconómico, por medio de la ejecución de políticas y proyectos en materia crediticia, fundamentados en valores de identidad, igualdad y justicia social, que consoliden el bien ser y el buen vivir del pueblo portuguenseño.

Cabe recalcar, que INPROFEC dentro de la administración pública regional del Estado Portuguesa, es el único ente crediticio que a la par de llevar actividades propias de carácter financiero, a su vez debe instrumentar políticas de índole social - comunitario que van en pro del fortalecimiento del microempresario, pequeños y medianos productores.

Con referencia a lo anterior, resulta de suma importancia abordar el proceso de otorgamiento de créditos a microempresarios, donde se observa

a los clientes dirigirse en diversas oportunidades a las oficinas de atención al ciudadano y ciudadana, buscando posibles respuesta en que condición se encuentra la solicitud de crédito, que va estar sujeto a los fondos recaudados de la cartera de cliente de la Institución, en el cual, se evidencia que el proceso de espera por parte del usuario para el otorgamiento del crédito, es lento originando ausencia oportuna de respuestas satisfactorias a los microempresarios, al punto de existir solicitudes de años anteriores.

De este modo, la parte administrativa que lleva el control y seguimiento de los créditos otorgados, en los informes de reporte mensual reflejan que existe retraso en el prestatario o la contraparte en operaciones directas, indirectas o de derivados que conlleva el no pago, el pago parcial o la falta de oportunidad en el pago de las obligaciones pactadas; es decir, que una vez aprobados los créditos, el período de recuperación o retorno de dichos fondos es tardío, lo que dificulta a su vez la aprobación de nuevas solicitudes crediticias.

Con respecto a lo anterior, en conversaciones con los clientes en las diversas reuniones que ofrece el instituto, para el seguimiento de los créditos otorgados, los beneficiarios manifiestan que cuando han recibido la liquidación, el tiempo entre la solicitud realizada a la hora de la entrega del mismo, les afecta por el incremento del valor de la materia prima o de los equipos desvalorizándose el capital proporcionado, lo cual se les dificulta trabajar.

Igualmente, los promotores no logran alcanzar las negociaciones satisfactoriamente siendo difícil y de desventaja para la organización. La Negociación es una de las habilidades interpersonales a desarrollar, sobre todo cuando en los proyectos tienen la obligación de cerrar acuerdos con proveedores y clientes. Si no sabe lo que está tratando de lograr en la negociación, es prácticamente seguro que no llegara a obtenerlo. A menudo, no sólo estamos negociando por un mejor precio, sino que es más importante el cumplimiento de fechas adecuadas de los giros a cancelar.

Antes de entrar en cualquier negociación, se debe sentar y pensar, cual es el objetivo a buscar y darle prioridad al mismo y el resto de las necesidades. Si el promotor sabe lo que el cliente necesita, puede establecer convenientemente las prioridades, le resultará más fácil establecer una base de negociación que llegará a un acuerdo aceptable con mayor rapidez. No aporta ninguna ventaja negociar un contrato sabiendo que no se pueden cumplir con los plazos, ya sea para la negociación o la fecha de entrega.

Con relación a lo antes planteado, se puede inferir que la principal causa es la ausencia de políticas bien definidas por parte de la empresa, que le permita motivar a los clientes realizar pago oportuno de su crédito, la pronta recuperación de los fondos permitirá el otorgamiento eficaz y eficiente de créditos a las personas que esperan respuesta satisfactoria de la solicitud realizada ante el organismo.

Es importante resaltar, que si esta situación persiste la empresa INPROFEC, podría a corto plazo dejar de cumplir con la labor social para la cual fue creada, de agudizarse aun más la situación la empresa puede tener una fuerte crisis de liquidez hasta el punto de desaparecer.

Ante la situación planteada se hace necesario dar repuestas a las siguientes interrogantes.

¿Cuál es la situación actual con respecto a las políticas para el otorgamiento de créditos en INPROFEC?

¿Cuál es la factibilidad que existe en mejorar las políticas para el otorgamiento de créditos en INPROFEC?

¿Cuál será el diseño que se propondrá con relación a las políticas para el otorgamiento de créditos en INPROFEC?

## **1.2 Objetivos de la Investigación**

### **1.2.1 Objetivo General**

Diseñar políticas para el otorgamiento de créditos en INPROFEC, Araure. Estado Portuguesa.

### **1.2.2 Objetivos Específicos**

1. Diagnosticar la situación actual respecto a políticas para el otorgamiento de créditos en INPROFEC, Araure. Estado Portuguesa.
2. Establecer la factibilidad de implementación de políticas para el otorgamiento de créditos en INPROFEC, Araure. Estado Portuguesa.
3. Proponer políticas para el otorgamiento de créditos en INPROFEC, Araure. Estado Portuguesa.

## **1.3 Justificación**

Las políticas como estrategia, son consideradas en las organizaciones como herramientas eficaces a la hora de solventar problemas procedimentales y estructurales, además de contribuir satisfactoriamente en las reestructuraciones funcionales de la alta gerencia, pues una administración organizada permite el desarrollo eficaz y el logro de los objetivos planteados. Sobre la base de lo expuesto, surge la justificación del presente estudio, el cual busca a través de una propuesta establecer políticas estratégicas para el otorgamiento de créditos en INPROFEC, Estado Portuguesa, con el fin de propiciar el mejoramiento de dicho procedimiento, lo que repercutiría de manera directa en la cantidad de emprendedores que acuden a solicitar un microcrédito en la mencionada institución.

Por esta razón, la investigación está dirigida al departamento de créditos de INPROFEC, la cual contribuye al desempeño de las labores, el proceso en el otorgamiento de créditos, cuya finalidad es establecer prioridades así como un orden correlativo de todas las actividades a realizar, por lo que habrá menos deficiencias en la optimización de créditos solicitados, permitiendo que el proceso se pueda ejecutar de la forma más efectiva y dar

repuesta a los microempresarios.

Asimismo, la investigación proporcionará a INPROFEC una alternativa de solución que mejorará los procesos en la recaudación de documentos para la solicitud de créditos, logrando de este modo la gestión productiva que tenga sentido emprendedor en la prestación de servicios, transformación y producción industrial, ampliación o diversificación de productos, cuya fuente principal lo constituye el producto de los ingresos generados por esta actividad con la finalidad de mejorar su calidad de vida.

Finalmente, el presente proyecto, servirá como base para futuras investigaciones que se lleven a cabo en otras instituciones, puesto que es evidente que la ejecución adecuada de una buena política de créditos es fundamental para la administración exitosa de las cuentas por cobrar de toda organización para conservar los clientes y atraer nueva clientela, la mayoría de las empresas encuentran que es necesario ofrecer crédito para la consecución de la misma. Del mismo modo en términos de resultados, la presente investigación permitirá sugerirles políticas al INPROFEC que mejoren el proceso de cobranzas de los créditos otorgados.

#### **1.4 Alcances**

La investigación tiene como objetivo formular políticas para el otorgamiento de créditos en INPROFEC, Araure Estado Portuguesa, de allí, que se consideró que la misma se realizará en el lapso correspondiente al año 2014, como tiempo estimado para tal fin, la población y muestra fue ubicada en el Instituto de Promoción y Fortalecimiento de la Economía Comunal (INPROFEC), donde acuden con regularidad empresarios de pequeñas y medianas industrias para la solicitud de otorgamientos de créditos; asimismo se cumplió con el enfoque investigativo cuantitativo, donde los resultados junto con el abordaje teórico servirán de referencia para otras investigaciones donde sea relacionadas las variables de estudios.



## **CAPÍTULO II**

### **REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA**

#### **2.1 Antecedentes**

En las últimas décadas, los seguidores de la Administración, mantenían que la eficiencia, es el logro de los objetivos con la menor utilización de recursos, es decir, el fin último de la administración. En otras palabras, los promotores de las teorías de relaciones humanas han demostrado que esa eficiencia es el resultante no solo de contar con los medios humanos y materiales, sino con el uso racional y adecuado de los mismos, en función de alcanzar objetivos particulares.

En este sentido se comprende, el papel protagónico que representa el proceso administrativo, para alcanzar la eficiencia y la eficacia en toda organización, dicho de otra manera, lograr altos niveles de productividad. Esta investigación estará fundamentada y relacionada con algunos estudios realizados sobre los procesos administrativos, las pequeñas, medianas empresas y el financiamiento de recursos materiales y financieros siendo los más significativos, aquellos que guardan mayor relación con las variables en estudio las siguientes:

##### **2.1.1 Marco Internacional**

Fernández (2011), realizó una investigación en la Universidad Tecana American, titulada “Modelo sobre Competencias Gerenciales para el Personal Directivo de Tecnología del Sector Financiero basado en Enfoque de Organizaciones Inteligentes”, con el fin de dar respuesta a los requerimientos de la organización corporativa de tecnología y las competencias gerenciales que implementa el personal directivo del Banco Occidental de Descuento, con lo cual se persigue hacer de dicha institución una organización de aprendizaje permanente. Siguiendo el método seleccionado se realizó una revisión de la bibliografía y los antecedentes de estudios relacionados con el tema con la finalidad de establecer el conjunto

de significados, teorías y conceptos que sirvieran de soporte a la investigación

Para el análisis se utilizó la metodología cualitativo – interpretativa dada la naturaleza de la investigación la cual involucra procesos de índole humano cultural. Asimismo, se efectuó un trabajo de campo que paso por el análisis de contenido de los documentos formales de la institución financiera donde se llevó a cabo el estudio y de las entrevistas en profundidad realizadas al personal con responsabilidad en el área financiera tecnológica y los integrantes de la Vicepresidencia Corporativa de Tecnología del Banco Occidental de Descuento.

Del análisis llevado a cabo se satisfacen los objetivos planteados y se deriva un modelo que enmarca la acción gerencial en comunidades de aprendizaje y las disciplinas de Peter Senge: Visión Compartida, Modelos Mentales, Dominio Personal, Pensamiento Sistémico y Aprendizaje en Equipo, igualmente los principios de organizaciones inteligentes de César Valecillos. Elementos que interactúan en un contexto social que le imprime a sus miembros de voluntad y valor para cuestionar el estatus quo y adoptar respuestas más acorde con la realidad, contrarrestando las debilidades del modelo de competencias gerenciales que priva actualmente como lo son la burocracia, la necesidad de una planificación estratégica, la falta de formación de competencias y la incapacidad para el aprendizaje organizacional. Para la Operacionalización de la propuesta se plantea un Programa de Cambio Planificado enmarcado dentro de la perspectiva del Desarrollo Organizacional basado en Competencias, en un enfoque de organizaciones inteligentes, particularmente para gerenciales y el enfoque de las Organizaciones Inteligentes.

Por lo tanto, el presente estudio se relaciona con la temática planteada, en vista de que resalta la importancia que reviste la gerencia como una forma de supervisar y llevar un seguimiento del crédito otorgado a terceros por parte de la organización, lo cual permitirá establecer aspectos tales como, fecha de

vencimiento del mismo, cálculo de intereses por mora, entre otros; así como gestionar una política efectiva que conlleve a su administración financiera.

### **2.1.2 Marco Nacional**

Nava (2012), realizó su trabajo de grado titulado: “Riesgo en el Otorgamiento de Créditos a Personas Naturales en la Banca Universal Venezolana del Municipio Maracaibo en el Estado Zulia”. Para optar al título de Lcda. Finanzas. La presente investigación tuvo como finalidad analizar el riesgo crediticio en el otorgamiento de créditos a personas naturales en la Banca Universal del municipio Maracaibo del Estado Zulia. Tipo descriptivo, diseño no experimental, de campo. La fundamentación teórica se sustentó en Ettinger y Golieb (2006), Esteves (2005), Asociación Bancaria de Venezuela (2008), Villavicencio (2005), entre otros autores.

La población estuvo conformada por cinco (5) principales Bancos Universales de Venezuela, tomando en cuenta la cantidad/monto de captaciones y colocaciones según el ranking de la empresa especializada en el mercado financiera nacional como SoftLine Consultores, S.A identificadas como Banesco, Provincial, Venezuela, Mercantil y Occidental de Descuento; las unidades informantes por el personal que labora en las departamentos de crédito de dichas instituciones financieras. Como instrumento se utilizó el cuestionario de preguntas con alternativas tipo frecuencial, sometido a juicio de expertos, la confiabilidad arrojó 0,78. Entre las conclusiones, se determinaron los principios fundamentales del riesgo crediticio, son considerados personalidad, honestidad, responsabilidad, reputación comercial y capacidad de pago,

La política en la Banca Universal es conocer del monto solicitado por los clientes, el riesgo de capital involucrado en la operación crediticia y nivel de endeudamiento, implicando el análisis del capital. Al determinar los niveles de riesgo crediticio a personas naturales, se evidenciaron características como el ofrecimiento por parte del banco de diferentes lapsos de tiempo 30 a 90 días para cancelar el crédito, considerando ingresos, patrimonio y

capacidad de pago, análisis de la información del solicitante verificación de información aportada por el cliente con la realidad, solicita garantía para la determinar el nivel de riesgo crediticio; entre otras reserva de dominio, avales personales o jurídicos. En los factores determinantes del otorgamiento de créditos, se establecieron análisis de las situaciones, tanto económicas como financieras del deudor, estabilidad laboral, ingresos y patrimonio; entre otras conclusiones.

En la presente investigación se tomó como ejemplo el otorgamiento de créditos a personas naturales en la banca comercial, que para la asignación de créditos se consideran el cliente, tipo de crédito y cual el ranking que posee el acreedor ante la empresa. De igual manera, se toma en consideración el siguiente estudio por el interés que deben tener las instituciones públicas para el mejoramiento del rendimiento institucional siendo la eficacia y eficiencia de la misma a través de políticas que permitan el beneficio no solo de la institución sino también del cliente; factor fundamental para el funcionamiento de las organizaciones empresariales sobre todo aquellas de interés financiero.

Desde este contexto, Leal (2012), en su trabajo en la Universidad Centro Occidental Lisandro Alvarado de Barquisimeto, titulado “Impacto de la Banca Electrónica en el Rendimiento y Perfil de Riesgo de la Gestión Bancaria de Banesco, Banco Universal”, esta investigación estuvo orientada en la determinación del impacto de introducción de un nuevo concepto bancario que une la herramienta virtual con el banquero tradicional, para cumplir con las exigencias de estos tiempos en cuanto a velocidad, atención e innovación, logrando los objetivos que los clientes de las entidades financieras persiguen.

El análisis de estudio, se fundamenta en un estudio de campo de carácter descriptivo, en el cual la población se encontró constituida por veinte (20) elementos en su totalidad representados por directores ejecutivos y operativos de las oficinas de Banesco, Banco Universal ubicada en

Barquisimeto, estado Lara. Por tratarse de una población finita, la totalidad de la misma constituyó la muestra, diseñó dos instrumentos tipo cuestionario, uno para los directores ejecutivos y otro para ser aplicado a los directores operativos.

Con la investigación, el autor logró determinar que la tecnología implementada en la institución evaluada evidencia la preocupación de la directiva de dicho banco por la búsqueda de la satisfacción del cliente y de todas las personas involucradas directa o indirectamente al e-Business de esta entidad, lo mismo que la constante búsqueda de reducción de los riesgos y desconfianza que trae consigo el uso de las herramientas digitales de intermediación financiera, contribuyendo a la mejora significativa de su desempeño y confiabilidad de sus herramientas electrónicas resultando en su liderazgo y la preferencia de los usuarios de la banca

La conclusión anterior permite señalar, que en la medida que las organizaciones efectúan evaluaciones de sus herramientas de trabajo para garantizar mayor respuesta a los clientes, en este caso de la investigación garantizar las entregas de ofertas crediticias, la captación de clientes es efectiva, en ese sentido dado que determinan con anticipación su campo de acción, de esta manera logran preservar y aplicar instrumentos efectivos con miras a no errar en el otorgamiento de créditos y mantener la cartera de clientes como factor esencial para mantenerse en el mercado financiero.

Por su parte, Becerra, (2010) en su trabajo intitulado “Análisis del Desempeño Financiero de las Instituciones Microfinancieras en Barquisimeto; Estado Lara, para el Periodo 2005-2008”. Presentado a la Universidad Central Occidental Lisandro Alvarado Barquisimeto Estado Lara para optar al Título Magister Scientiarum Mención Gerencia Financiera. Esa investigación tuvo como objetivo principal analizar el desempeño financiero de las instituciones microfinancieras en la ciudad de Barquisimeto, para el Periodo 2005-2008.

El estudio estuvo enmarcado en la modalidad descriptiva con diseño de

campo y documental. Entre los resultados de la investigación destacan las características del microcrédito ofrecido en la región y su alta demanda, el bajo desarrollo en prestación de servicios no financieros, los múltiples desempeños financieros institucionales y sectoriales, la necesidad, tanto de adecuar los instrumentos legales que rigen las microfinancieras públicas, como de sistemas de información central de riesgos, de carácter local.

Todos estos aspectos señalados anteriormente, son de gran utilidad ya que los mismos contribuyen abiertamente a la aplicación de una correcta planificación dando bases que serán referidas y aplicadas al momento de planificar cualquier acción a seguir, para la consecución y captación de recursos destinados a la inversión crediticia de INPROFEC.

Seguidamente, Rojas (2010) presentó un trabajo investigativo ante la Universidad Centrooccidental Lisandro Alvarado para optar al grado de Magister Scientiarum titulado “Calidad de Servicios en el Área de Atención al Cliente en el Banco Mercantil C.A, Banco Universal, Bajo el Enfoque de Dirección Estrategia, en la Oficina C.C. Terepaima II en la ciudad de Cabudare, Estado Lara”, el cual consistió en evaluar la calidad de servicio en el área de atención del cliente en Mercantil C.A, Banco Universal Bajo el Enfoque de Dirección Estrategia.

La investigación se enfocó, en un diseño no experimental, de campo y de carácter descriptivo, para la recolección de información se utilizaron dos cuestionarios tipo dicotómico y una entrevista estructurada dirigida al gerente de la agencia; asimismo se realizó taller de trabajo para la construcción de la matriz de vulnerabilidad, mostrando en cada análisis fundamentos en las bases teóricas consultadas y observadas. De todo lo anterior, la autora concluye, que existe un mediano grado de vulnerabilidad, en cuanto a las deficiencias en la determinación de las necesidades del cliente, sin embargo se mantiene una buena atención, haciendo recomendaciones para mejorar las relaciones con sus clientes y aspectos para marcar la diferencia con la competencia.

El anterior antecedente guarda relación con la investigación, dado que resalta la importancia de aplicar estrategias, por cuanto estas inciden favorablemente en el mejoramiento de las funciones que dentro del área crediticia debe desempeñarse por las instituciones financieras, tomando en consideración que esta modalidad es una forma de funcionamiento de estas organizaciones con la finalidad de obtener una mejor liquidez al momento de realizar las operaciones de cobro por los intereses generados; de allí, la importancia que debe tener buena relación entre los clientes y los servidores de la organización.

## **2.2 Bases Teóricas**

### **2.2.1 Estructura Organizativa de una Empresa**

Es la forma en la que la empresa se va a gestionar. Pueden diferenciarse dos partes la estructura organizativa formal y la informal. Palacios (2000), señala que los tipos de organización son:

a) Formal: Es la determinación de los estándares de interrelación entre los órganos o cargos, definidos por las normas, directrices y reglamentos de la organización para lograr los objetivos. b) Lineal: Es la estructura más simple y más antigua, está basada en la organización de los antiguos ejércitos y en la organización eclesiástica medieval. c) Funcional: Es el tipo de estructura organizacional, que aplica el principio funcional o principio de la especialización de las funciones para cada tarea. d) De Tipo Línea-Staff: Es el resultado de la combinación de la organización lineal y la funcional para tratar de aumentar las ventajas de esos dos tipos de organización y reducir sus desventajas formando la llamada organización jerárquica-consultiva. (p. 22).

De este modo, se puede expresar que los diferentes tipos de organizaciones, de una u otra forma buscan responder efectivamente a las necesidades que tienen de contar con acciones específicas para dirigir sus actividades de manera cónsona a los requerimientos de la sociedad.

Con respecto, a la organización formal Lares, (citado por castellano 2005) explica que:

Son personas jurídicas públicas: Las empresas creadas por el gobierno para prestar servicios públicos, que pertenecen al

Estado, y tienen personalidad jurídica, patrimonio y régimen jurídico propios. Se crean para la realización de actividades mercantiles, industriales y cualquier otra actividad conforme a su denominación y forma jurídica. Son personas privadas: Una empresa privada o corporación cerrada dedicada a los negocios cuyos dueños pueden ser organizaciones no gubernamentales, o que están conformadas por un relativo número de dueños que no comercian públicamente en la acciones de bolsa. (p. 350).

Ahora bien, a diferencia de la empresa privada, la empresa pública no busca la maximización de sus beneficios, las ventas o la cuota de mercado, sino que busca el interés general de la colectividad a la que pertenece.

**2.2.1.1 La Estructura Organizativa Formal:** Se basa en el conjunto de relaciones explicitadas por la dirección, son relaciones consideradas con anterioridad.

**2.2.1.2 La Estructura Organizativa Informal:** Son el conjunto de relaciones que no han sido definidas explícitamente y responden básicamente a las necesidades que entran en contacto con el trabajo. Pero si bien es cierto que la estructura real de cualquier organización está basada en el conjunto de relaciones formales e informales.

De acuerdo, con Mintzberg (2012), identifica 5 elementos básicos como son:

**1.- Ápice estratégico:** aquí se encuentra la alta dirección de la empresa, la cual tiene una responsabilidad global. La función esencial consiste en garantizar que la organización funcione adecuadamente y cumpla sus objetivos; tienen diversas tareas:

- Supervisión Directa
- Relación con el entorno
- Formulación de la estrategia a seguir

**2.- Línea Media:** Esta representada por los Directivos que vinculan la dirección general con el núcleo de operaciones. Las funciones que se le atribuyen son:



- Enlace vertical ascendente y descendente
- Enlace horizontal entre ellos
- Tomar decisiones y resolver problemas en su ámbito de actividad

**3.- Núcleo de Operaciones:** Se encarga del trabajo básico de producción de bienes y servicios. Las funciones básicas que desarrollan son:

- Aprovisionamiento de Inputs
- Producción
- Comercialización
- Apoyo a las funciones previas.

**4.- Tecnoestructura:** Formada por analistas que no son directivos y no participan en el flujo del trabajo, sino que diseñan y planifican. Puede haber dos tipos:

- **Analistas de adaptación:** se ocupan de estudiar los cambios necesarios que hay que introducir en la organización.
- **Analistas de control:** su función consiste en la búsqueda de estabilidad y normalización de las pautas de la actividad de la empresa.

**5.- Staff de Apoyo:** Representan el conjunto de unidades especializadas que no participan directamente en la producción de bienes y servicios, sino que su objetivo consiste en apoyar a la organización mediante la prestación de tareas y servicios especializados, como lo pueden ser limpieza, seguridad, entre otros.

## 2.2. 2 Crédito

La palabra crédito tiene una cierta variable de significado, todos ellos relacionados a la realización de operaciones que incluyen préstamos de diversos tipos: en el sentido estricto, el crédito, según Samuelson (1996).

Es la concesión de un permiso dado por una persona a otra para obtener la posesión de algo perteneciente a la primera, sin tener en el momento, de lo; dichos en otros términos, el crédito es una

transferencia de bienes, servicios o dinero efectivo a futuro (p.455).

Dar crédito es financiar los gastos de otros a cuentas de un pago futuro. En un sentido general (y más apegado a la etimología de la palabra, que deriva de crédito), es la opinión que se tiene de una persona o empresa en cuanto a que cumplirá puntualmente su compromisos económicos. Tener crédito significa poseer las características o cualidades requeridas para que otras confíen en esa persona o institución y le otorguen su confianza.

Son de poco monto las transacciones que en la actividad se realizan en efectivo, por lo que puede decirse que la sociedad moderna se basa en una considerable medida, en el crédito mutuo entre las diferentes personas que la integran. Es fundamental conocer el ordenamiento jurídico y social que garantiza el pago de las deudas contraídas y permitan efectuar los reclamos correspondientes, cuando las mismas no se satisfacen debidamente.

#### **2.2.2.1 Importancia del Crédito**

El papel que desempeña el crédito dentro de la economía es de gran importancia, debido a que, entre otras cosas, es un instrumento muy eficaz en el proceso de reactivación económica, ya que es mediante el crédito una de las formas más eficaces en cómo puede impulsarse el desarrollo de una economía.

Sin lugar a dudas que la calidad de una economía de un país es observable, entre otros indicadores a través de la calidad de su sistema financiero y los servicios crediticios que la misma ofrece a los diversos agentes económicos.

También se puede mencionar que solamente a través de esquemas crediticios adecuados será posible que la economía recupere el dinamismo que tanta falta hace hoy día, ello con la finalidad de dar solución, entre otras, a las necesidades de trabajo y desarrollo del país. Es necesario por lo tanto

crear las bases de un sistema financiero integral que impulse el crecimiento de los diversos sectores de la economía.

#### **2.2.2.2 Clases de Créditos**

Existe en el mercado diversidad de créditos los cuales se clasifican de acuerdo con el destino que se financian, el plazo la fuente de pago y las garantías que se requieren; por lo tanto se dividen en dos grandes grupos:

- Préstamo o Financiamiento: consiste en la entrega de dinero con la promesa de ser devuelto en una fecha señalada, abonando los intereses.
- Ventas a crédito: es la entrega de un bien para cancelar su valor en el futuro. Esta última forma de crédito, es la que trata este proyecto.

#### **2.2.2.3 Funciones del Crédito**

El crédito no es simplemente un concepto, sino una acción que dinamiza los diferentes sectores de la economía; canaliza el efectivo disponible hacia las unidades que necesitan fortalecerse por medio de él.

Esta funciona como un medio de financiamiento para obtener los bienes que ofrece el fabricante por medio de un pago futuro, donde las pequeñas empresas adquieren los productos o materias primas para seguir realizando sus actividades comerciales. El pequeño comerciante adquiere sus bienes a crédito del fabricante, a su vez obtiene refacciones y materias primas por medio de transacciones a crédito.

#### **2.2.2.4 Ventajas del Crédito**

Entre las ventajas que ofrece el crédito se deben señalar las siguientes:

- incrementa las actividades económicas a través de un mayor dinamismo de la producción, el comercio y el financiamiento;
- impulsa el desarrollo de las empresas a través del aumento que se registra en las ventas, lo que a su vez permite mayor concentración de

capitales que pueden ser invertidos en otras compañías o negociación.

#### **2.2.2.5 Desventajas del Crédito**

Cabe destacar que todo crédito tiene sus desventajas, entre estas están las siguientes: existe siempre el riesgo de que un cliente resulte moroso o insolvente, lo que produce gastos por cuentas malas o incobrables, si el cliente no se presenta nunca a pagar.

#### **2.2.2.6 Principios Básicos de Política Crédito.**

El tipo de cliente debe corresponder al mercado objetivo definido por la institución, ya que la evaluación y administración es completamente distinta. De tal manera si se desarrolla el proceso de crédito conforme a lo estipulado por la política, el resultado final de una operación será el esperado, es decir, que se cumpla en los términos estipulado originalmente.

La política crediticia representa "Un grupo de decisiones que abarcan el periodo de crédito de la compañía, sus normas, procedimiento de cobranzas y sus descuentos" (Braghan, p. 596) Estas políticas de crédito dependen de diferentes variables tales como el tipo de negocio y el mercado al cual esté dirigido; estas, también incluyen las condiciones que exigen al momento de otorgar el crédito.

#### **2.2.2.7 Análisis de créditos:**

El análisis de crédito se dedica a la recopilación y evaluación de información de crédito de los solicitantes para determinar si estos están a la altura de los estándares de crédito de la empresa.

Además de los dos pasos básicos en el proceso de la investigación del crédito que son: obtener información de crédito y analizar la información para tomar la decisión del crédito, es necesario tomar en cuenta lo siguientes puntos:

- Todo crédito debe pasar por una etapa de evaluación previa por simple y rápida que ésta sea.
- Todo crédito por fácil y bueno y bien garantizado que parezca tiene riesgo. El análisis de crédito no pretende acabar con el 100% de la incertidumbre del futuro, sino que disminuya la incertidumbre.

#### **2.2.2.8 Aspectos en la Evaluación de un Crédito**

"En el proceso de evaluación de un crédito para una empresa se debe contemplar una evaluación profunda tanto en sus aspectos cuantitativos como cualitativos" (Gitman, 2000, p. 35)

Cuando un cliente que desee obtener crédito se acerca a una organización, normalmente el departamento de crédito da comienzo a un proceso de evaluación del crédito pidiéndole al solicitante que llene diferentes formularios en los cuales se solicita información financiera y crediticia junto con referencias de crédito. Trabajando con base en la solicitud de crédito, la empresa obtiene entonces información adicional del crédito de otras fuentes.

Si la empresa ya le ha concedido anteriormente crédito al solicitante, ya tiene su información histórica acerca de los patrones de pago del solicitante. Las fuentes externas principales de información crediticia es la brindada por los estados financieros por las oficinas de referencias comerciales, las bolsas de información crediticia, la verificación bancaria y la consulta de otros proveedores.

En el proceso de evaluación de un crédito se debe:

- Contemplar una evaluación profunda tanto de sus aspectos cualitativos como cuantitativos.
- Es necesario considerar el comportamiento pasado del cliente tanto como cliente de la misma institución como de las demás instituciones. La decisión crediticia se la debe tomar en base a antecedentes históricos o presentes.

- En los análisis de crédito se deben tomar en cuenta diferentes consideraciones que se pueden dar con el fin de anticipar los problemas.
- Después de haber realizado un análisis concienzudo del crédito es necesario tomar una decisión por lo que se recomienda escoger 4 o 5 variables de las tantas que se dieron para su elaboración.
- En lo que se refiere a casos de garantía, debe tratarse en la mejor forma posible tener la mejor garantía y que tenga una relación con el préstamo de 2 a 1 esto con el fin de poder cubrir ampliamente el crédito.

#### **2.2.2.9 Créditos a Microempresas**

Los créditos a microempresas, también denominado micro finanzas, consisten en la provisión de una variedad de servicios financieros tales como depósitos, préstamos y seguro a familias pobres que no tienen acceso a los recursos de las instituciones financieras formales. Los préstamos son utilizados para invertir en microempresas, así como para invertir en salud y educación, mejorar la vivienda o hacer frente a emergencias familiares.

Pero el microcrédito no se limita a proveer servicios financieros solamente, sino que provee entrenamiento en el manejo del dinero, y toca aspectos tales como liderazgo, confianza, autoestima, educación y manejo de microempresas. Y aunque algunos programas se interesan exclusivamente en lo concerniente al ahorro y el crédito, otros tienen este elemento como parte de un paquete que incluye, además, actividades relacionadas con la salud, la planificación familiar o la organización de la producción y distribución de bienes.

En relación con lo anterior, Littlefield, Murdoch y Hashemi (2003), señalan que:

Los programas de microcrédito son focalizados y su población objetivo suele estar conformada por gente pobre que no tiene acceso a los préstamos institucionales de la banca comercial o de otras instituciones públicas. Sin embargo, estos pobres tienen la

capacidad de emprender actividades que eventualmente aumentarán su ingreso. Son los denominados “pobres emprendedores” y se diferencian de aquellos pobres que no tienen capacidad de llevar a cabo actividades económicas debido a la carencia de habilidades personales o al grado de indigencia en que se encuentran. Estos últimos deben ser asistidos preferiblemente mediante otro tipo de programas sociales. No obstante, algunos programas de microcrédito se las han arreglado para asistir a los extremadamente pobres. (p. 112).

Bajo esta óptica, la buena identificación de la población objetivo es importante para la creación y el mantenimiento de la disciplina crediticia, que es una condición necesaria para la sustentación del programa. Así, las mujeres constituyen un grupo objetivo común en los programas de microcrédito. Esto se debe, entre otras razones, a que las mujeres han demostrado mejores cualidades empresariales y mejores tasas de repago que las registradas por los hombres; las mujeres tienen un acceso más limitado al crédito porque generalmente los activos, que podrían servir de colateral, están registrados a nombre de sus maridos; el ingreso percibido por las mujeres usualmente tiene un mayor impacto sobre el bienestar de la familia. Al respecto, Tinker (2000), establece que:

El microcrédito no sólo mejora la situación financiera de la mujer sino que mejora su posición en la familia y la sociedad, su autoestima y su poder de. Por ello, muchos programas de microcrédito tienen un enfoque de género para que las mujeres tengan las mismas oportunidades que los hombres. (p. 72).

La manera típica cómo funciona el microcrédito es otorgando un préstamo pequeño, cuyo monto está determinado por la capacidad de pago del prestatario, durante un período corto. Una vez pagado el primer préstamo, el prestatario puede optar por un segundo préstamo mayor, ya que ha aprendido a Gerenciar sus inversiones y ha demostrado ser buen pagador.

De esta manera, si el beneficiario continúa pagando puntualmente puede optar a préstamos cada vez mayores. El tamaño máximo del próximo

préstamo se determina por el desempeño en los pagos, declinando en una cantidad previamente establecida por cada cuota no pagada a tiempo. Se fija un número máximo de cuotas no pagadas a tiempo que hacen que el beneficiario deje de ser elegible para nuevos préstamos. Este mecanismo de control de pago es dinámico, y se recurre a él porque los pobres no tienen activos que puedan ser utilizados como colateral, lo cual representa uno de los principales obstáculos para acceder a los préstamos del sistema bancario institucional.

### **2.2.3 Cuentas por Cobrar**

Son reclamaciones o derechos contra terceros, en el caso de la organización son los socios propietarios, según Kester (1996).” Son ingresos que no se han recibido en efectivo y suelen estar amparados por recibos o documentos similares que crean el compromiso de pago.” (P85). De la misma manera, Gómez (1995), expone que las cuentas por cobrar son “garantías a favor de la empresa, liquidables dentro del ejercicio normal de la misma, y provenientes de sus actividades específicas. (P21).

En esencia, esta definición es importante, puesto que las cuentas por cobrar van a permitir conocer a la empresa las obligaciones que los clientes contraen con la misma, representando un margen de ganancia a corto, mediano o largo plazo. Sin embargo, en la práctica se designan así todas las clases de créditos, depósitos, anticipos, entre otros que no estén representados por pagare y otras clases de instrumento formales. Por otra parte, según el Manual de Contabilidad del Banco Provincial (2003), establece que “De acuerdo con el principio de valor histórico contenido en el esquema de la teoría básica de la contabilidad financiera, las cuentas por cobrar deben registrarse según lo convenido inicialmente del derecho exigible” (p.25).



### **2.2.3.1 Aspectos a tener en cuenta para determinar el nivel de inversión en cuentas por cobrar.**

Para determinar un nivel en cantidad de cuentas por cobrar es necesario conocer las políticas que la empresa tenga en cuenta al otorgamiento de créditos a clientes, algunos, acostumbran a ofrecer descuentos por pronto pago, pero es conveniente comparar el monto de dicho descuento con el costo de administración de la inversión en clientes para precisar cuál de las alternativas es la más conveniente.

La toma de decisiones, depende de la probabilidad de utilidades o pérdidas en cuanto al otorgamiento de crédito y la capacidad que tenga la empresa para afrontarlos. Una de las herramientas que tiene un administrador financiero para otorgar créditos es determinando montos y tiempos, así como vigilar que la empresa esté trabajando dentro de los lineamientos fijados, para ello podrá hacer uso de técnicas de análisis financiero, dentro de las cuales se encuentran:

**2.2.3.2 Cuentas por cobrar a capital neto de trabajo:** Es la relación de la inversión al capital neto de trabajo y se obtienen a través de la siguiente razón:

Cuentas por cobrar = Cuentas por Cobrar Netas

A capital neto de trabajo Capital de Trabajo Neto

El resultado representa la dependencia que el capital de trabajo tiene en la inversión de cuentas por cobrar.

**2.2.3.3 Cuentas por cobrar a activos circulantes:** es otra de las medidas para conocer la relevancia de la inversión en cuentas por cobrar es la proporción que guarda dentro del activo circulante, a través de la siguiente razón:

Cuentas por cobrar = Cuentas por Cobrar Netas a activo circulante Activo Circulante

El resultado representa la importancia que la inversión en cuentas por cobrar tiene en el total de la inversión del activo circulante.

**2.2.3.4 La inversión de las cuentas por cobrar:** se determina por el volumen de las ventas a crédito y por el plazo promedio en días que transcurre entre la fecha de venta y la fecha de cobranza.

#### **2.2.3.5 Promedio de cobranza**

Se obtiene tomando como base el resultado de la razón “cuentas por cobrar a ventas” multiplicado por los días del año comercial (360) para obtener los días de crédito, o por 12 para obtener los meses. (Plazo promedio de cuentas por cobrar).

$$\text{PPC} = \text{Cuentas por Cobrar} / \text{Ventas anuales} \times 360$$

En el ciclo de cobro si los plazos son superiores a 30 días indican una débil gestión de cobros en dependencia de la cantidad e importe de las cuentas fuera de los plazos y los contratos de cobros realizados con los clientes. A medida que una cuenta envejece se emplean distintos procedimientos de cobro haciéndose más personal y estricta esta gestión.

En el caso de los adeudos debemos explicar que las técnicas a aplicar son las mismas que para las cuentas por cobrar.

#### **2.2.4. La Responsabilidad**

Según Gullón (1989) Es la obligación que recae sobre una persona de cumplir su obligación (responsabilidad contractual) o de reparar el daño que ha causado a otro (responsabilidad extracontractual), sea en naturaleza o bien por un equivalente monetario, habitualmente mediante el pago de una indemnización de perjuicios.

Esta puede ser contractual o extracontractual. Cuando la norma jurídica violada es una ley (en sentido amplio), se habla de responsabilidad extracontractual, la cual a su vez puede ser o bien delictual o penal (si el daño causado fue debido a una acción tipificada como delito) o cuasi-delictual o no dolosa (si el perjuicio se originó en una falta involuntaria). Cuando la norma jurídica transgredida es una obligación establecida en una declaración de voluntad particular (contrato, oferta unilateral, etcétera), se

habla entonces de responsabilidad contractual.

#### **2.2.4.1 La Reputación Personal**

Es un concepto con diversas valencias, según se tome en una acepción subjetiva o en su acepción social, como elemento que entra en juego en las relaciones sociales en muchas civilizaciones. Implica la aceptación personal y la construcción en el imaginario social, e incluso en la superestructura jurídica, de una cualidad moral vinculada al deber, a la virtud, al mérito, al heroísmo; que trasciende al ámbito familiar, de la descendencia que se ve refleja en la opinión, la fama o la gloria y en diferentes ceremonias de reconocimiento público; y que produce recompensas materiales o dignidades, como cargos, empleos, rentas, patrimonios, herencias, entre otras.

En la economía la Reputación, es un historial del solicitante para satisfacer sus obligaciones financieras, contractuales y morales. Es una medida cualitativa. A continuación se presentan los factores a estudiar:

- 1) Grado de evidencia en información.
- 2) Experiencia de pago.
- 3) Conocimiento del cliente.
- 4) Conducta

La disposición del solicitante de pagar el crédito solicitado. Juicio subjetivo de posibilidades del cliente. Es una medida cuantitativa que se examina a través de la información financiera histórica. Es por ello, que la información que se evalúa es:

- 1) Operación histórica (tendencias en ventas y utilidades).
- 2) Capacidad de generar flujos de efectivo.

#### **2.2.4.2 La Reputación Comercial**

Generalmente esta se presenta después de varios años, un período de tiempo necesario para que un negocio establezca su marca, afirme su valor competitivo y dé a conocer a los inversores que es una fuerza comercial para tener en cuenta. Dada su importancia operacional y contable, el nombre se

coloca en primer lugar de la lista de cosas que el personal de la propiedad intelectual de una empresa toma en cuenta, especialmente en los informes del balance y la publicación de los estados financieros.

#### **2.2.4.2.1 Clasificación**

La reputación comercial pertenece a la sección de "activos intangibles" del balance, el resumen de datos financieros que los contadores también llaman "estado de la situación financiera" o "Informe sobre la situación financiera." Un activo intangible carece de materia física, pero ayuda a una empresa a hacer dinero de la misma manera que lo hace un recurso tangible, tal como una propiedad o un edificio. También conocidos como intangibles o activos no físicos, los recursos intangibles son sujetos a toda la estructura legal, desde los derechos de exclusividad de un contrato y nombres de patentes, marcas, derechos de autor y secretos comerciales. Aparte de los activos intangibles y los recursos tangibles, un estado de la situación financiera muestra los activos a corto plazo tales como dinero en efectivo, mercancías y las cuentas por cobrar.

**2.2.4.3. Capacidad:** para (Méndez: 2005) Es la solidez de la estructura financiera del solicitante, evaluando la congruencia de los recursos solicitados con su giro principal. Entre ellos tenemos los siguientes factores a evaluar:

- 1) Analizar su ciclo económico.
- 2) Analizar sus recursos de deuda y de capital.
- 3) Analizar la rentabilidad tanto de la inversión como del patrimonio.

#### **2.2.5 Políticas**

Las políticas, son el proceso por el cual las políticas de las personas: Representan diferentes intereses, agendas, y perspectivas, compiten, crean conflicto y/o colaboran para: Interpretar y evaluar información para así poder tomar decisiones, ubicar o reclamar recursos y recompensas y estructurar o reestructurar la organización.

En organizaciones demasiado politizadas, se pone énfasis en el interés individual en lugar de ver por el bien de la organización, existen límites claros y definidos en cuanto a la gente que conforma el grupo dominante y quien se encuentra fuera. De la misma manera, existe una preocupación por quién pertenece a éste y quién no.

Según Camacaro (2008), la política “es creada en una empresa para dar un rumbo a las actividades que se desarrollan de manera grupal, como individual.” (p. 67). De allí, que una política permite a las empresas dar los lineamientos para que los empleados en todos los niveles realicen sus actividades a largo o corto plazo dependiendo de las habilidades de cada uno.

Las políticas en una empresa ciertamente ayudan a guiar la dirección de la empresa para cumplir sus metas pero requiere el apoyo activo de todos los involucrados. La gerencia asume el papel de líder de comunicación e implementación de las políticas pero cada trabajador se compromete a seguirlas en mayor medida durante los procedimientos realizados para cada operación hasta obtener un servicio con la calidad esperada y mantener una mejora continua en los procesos.

De hecho, según algunos autores las políticas deben ser reestructuradas cada determinado tiempo o cuando las circunstancias del mercado lo requieran ya que una política aplicada tiende a volverse obsoletas en parte o completamente, por lo que debe pensarse en algunos casos en una adecuación o modificación de las políticas establecidas con anterioridad.

#### **2.2.5.1 Políticas de administración de las cuentas por cobrar.**

La administración de las cuentas por cobrar forma parte de la administración financiera del capital de trabajo, que tiene por objeto coordinar los elementos de una empresa para maximizar el patrimonio y reducir el riesgo de una crisis de liquidez y ventas, mediante el manejo óptimo de variables tales como políticas de crédito, el análisis de crédito, las

condiciones de crédito y las políticas de cobro empleadas por la organización.

A continuación se abordan los principales elementos a conocer por cada una de las políticas de administración de las cuentas por cobrar:

#### **2.2.5.2 Políticas Estratégicas.**

Dentro de los diversos tipos de políticas administrativas, resalta la denominada política estratégica. Según David (1994) define las políticas estratégicas como “un plan general de acción que contribuye a cohesionar verticalmente la organización para el cumplimiento de los objetivos.” (p.15). Es así como la políticas estratégica puede dirigir la organización hacia una transformación logrando el cambio hacia un futuro de calidad en el proceso gerencial.

Así mismo, Bittel y Ramsey (2005), señalan que las políticas estratégicas “pueden ser definida como las normas que rigen la conducta de los trabajadores de la empresa, la forma de realizar las distintas actividades, estas normas pueden estar determinadas en función a la cultura de la organización, su manera de hacer las cosas.”. (p. 845). Según este planteamiento, las organizaciones modernas están ligadas a factores que van más allá de su ámbito de control, porque se desarrollan en un contexto donde sus acciones están vinculadas con el todo, lo que amerita diseñar estas políticas, permitiendo a las organizaciones ser proactivas, trabajando en equipo y asumiendo el compromiso de lograr los objetivos preestablecidos por ellas.

#### **2.2.5.3 Políticas de gestión de cuentas por cobrar. La toma de decisiones.**

La toma de decisiones, depende de la probabilidad de utilidades o pérdidas en cuanto al otorgamiento de crédito y la capacidad que tenga la empresa para afrontarlos. Una de las herramientas que tiene un Administrador Financiero para otorgar créditos es determinando montos y

tiempos, así como vigilar que la empresa este trabajando dentro de los lineamientos fijados, para ello podrá hacer uso de Técnicas de Análisis Financiero, dentro de las cuales se encuentran:

**2.2.5.3.1 Análisis comparativo de saldos.** Este se lleva a cabo comparando los saldos dentro de un determinado tiempo para observar cómo ha avanzado la cobranza de las cuentas a cargo de los clientes, con el fin de modificar la política de cobranza y de otorgamiento de créditos o reafirmarlas.

**2.2.5.3.2 Análisis por antigüedad de saldos.** Este se realiza clasificando los saldos a cargo de los clientes por antigüedad de su vencimiento, pudiendo ampliar o restringir, de acuerdo a las necesidades de la empresa.

Esta clasificación, se puede ampliar o restringir, en vista de las necesidades de cada empresa; pero en cualquier momento nos permite conocer el estado real de los saldos a cargo de los clientes.

Es conveniente que el Director Financiero ordene al Director de Crédito y Cobranza, el estudio individual de cada uno de los saldos vencidos con objeto de precisar las causas que en cada caso originen acumulaciones de saldos.

Si el estudio de éstos, determina que algunos saldos se vencieron injustamente, sin que el cliente hiciera nada por reducirlos, se pueden tomar medidas como las siguientes: Iniciar una campaña especial de cobranza; Restringir las ventas a crédito al cliente moroso; Ambas cosas a la vez; Cambiar las bases de operaciones a crédito con el cliente moroso; la deficiencia en la inversión de clientes, puede ser por diferentes causas y principalmente son las siguientes:

- a) Mala situación económica en general
- b) Mala situación económica del mercado especial en el cual opera la empresa.
- c) Generosidad en la concesión de créditos.
- d) Política equivocada de ventas, basada sobre la idea de que el propósito

de los negocios es vender en abundancia, olvidando que no son las ventas sino las utilidades el fin o meta de los negocios.

e) Aguda competencia

f) Deficiente política de cobros.

La presencia de estas desventajas, no sólo motiva una reducción de las utilidades por los importes de los créditos, que parcial o totalmente se dejen de cobrar, sino además:

a) Gastos de cobranza en general.

b) Intereses del capital tomado en préstamos para suplir los medios de acción invertidos en dichos exceso.

c) La pérdida de los clientes morosos.

## **2.2.6 El Proceso de las Cuentas por Cobrar**

### **2.2.6.1 Facturación.**

Se inicia cuando se envía un pedido o cuando se completa la prestación de un servicio; y es responsable de la asignación del precio y de la emisión de una factura al cliente.

### **2.2.6.2 Notas de crédito.**

En ellas se registran todos aquellos descuentos y devoluciones que se concede a clientes. Estos se tramitan a través del departamento encargado de la facturación el cual se encarga de elaborar las notas.

### **2.2.6.3 Pagos.**

La consideración de pagos de clientes es una actividad constante e importante del proceso de las cuentas por cobrar. Al final de las actividades de cobranza de cada día, el departamento de crédito y cobranza pasa la información correspondiente a cuentas por cobrar y esta actualiza el auxiliar de clientes.

### **2.2.6.4 Cuentas incobrables.**

Es sumamente importante analizar los casos en donde a pesar de los esfuerzos de cobranza, se aprecie una baja probabilidad de cobro. Cuando



esto sucede se debe enviar al cliente un aviso de cobro ya sea por medio de cartas, o funcionarios de mayor jerarquía con lo cual se exija el cobro

#### **2.2.6.5 Políticas de simplificación de trabajo: El crédito y la cobranza.**

El crédito y la cobranza también son funciones que se realizan dentro del ciclo de ingresos y es la que se encarga de cobrar, autorizar ajustes y asignar créditos la cual tiene cuatro objetivos:

1- Minimizar cuentas incobrables a través de límites de crédito apropiado para cada cliente.

2-Registrar los pagos de clientes rápida y certeramente,

3 -Tomar acción inmediata y efectiva dada una factura vencida,

4 -Asegurarse que solamente se hagan ajustes a las cuentas de clientes cuando estén estipulados en los procedimientos internos y sean autorizados por el departamento de crédito.

Si estos objetivos no se cumplen, las empresas asumen los siguientes riesgos:

Pérdida excesiva por vender a créditos muy liberales.↵

Pérdida de ventas por la no solución a quejas de clientes.↵

Cuentas por cobrar excesivas debido a la incapacidad de cobrar oportunamente.↵

Por ello es necesario mantener una política adecuada de control interno en cuanto a las cuentas por cobrar.

#### **2.2.6.6 Términos de crédito**

- Especifican el periodo durante el cual se extiende el crédito y el descuento, si es que lo hay, por pronto pago.
- El agrandar el período de crédito estimulan las ventas, pero existe un costo en los fondos invertidos bajo cuentas por cobrar.
- Determinar el periodo óptimo de crédito implica localizar el punto en el cual las utilidades marginales provenientes del incremento en ventas quedan exactamente compensadas por los costos de

mantener un monto más elevado de sus saldos.

A continuación se mencionan cuatro funciones principales que toda empresa debe tomar en cuenta dentro de sus políticas:

a) Mantenimiento de Límites de Crédito:

Es sumamente importante, que la función encargada de los pedidos, conozca los límites de crédito de cada cliente. Por esta razón, la primera obligación del departamento de crédito y cobranza, es establecer líneas de crédito apropiadas para cada cliente y revisarlas periódicamente.

Normalmente, el mantenimiento del listado de límite de créditos comienza cuando un vendedor solicita la otorgación de una línea de crédito para un nuevo cliente o cuando el historial de las transacciones con un cliente, hacen pertinente un ajuste al crédito que se le otorga.

b) Cobranza:

Con el objetivo de recibir pagos por las ventas realizadas, los departamentos de crédito y cobranza deben interactuar con los clientes.

**2.2.6.7-Política de cobranza. Políticas monetarias**

Se refiere a los procedimientos que la empresa usa para cobrar las cuentas vencidas y no pagadas. Los procedimientos estandarizados de cobranza incluyen el envío de cartas que con severidad creciente requieran el pago, hacer llamadas telefónicas, entregar la cuenta por cobrar a una agencia externa de cobradores (banco), o entablar una demanda.

El proceso de cobranza puede ser muy costoso en términos de los gastos que se requieran y del crédito mercantil que se pierda, pero se necesita por lo menos alguna firmeza para prevenir una prolongación indebida del periodo de cobranza y para minimizar las pérdidas resultantes.

c) Registro de Pagos de Clientes:

Se encarga de controlar físicamente el dinero y depositar el efectivo en la cuenta bancaria de la empresa, además de controlar y registrar documentos que certifiquen la recepción y el correcto depósito de dinero.

d) Registro de Ajustes:

A causa de errores en la facturación, entrega de cantidades o artículos equivocados, mal estado de los bienes entregados, facturas vencidas y otros problemas, puede ser necesario entregar notas de crédito o de cargo de clientes.

Al descubrir una excepción en el estado de cuenta del cliente, los vendedores, los mismos clientes y los departamentos de facturación y cuentas por cobrar deben iniciar un proceso de ajuste.

Basándose en las políticas internas y en los factores específicos del caso, el gerente del departamento de crédito y cobranza autoriza una nota de crédito o de cargo y después envía la autorización al departamento de facturación.

La función de Crédito y Cobranza comparte información con varios departamentos de toda la empresa. Dicha información se refiere al efectivo recibido, a los ajustes realizados.

**2.2.6.8.- Políticas de cumplimiento legal. Análisis de cartera de crédito**

Un análisis de cartera se refiere principalmente al listado de clientes que toda empresa tiene; el análisis se debe hacer por medio de técnicas de control sobre los clientes que se pueden clasificar de acuerdo a los límites de crédito que la compañía ha otorgado.

Cada cliente debe tener un Estado de Cuenta que informe todas las transacciones que se han realizado con él y si este ha cumplido satisfactoriamente y oportunamente con sus pagos ya que si no, se deben ir desechando aquellos que no han cumplido con lo establecido y también de acuerdo a las políticas de control que la empresa tenga ya establecidas.

Un análisis se puede hacer al verificar y comparar el límite de crédito aprobado de un cliente, con la suma de las cuentas por pedido actual.

Si con el pedido actual se excede el crédito otorgado al cliente, se requiere

de una autorización especial de la administración (nunca del agente de ventas). La recepción oportuna, identificación y control de dinero en cualquiera de sus formas, es responsabilidad del departamento de Crédito y Cobranza.

#### **2.2.6.9 Costos de cobranza.**

Si la política de la empresa es vender estrictamente al contado, no tendrá costos de cobranza porque todos los clientes harán sus pagos al recibir las mercancías.

Si comienza a extender crédito esperando que atraiga más negocios incurrirá en costos de cobranza porque tendrá que contratar a un gerente de crédito con ayudantes y contadores dentro del departamento de finanzas.

Conseguir fuentes de información de crédito que le ayuden a decidir cuáles clientes son confiables y sostener y operar de modo general un departamento de crédito que recopile elementos esenciales como papelería, gastos de correo y tiempo de computadora.

**2.2.6.9.1 Costo de capital.** Una vez que la empresa decide otorgar crédito, tiene que obtener recursos para financiarlo. Debe pagar a sus empleados, a sus proveedores de materias primas y a todos aquellos que fabrican y distribuyen el producto mientras espera a que el cliente pague por él mismo.

La diferencia de tiempo implica que tendrá que conseguir recursos por fuera (o utilizar los generados internamente, que se podrían invertir con más provecho en otra parte) para cumplir con sus pagos mientras espera los de sus clientes. El capital es caro y la empresa tiene que soportar el costo.

**2.2.6.9.2 Costos de morosidad.** La empresa incurre en costos de morosidad cuando el cliente se demora en pagar. El hecho de que no pague a tiempo aumenta otros costos a los que van asociados con la cobranza normal. Habrá que pagar el costo de los recordatorios que se envían por escrito, de las demandas por vía legal, de las llamadas telefónicas y de otros

medios que se emplean para cobrar.

La morosidad en los pagos inmoviliza recursos que podrían estar generando beneficios en otra parte, lo cual viene a crear un costo de oportunidad por el tiempo adicional en que los recursos están inmovilizados después de transcurrido el periodo de cobro normal.

**2.2.6.9.3 Costo de incumplimiento.** La empresa incurre en costos de incumplimiento cuando el cliente no paga definitivamente.

Además de los costos de cobranza, de capital y de morosidad en que incurrió hasta ese momento, la empresa pierde el costo de los artículos vendidos y no pagados. Tendrá que cancelar la venta en cuanto decida que la cuenta morosa se ha vuelto incobrable.

**2.2.6.9.4 Beneficios.** La empresa obtiene de su política de cuentas por cobrar beneficios que se deben comparar con los costos para determinar la conveniencia de una política determinada. Los beneficios consisten en el aumento de las ventas y las utilidades que se esperan de una política más liberal.

**2.2.6.9.5 Descuentos en Efectivo.** Los efectos de cambiar la política de descuentos en efectivo pueden ser analizados en forma similar. Pueden atraer clientes que consideren tales descuentos como un tipo de reducción de precio y aumentar de este modo sus ventas brutas. El periodo promedio de cobranza se verá acortado, ya que algunos clientes antiguos pagaran más rápidamente para aprovechar el descuento.

El descuento óptimo se establece en el punto en el que los costos y los beneficios se compensan exactamente entre sí.

**2.2.6.9.6 Política de crédito.**

La política de crédito es un proceso que comprende las actividades encaminadas a la decisión de conceder crédito a clientes y aquellas encaminadas a recuperarlas, que permita elevar al máximo el rendimiento sobre la inversión, es importante destacar que, una aplicación errónea de una buena política de crédito, o la adecuada instrumentación de una

deficiente política no produce nunca resultados óptimos.

La política de crédito de una empresa da la pauta para determinar si debe concederse crédito a un cliente y el monto de éste. La empresa no debe solo ocuparse de los estándares de crédito que establece, sino también de la utilización correcta de estos estándares al tomar decisiones de crédito.

Su objetivo es promover las ventas, por consiguiente debe cuidarse que su empleo ayude a maximizar las utilidades de la empresa y el rendimiento de la inversión. Esto debido, a que a veces se abusa del crédito y este deja de ser atractivo en lo que respecta al rendimiento de la inversión.

En la bibliografía consultada diversos autores comparten el criterio que para evaluar el riesgo del crédito los administradores consideran las cinco C del mismo: carácter, capacidad, capital, colateral y condiciones.

- **Carácter:** se refiere a la probabilidad de que los clientes traten de pagar sus obligaciones. El historial de pagos anteriores, así como cualquier juicio legal resuelto o pendiente contra el solicitante se utilizan para evaluar su reputación.

- **Capacidad:** es la posibilidad del solicitante para pagar sus deudas. El análisis de los estados financieros, destacando sobre todo la liquidez y la razón de endeudamiento, se lleva a cabo para evaluar la capacidad del solicitante. También puede complementarse este por la observación física de sus activos.

- **Capital:** viene dado por la solidez financiera del solicitante, que se refleja por su posición de propietario, a menudo se realizan análisis de la deuda del solicitante, en relación con el capital contable sus razones de rentabilidad para evaluar su capital.

- **Colateral:** consiste en la cantidad de tiempo que el solicitante tiene disponible como la garantía para asegurar el crédito. Cuanto mayor sea la cantidad de tiempo disponible, mayor será la oportunidad de que una empresa no recupere sus fondos y el solicitante no cumpla con los pagos, una revisión del balance general del solicitante así como el cálculo del valor

de sus activos ayudan a evaluar su garantía colateral.

- **Condiciones:** está relacionado con el impacto que ejercen las tendencias económicas generales sobre la empresa o sobre desarrollos especiales en cierta área de la economía y pueden influir en la capacidad del cliente para cumplir con sus obligaciones.

El analista de crédito centra su atención, sobre todo en las dos primeras C (carácter y capacidad), porque representan los requisitos básicos para la concesión del crédito. Las tres últimas (capital, colateral y condiciones) son importantes para elaborar el contrato del cliente y tomar la decisión final, que depende de la experiencia del analista de crédito.

Como se manifestó las políticas de crédito se diseñan o modifican para aumentar las ventas y disminuir los costos, por tanto si los cambios se encaminan a aumentar el volumen de ventas esto implicará costos incrementales y viceversa; entonces al analizar los cambios en la política de crédito se deben cuantificar los efectos de los mismos sobre los clientes antiguos y los nuevos y comparar las utilidades marginales en las ventas y los costos de la inversión marginal que se producirán, pues mediante este análisis la empresa puede desplazarse hacia su política óptima de crédito.

En la investigación se utiliza para el análisis de la política de crédito el Diagrama de Pareto, con el objetivo de clasificar los clientes y centrar la atención en aquellos que tienen un peso significativo en la gestión financiera de la empresa.

El Diagrama de Pareto tiene sus fundamentos en la investigación desarrollada por el economista italiano Wilfredo Pareto a finales del siglo XVIII, quién demostró que la distribución de la renta en los países capitalistas presentaba una regularidad desde el punto de vista estadístico, en cuanto a su comportamiento. El principio de Pareto se difundió y se hizo extensivo a la investigación y práctica empresarial, es un buen principio para el análisis y solución de problemas, se aplica en cualquier situación donde se desea conocer de forma organizada las causas prioritarias que inciden en un

problema, facilitando la identificación de las pocas causas vitales, de manera que al ejecutarse las soluciones nos muestren si los esfuerzos de mejora tienen resultados.

Como resultado de la aplicación de esta herramienta los clientes quedan agrupados en tres.

**Grupo 1:** Están comprendido los clientes que tienen hasta un 80% de participación en el total de las ventas al crédito. La gran mayoría de estos clientes pueden clasificarse como habituales, que por el volumen de sus ventas son los de mayor importancia para la empresa.

**Grupo 2:** Lo integran los clientes que tienen hasta un 15% de participación en el total de las ventas al crédito. Este grupo puede estar clasificando a clientes habituales y ocasionales.

**Grupo 3:** Agrupa un conjunto de clientes que tienen hasta el 5% de participación de las ventas a crédito. Fundamentalmente está compuesto por clientes ocasionales o eventuales.

### **2.2.7 Tipos de Riesgos**

**2.2.7.1 Crédito de Riesgo Normal: (Méndez: 2005)** se asigna esta clasificación a los deudores que hayan cumplido a cabalidad con los términos de la obligación, y cuyos flujos ordinarios de caja y de ingresos propios permitan presumir que su comportamiento no variará desfavorablemente, o que dispongan de garantías fácilmente liquidables y de suficiente cobertura. No podrá incluirse en esta categoría a los prestatarios que no posean las características señaladas. Asimismo, se deben considerar los siguientes Requerimientos:

- Cliente no presenta duda razonable sobre la recuperabilidad, capital más intereses. (Estados financieros auditados mayores a Bs. 15 millones).
- Cliente que haya cumplido oportunamente con sus compromisos. (Estados Financieros firmados por un Contador Público mayores a Bs. 20 millones).
- Que se tenga un conocimiento claro del destino dado a los recursos. (Estados



Financieros no deben tener una antigüedad mayor a un año).

- Que se tenga un conocimiento claro del monto y origen de los flujos de ingresos propios.
- Que la fuente de pago no dependan de la generación de recursos de terceros. Para este tipo crédito se debe realizar una provisión del 0%.

**2.2.7.2 Crédito de Riesgo Potencial:** esta categoría comprende a los prestatarios, cuyos créditos, no obstante, estar vigentes o al corriente en sus pagos, una parte del crédito puede ser irrecuperable. Igualmente, incluye a los deudores de crédito, aún cuando estén vigentes presenten algún incumplimiento ocasional respecto a las condiciones que originalmente fue otorgado, causado por situaciones que afecten al deudor o al proyecto financiado en forma transitoria, o falta de alguna de la información financiera requerida en los expedientes de créditos que se considere necesaria para evaluar el crédito. Se deben considerar los siguientes requerimientos:

- Incumplimiento ocasional en el pago de sus compromisos.
- Créditos destinados a empresas que se dediquen a la compra venta de bienes con fines especulativos.
- Créditos para proyectos con bajo a porte financiero del prestatario.
- Deterioro en la fuente de pago y situación financiera del deudor.
- Deficiencias en los procedimientos para la asignación, seguimiento y administración del crédito.
- Para este tipo crédito se debe realizar una provisión requerida del 3%.

**2.2.7.3 Crédito de Riesgo Real:** en esta categoría se incluye a los prestatarios que manifiesten deficiencias en su capacidad de pago, determinadas por insuficiencias en los flujos de ingresos o de utilidad operacional, que den señales claras de que existen dificultades ciertas para dar cumplimiento al pago de capital o intereses, lo que implica el atraso en el pago de sus obligaciones, prorroga en el pago de todo o parte de su deuda.

Asimismo, en esta categoría se presentan los deudores con insuficientes garantías ya sea por la dificultad misma de hacerse líquidas o

porque su valor esperado en caso de ejecución sea menor que los montos de los créditos garantizados. En esta categoría también se incluirán los deudores respecto de los cuales no existe suficiente información financiera o ésta es de dudosa confiabilidad o de difícil comprobación. Igualmente, hay que tomar en cuenta otros requerimientos tales como:

- Situación del crédito y del deudor. (Crédito vigente por reestructuración, renovación y prórroga).
- Demorado entre 30 y 90 días.
- En Litigio.
- Deudor en estado de atraso.
- Cualquier situación económica financiera desfavorable.
- Para este tipo crédito se debe realizar una provisión del 15%.

**2.2.2.6.4 Crédito de Alto Riesgo:** En esta categoría se clasifican los deudores respecto de cuyos créditos se espera una recuperación parcial, lo que implica la pérdida de una parte significativa de los mismos, por presentar el prestatario una difícil situación financiera y no generar ingresos suficientes que le permitan afrontar el pago de la deuda, produciéndose renovaciones o prórrogas de los vencimientos o capitalizaciones de todo o parte de los montos adeudados, sin que existan posibilidades ciertas de revertir el continuo deterioro en sus flujos de ingresos y en su patrimonio.

En esta categoría se incluyen, además, los prestatarios respecto de los cuales se ha iniciado la cobranza extrajudicial, se espera que de la liquidación de sus activos y/o de las garantías constituidas, quedara un remanente sin cobrar. También se incluyen en esta categoría los deudores en situación de atraso, cuya fuente de pago de los créditos otorgados está condicionada a los ingresos generados por terceros, los cuales a su vez presentan dificultades, generando incertidumbre con respecto a la recuperación del crédito otorgado. Se caracterizan por presentar otras:

- Demorado entre 90 y 60 días.
- Sin amortizaciones ni pago de intereses.

- Cliente con paralización de actividades, intervenidos por sus acreedores, en quiebra o en liquidación.
- Cliente con créditos demorados o en litigios en otros Bancos.
- En este tipo de crédito se requiere de una provisión del 60%.

**2.2.6.5 Crédito de Alto Riesgo (Irrecuperable):** Esta categoría agrupa a los deudores cuyos créditos se consideren irrecuperable o de tan escaso valor de recuperación que su mantenimiento como activo en el balance no se justifique. Corresponden a esta categoría, los prestatarios de reconocida insolvencia que presenten graves problemas operacionales y financieros, que se encuentren en mora con respecto al pago de sus obligaciones, que enfrenten cobros judiciales por parte de sus acreedores y que su actividad productiva esté paralizada o muy limitada. Las garantías constituidas por los créditos otorgados sean insuficientes, de difícil liquidación o existen acreedores preferenciales que las limitan. Igualmente, se establecen análisis sobre las garantías sobre los créditos otorgados. Las características observadas en este tipo de crédito son:

- Demorados por más de 360 días. La provisión requerida es del 95%.

En este contexto de crédito, la valoración de las garantías sobre bienes muebles e inmuebles constituye un aspecto significativo y relevante en las operaciones crediticias, en tal sentido, el Manual Asociación Bancaria de Venezuela (2008), explica que para valorar las garantías otorgadas en las operaciones crediticias, al tratarse de bienes muebles e inmuebles, habrá que considerarse los siguientes aspectos:

- Se deberá disponer de los respectivos informes y documentos que permitan verificar la correcta constitución de las mismas.
- Avalúo con una antigüedad no mayor a seis (06) meses respecto a la fecha de otorgamiento del crédito y realizado por peritos evaluadores inscritos en el registro de evaluadores llevado a cabo por la Superintendencia de Bancos.

- Los bienes objetos de avalúo deben ser inspeccionados anualmente por la institución financiera durante la vigencia del crédito y producir un informe al respecto.
- A los avalistas o fiadores y a los girados en caso de Descuento de Papel Comercial se le aplicarán las mismas pautas de clasificación como si se tratara del obligado principal.
- Con respecto a los Títulos representativos de acciones y otros derechos patrimoniales, se considerará su valor de acuerdo a las pautas establecidas en el referido.
- El valor de los Títulos de la Deuda Pública, será determinado de conformidad con lo establecido en el Manual de Contabilidad de la Asociación Bancaria de Venezuela (2003).

#### **2.2.6.6 Gestión de Créditos otorgados durante el período 2009-2013 en la empresa INPROFEC.**

**Cuadro N° 1. Relación de créditos asignados**

<b>CREDITOS ASIGNADOS 2009-2013</b>							
	2009	2010	2011	2012	2013	<b>TOTAL</b>	<b>%</b>
Agrícola	549	600	553	581	514	2797	53%
Pyme	942	1107	62	234	98	2443	47%
						5240	

**Cuadro N° 2. Relación en cuanto al Resumen de Inversión**

RESUMEN DE INVERSION 2009-2013							
	2009	2010	2011	2012	2013	TOTAL	%
Agrícola	15,117,987.50	22,424,166.43	23,607,301.40	34,195,243.70	44,527,013.22	139,871,712.25	91%
Pyme	5,368,538.14	4,046,269.77	482,921.33	2,289,039.24	1,326,878.76	13,513,647.24	9%
						153,385,359.49	

**Cuadro N°3. Recuperación de los Créditos otorgados**

INGRESOS POR RECUPERACION DE CREDITOS 2009-2013							
	2009	2010	2011	2012	2013	TOTAL	%
Agrícola	11,924,942.05	13,103,253.21	14,693,463.17	23,993,930.42	30,346,410.01	94,061,998.86	81%
Pyme	4,411,369.95	4,056,344.34	4,320,660.72	4,547,572.21	5,137,073.06	22,473,020.28	19%
						116,535,019.14	

**2.6.1 Gestión de créditos otorgados periodo Enero – Septiembre 2014.****Cuadro N° 4 Créditos asignados Enero - Septiembre 2014**

	2014	%
Agrícola	705	95%
Pyme	38	5%
	743	

**Cuadro N°5 Resumen de Inversión 2014**

2014	
Agrícola	61.421.142.26
Pyme	765.080.11
	62.186.222.37

**Cuadro N° 6 Recuperación de Créditos Enero - Septiembre 2014**

2014	
Agrícola	38,353,548.94
Pyme	4,165,392.58
	42,518,941.52

### 2.3 Bases Legales

Las bases legales están constituidas por el conjunto de documentos de naturaleza legal que sirven de testimonio referencial y de soporte a la investigación que se realice.

En primera instancia la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), es la mayor referencia a la hora de plantearnos principios fundamentales cuando de temas de orden político, sociales, económicos, administrativos, y en general de todos aquellos que consagran derechos y obligaciones para la población en general, según artículo 112 establece...” El Estado promoverá la iniciativa privada, garantizando la creación y justa distribución de la riqueza, así como la producción de bienes y servicios que satisfagan las necesidades de la población”

De igual manera dentro del ordenamiento jurídico subsiguiente, existen una serie de normas, consagradas en Leyes, que desarrollan el texto constitucional como lo es el caso de la Ley Orgánica de la Administración Pública (2001), en el artículo 95 establece...”Los institutos autónomos son

personas jurídicas de derecho público de naturaleza fundacional, creados por Ley nacional, estatal, u ordenanza conforme a las disposiciones de esta Ley, dotados de patrimonio propio e independiente de la República, de los estados, de los distritos metropolitanos y de los municipios, según sea el caso.....” entendido de esta manera y bajo los parámetros indicados nace (INPROFEC), instituto autónomo, con personalidad jurídica y patrimonio propio creado por Decreto Ley; publicada en Gaceta Oficial del Estado Portuguesa, 160-C Extraordinario en Fecha 24/05/2011, adscrito a la Secretaria de Desarrollo Económico.

Así mismo; el artículo 97, “La Ley Nacional, estatal, u ordenanza que cree un instituto autónomo contendrá: 1.- El señalamiento preciso de su finalidad, competencias y actividades a su cargo...”.

Dicho de este modo, la misión de (INPROFEC) tiene como finalidad; generar un nuevo esquema de financiamiento que permita impulsar el desarrollo socio-productivo de los sectores económicos, por medio de la ejecución de políticas y proyectos en materia crediticia y como objetivo primordial, fomentar las actividades socio-productivas, donde se establezcan procesos de congestión con la sociedad organizada y las instituciones de carácter socialistas.

De igual manera podemos citar algunas otras normas o leyes que van a fortalecer el funcionamiento de la mencionada institución como lo es la Ley de Asociaciones Cooperativas, que viene a regular estas formas de organización que son objetivo para el financiamiento; la Ley para la Promoción y Desarrollo de la Pequeña y Mediana Industria y Demás Unidades de Producción Social, Ley de los Consejos Comunales; leyes estas que en conjunto son instrumentos utilizables para fortalecer sectores de financiamiento y sus destinatarios.

## **2.4 Sistema de Variables**

Las variables personifican a las unidades, agentes o palabras que puedan asumir diferentes valores, cada vez que son investigados, o que reflejan

distintas manifestaciones según sea el contexto en el que se presentan. Asimismo estas, expresan distintas cualidades, características o modalidad. Cada modalidad que se presenta se denomina atributo o categoría y la medición consiste en una clasificación de dichos atributos.

Es por ello que, Pinto (2004), define como los instrumentos fundamentales de la investigación científica, a la precisión y al desarrollo de la ciencia; puede ser medida y es experimental como el indicador con todos los detalles la manipulación, que de dicha variable, va a realizar el investigador.

En otras palabras, una variable es una cualidad susceptible de sufrir cambios, con una serie de características por estudiar, definidas de manera operacional, es decir, en función de sus indicadores o unidades de medida; desarrollado mediante un cuadro, donde además de variables, se especifiquen sus dimensiones e indicadores, y su nivel de medición.

En los trabajos de investigación, las variables constituyen el centro de estudio, motivo por el cual deben identificarse y definirse conceptualmente.

#### **2.4.1 Definición Conceptual**

De este modo, se considera Política, como la representación de diferentes intereses, agendas, y perspectivas, compiten, crean conflicto y/o colaboran para interpretar y evaluar información para así poder tomar decisiones, recursos, entre otros, en la organización. (Castellano, 2005, p.75).



### 2.8.2 Cuadro N° 7. Conceptualización y Operacionalización de las Variables

**Objetivo General:** Diseñar políticas para el otorgamiento de créditos en INPROFEC, Araure. Estado Portuguesa.

Objetivos Específicos	Variable	Dimensión	Indicador	Ítems
1.- Diagnosticar la situación actual respecto a políticas para el otorgamiento de créditos en INPROFEC, Araure. Estado Portuguesa.	Aplicación de los procesos administrativos	Estructura Organizativa	*Tipo de Organización	Bases teóricas
		Administración de Créditos	*Volumen de los Créditos	C15-G6
			*Cuotas de interés	C22-G13
			*Información de créditos	C13-G4
			-Tipos de riesgos	C18-G9
			*Fuentes claves para el otorgamiento de crédito (internas y externas).	C10-G1 C11-G2 C12-G3
		Estrategias Gerenciales	*Imagen corporativa	Bases teóricas
		Gestión de cuentas por cobrar.	*Situación actual	C19-G10
			*Plazos de vencimiento	C20-G11 C23-G14 C25-G16

Objetivos Específicos	Variable	Dimensión	Indicador	Ítems
2.-. Establecer la factibilidad de implementación de políticas para el otorgamiento de créditos en INPROFEC, Araure. Estado Portuguesa.	Factibilidad para rediseñar las políticas existentes	Proporción entre el otorgamiento y pagos realizados por los clientes.	*Equilibrio entre el otorgamiento de crédito y las cuentas por cobrar.	C17-G8
			*Maximizar el otorgamiento de los créditos.	C24-G15
			*Recuperación de los fondos crediticios	C14-G5 C16-G7
			*Rentabilidad de la inversión	C21-G12 C26-G17

Objetivos Específicos	Variable	Dimensión	Indicador	Ítems
3.-. Proponer políticas para el otorgamiento de créditos en INPROFEC, Araure. Estado Portuguesa.	Diseñar políticas eficaces	Política de Consenso	*Incentivos (paquetes atractivos a los clientes usuales y futuros) *Verificación de actividades	<b>Propuesta Estrategia N°1</b>
		Política monetaria	*Tasa preferenciales e Instrumentos financieros (letras, Pagares , entre otros) *Manejo del Crédito	<b>Estrategia N° 2 de la propuesta</b>
		Política de Cumplimiento Legal	Presupuesto asignados para otorgar créditos ( Cuadro comparativo 2009-2014) *Número de créditos otorgados. *Beneficios por créditos otorgados a los clientes	<b>Cuadro Comparativo N° 1 al 6</b>
		Política de simplificación de trabajo	*Políticas de Créditos *Capacitación y adiestramiento. *Formularios administrativos (internos y externos) *Auditorias (internas y externas).	<b>Estrategia N° 3. de la propuesta</b>  <b>Estrategia N° 6</b>
		Política de gestión de cuentas a cobrar.	*Cobros inteligentes por diferentes vías (teléfono, internet, por correspondencia, por agencia de cobro, por arreglos extrajudiciales)  *clasificación por vencimientos Y descuentos por pronto pago.	<b>Estrategias N° 4 y 5 de la propuesta</b>

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1 Tipo de Investigación**

El desarrollo de la investigación se ubicó dentro de los estudios de tipo descriptivo de campo. A tal efecto, Balestrini (2002) señala que “es un modelo operativo de una unidad de acción, que están orientados a proporcionar respuestas de soluciones a problemas plantados en una determinada realidad organizacional” (p. 8).

En definitiva permite medir la información recolectada para luego describirla, analizar e interpretar sistemáticamente las características del fenómeno estudiado con base a la realidad del escenario planteado. Para Tamayo (1998) la investigación descriptiva:

Comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, composición o procesos de los fenómenos. El enfoque que se hace sobre conclusiones es dominante, o como una persona, grupo o cosa, conduce a funciones en el presente. La investigación descriptiva trabaja sobre las realidades de los hechos y sus características fundamentales es de presentarnos una interpretación correcta. (p. 54)

Por lo tanto, se planteó como objetivo proponer Políticas para el otorgamiento de créditos en INPROFEC, Araure, Estado Portuguesa, para terminar elaborando una propuesta. Todo ello requirió previamente un diagnóstico, que permitió detectar de forma clara y objetiva distintas dificultades, con el propósito de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza, explicar sus causas y efectos. De ahí que, en función de los objetivos, el estudio tuvo un carácter descriptivo.

En cuanto a su condición de campo, estuvo determinado por la realización de acciones enmarcadas en la obtención de información directa con los sujetos inmersos en el proceso investigativo. En tal sentido, la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2005), define la investigación de campo como:

El análisis sistemático de problemas de la realidad, con el propósito bien sea de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes, explicar sus causas y efectos, y predecir su ocurrencia, haciendo uso de métodos característicos de cualquiera de los paradigmas o enfoques de investigación conocidos o en desarrollo. Los datos de interés son recogidos en forma directa de la realidad; en este sentido se trata de investigaciones a partir de datos originales o primarios... (p. 14).

El contenido anterior, permitió indicar que se procedió a la elaboración de un instrumento acorde a las condiciones pertinentes para obtener los resultados previstos en los eventos referidos al diagnóstico. Asimismo, la modalidad de la investigación es descriptiva, que según Arias (2001), “consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno o grupo con el fin de establecer su estructura o comportamiento” (p. 22). La continuidad de la investigación indicó la determinación de un nivel de medición o de diseño, para así considerar cada una de las etapas o fases a cumplir.

Así, una vez determinada la ubicación correspondiente a la naturaleza del estudio, se identificó las características encargadas de orientar el trabajo hacia un camino determinado, es decir, se establece el diseño definido por Balestrini (ob. cit.) “como un plan global de investigación que integra de un modo coherente y adecuadamente correcto técnicas de recogida de datos a utilizar, análisis previstos y objetivos” (p. 131).

En consecuencia, se seleccionó el modelo preestablecido para los proyectos factibles, mediante la realización de tres fases: diagnóstico, factibilidad y diseño de la propuesta, tal como plantea, Arias (2001) “el diseño de los proyectos factibles se cumple en cinco fases diagnóstico, factibilidad, diseño, ejecución y evaluación” (p. 122).

En correspondencia a lo anterior, los datos fueron recogidos para explicar la realidad en relación de proponer políticas estratégicas para el otorgamiento de créditos en INPROFEC, Araure, Estado Portuguesa. Por tal motivo, según la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL, 2003), define modalidad de proyecto factible de la siguiente manera:

Consiste en la elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales; puede referirse a la formulación de políticas, programas, tecnologías, métodos o procesos. El proyecto debe tener apoyo en una investigación de tipo documental, de campo o un diseño que incluya ambas modalidades. (p.16)

Tomando en cuenta este planteamiento y en virtud de las pautas señaladas por la UPEL (ob. cit.), con respecto a las etapas que deben ser desarrolladas en las investigaciones bajo la modalidad de proyectos factibles, en el presente estudio se desarrollaron las siguientes:

- (a) Diagnóstico
- (b) Planteamiento y fundamentación teórica de la propuesta
- (c) Actividades y recursos necesarios para su ejecución: análisis y conclusiones sobre su viabilidad o la misma factibilidad y la ejecución del proyecto, las cuales se describen posteriormente.

### **3.2 Fase I Diagnóstico**

Según la UPEL (op. cit) esta etapa consiste establecer un estudio de situación y en desarrollar los objetivos del estudio. En nuestro caso consistió en identificar la situación actual respecto a las políticas de para el otorgamiento de créditos en INPROFEC, Araure, Estado Portuguesa. A continuación se describen los distintos elementos y acciones que se abordaron durante la etapa de diagnóstico.

### **3.3 Población y Muestra**

Toda investigación por efecto de la necesidad de obtener informaciones veraces y precisas requiere de la presencia de un conjunto de individuos identificados como la población, al respecto, Hernández, Fernández y Baptista (2003), la define como “el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p. 304). En consecuencia, los sujetos que participaron en el estudio fueron conformados por las diez (10) personas que laboran en el Departamento de Crédito de INPROFEC.

Es importante destacar que las condiciones estadísticas identifica a

este tipo de población son consideradas como finitas, pues tal como lo plantea, Arias (2001) es aquella “cuyos elementos en su totalidad son identificables por el investigador, por lo menos desde el punto de vista de su cantidad total” (p. 92). Por tal razón, al ser la población pequeña, no hizo falta aplicar técnica muestral alguna.

#### **Cuadro N° 8.**

##### **Población y Muestra de Estudio**

<b>Nº</b>	<b>Ocupación</b>	<b>Cargo</b>	<b>Cantidad</b>
1	<b>Gerente de Crédito</b>	Gerente	1
2	<b>Jefe de Recuperación y Cobranza</b>	Gerente	1
3	<b>Analista Financiero Jefe</b>	Administrativo	1
4	<b>Analista Financiero V (Tesorero)</b>	Administrativo	1
5	<b>Analistas Financieros I y II</b>	Administrativo	6
<b>Fuente: Rodríguez (2014)</b>			<b>Total</b>
			<b>10</b>

### **3.4 Técnicas e Instrumento de Recolección de Información**

La recogida de datos tal como lo expresa Arias (2001), es una técnica de recolección de datos como "las distintas formas o maneras de obtener la información" (p. 61). En una investigación, una vez que seleccionamos el diseño de investigación y las muestras adecuada de acuerdo con nuestro problema de estudio, la siguiente etapa consistió en recolectar los datos pertinentes sobre las variables involucradas en la investigación. Es decir, son las herramientas que se utilizaron para recabar la información de interés para el estudio.

En nuestro caso, se aprovechó la reunión que realiza el departamento de crédito en el reporte mensual, para la entrega del instrumento; en la misma se recogió las 10 encuestas y este proceso duro aproximadamente 1 hora. Dadas las condiciones en las que se realizó la investigación los datos fueron recogidos por el propio investigador. Por cuanto la investigación se realiza en la sede de Araure perteneciente a la institución INPROFEC.

Así, la recolección de la información para el desarrollo de cada una de las fases correspondiente se efectuó mediante la técnica de la encuesta, definida por, Arias (ob. cit.) como “el un diseño que se apoya en la entrevista y en otras técnicas” (p. 61). Por otro lado, con la finalidad de obtener información, se precedió a la construcción de un instrumento tipo cuestionario, en tal sentido, Hernández, Fernández y Baptista (2003), lo definen como “una serie de preguntas que son contestadas en forma directa por la persona, para lo cual se cuenta en ocasiones con asesoría” (p. 111). Por ello, estuvo conformado por diez y siete (17) preguntas con diferentes alternativas (Anexos A).

Los ítems presentados son preguntas concretas sobre la realidad objeto de estudio. Se redactaron de manera sencilla sin ningún tipo de ambigüedad y el encuestado pudiera responderlas de manera sincera y clara, de forma que puedan ser analizadas, tabuladas e interpretadas con facilidad.

La creación de las dimensiones del instrumento se basó en función de los objetivos específicos que se persigue en la investigación. Se seleccionaron los ítems que tenían relación directa con cada uno de los indicadores para así obtener el cuestionario. De acuerdo a esto, se toma en consideración las recomendaciones de Rodríguez, Gil y Garcia (1996):

- (a) Orden de dificultad, de lo más simple a lo más complejo
- (b) Preguntas concretas, evitar ambigüedad
- (c) Fáciles de entender
- (d) Lenguaje claro y sencillo

### **3.5 Validez del Instrumento**

Una vez elaborado, el cuestionario se sometió a una validación. Para determinar la validez, fue necesario que el instrumento fuese sometido a través de la técnica de juicio de expertos; donde intervinieron profesionales en materia de administración y economía con experiencia en metodología, con el fin de darle objetividad y coherencia en los ítems. Según Hurtado y Toro (2001) significa “que una investigación debe estar



diseñada de tal modo que sus resultados puedan generalizarse a toda la población, a otros individuos y grupos” (p. 83).

Es por ello, que en la investigación se aplicó la validez de contenido, para dar a conocer el grado en que el instrumento refleja resultados validos o permitir la reducción de datos que no son representativos para el estudio, mediante la revisión del cuestionario por tres (3) expertos, uno (1) en metodología y dos (2) Magister en Gerencia Empresarial; para ello se elaboró un formato de revisión del instrumento, donde se consideró aspectos tales como coherencia, claridad y pertinencia. (Ver Anexo B)

### **3.6 Presentación y Análisis de Datos**

Una vez obtenidos los resultados de la aplicación del instrumento se procedió a la selección de la estadística descriptiva para la ejecución de todas aquellas actividades referentes a la interpretación, es decir, se tabulan los datos en forma manual, para su posterior representación en cuadros donde se expresan sus valores absolutos y frecuencias, para luego indicar sus relaciones y descripciones, finalmente se indican en gráficos como una forma de representar el comportamiento de cada una de las variables.

Tal como lo expresa la Universidad Nacional Abierta (1990) expresando que los procedimientos estadísticos “consiste efectivamente en resumir las observaciones hechas” (p. 355). La información numérica que se recogió se transformó en gráficos para realizar la interpretación pertinente de cada uno de los ítems recogidos en el cuestionario.

Una vez analizados los datos se obtuvieron los resultados y se procedió a elaborar las conclusiones y recomendaciones pertinentes al diagnóstico que originó el diseño de la propuesta de políticas para el otorgamiento de créditos en INPROFEC, Araure, Estado Portuguesa. Finalmente, en cuanto el análisis de datos, Hernández, Fernández y Baptista (2003) recomienda la toma de decisiones respecto a los análisis a realizar (pruebas estadísticas), elaboración del programa de análisis, ejecución del software en computadoras y obtención de los análisis.

### **3.6.1 Procedimiento**

En la fase diagnóstica de la investigación se establecieron los siguientes pasos:

Efectuar un sondeo de opinión a las personas que laboran en el Departamento de Crédito de la empresa INPROFEC, Araure, Estado Portuguesa.

Con el fin de sustentar la investigación y conformar el marco teórico, se procedió a la revisión bibliográfica y trabajos de investigación relacionada con la temática en cuestión.

En cuanto a la metodología, se especificó un instrumento sobre la base de un cuestionario, el cual se formuló de acuerdo con los indicadores de la tabla operacionalización de variable.

El instrumento se sometió al proceso de validez de contenido, mediante la participación de juicio de expertos.

Se aplicó el instrumento a la muestra seleccionada, por último se procederá a tabular la información con el fin de obtener una matriz de datos donde los resultados utilizados con las técnica cuantitativa permitan representaciones gráficas.

## **3.7 Fase II: Diseño de la Propuesta**

### **3.7.1 Sujetos Participantes**

Para el diseño de la propuesta se contó con la participación de la investigadora conjuntamente con el tutor académico, quien figura como asesor del estudio, con la finalidad de solventar una necesidad identificada en la investigación: diseñar políticas para el otorgamiento de créditos en INPROFEC, Araure, Estado Portuguesa.

### **3.7.2 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

La técnica de recolección de datos se utilizó en el diseño de la propuesta basado en la técnica de grupo nominal, donde la investigadora deliberó opiniones relacionadas con los elementos definitorios y la estructura de las técnicas de producción.

En tal sentido, Arias (2001) señala que la técnica de grupo nominal “es un método de toma de decisiones de grupo en que los miembros

individuales se reúnen para agruparse de forma sistemática pero independiente” (p. 73).

### **3.7.3 Procedimiento**

En la fase del diseño la propuesta, se empleó un conjunto de pasos con el propósito de diseñar la propuesta, como reuniones entre los involucrados en la investigación; debatir las opciones necesarias para el diseño de la propuesta; evaluar la alternativa que se ajuste al diseño de la propuesta; y finalmente diseño de la propuesta

## **3.8 Fase III: Factibilidad de la Propuesta**

La factibilidad es la disposición de recursos financieros, humanos y materiales que determinan última instancia los alcances de la investigación.

### **3.8.1 Sujetos Participantes**

En la factibilidad de aplicación de la propuesta se contará con la participación del Director de INPROFEC, a quien la investigadora presentará las políticas para el otorgamiento de créditos, para que el mismo gestione los recursos necesarios que conlleven a su implantación.

### **3.8.2 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

La técnica de recolección de datos está basada en la entrevista, la cual es definida por el Arias (2001) como “una técnica de investigación que se basa en un encuentro personal con el objeto de obtener información sobre la organización” (p. 98)

En cuanto al instrumento que se utilizó para formular la propuesta es el guión de entrevista personal, el cual se aplicó directamente al Director de INPROFEC, para obtener una apreciación acerca de la factibilidad de la propuesta.

### **3.8.3 Procedimiento**

La factibilidad, indica la posibilidad de desarrollar un proyecto, tomando en consideración la necesidad detectada, recursos humanos, técnicos, financieros, estudio de mercado, y beneficiarios. (Gómez, 2000, p. 24). Por ello, una vez culminado el diagnóstico y la factibilidad, se procede a la elaboración de la propuesta, lo que conlleva necesariamente

La determinación de los recursos para un estudio de factibilidad sigue el mismo patrón considerado por los objetivos vistos anteriormente, el cual deberá revisarse y evaluarse si se llega a realizar un proyecto, estos recursos se analizan en función de tres aspectos:

a. Factibilidad Operativa: Se refiere a todos aquellos recursos donde interviene algún tipo de actividad, depende de los recursos humanos que participen durante la operación del proyecto. Durante esta etapa se identifican todas aquellas actividades que son necesarias para lograr el objetivo, se evalúa y determina todo lo necesario para llevarla a cabo.

b. Factibilidad Técnica: Se refiere a los recursos necesarios como herramientas, conocimientos, habilidades, experiencia, entre otros, que son necesarios para efectuar las actividades o procesos que requiere el proyecto, elementos tangibles (medibles). El proyecto debe considerar si los recursos técnicos actuales son suficientes o deben complementarse.

c. Factibilidad Económica: Se refiere a los recursos económicos y financieros necesarios para desarrollar o llevar a cabo las actividades o procesos y/o para obtener los recursos básicos que deben considerarse son el costo del tiempo, el costo de la realización y el costo de adquirir nuevos recursos. (Labrador, Orozco, y Palencia 2002).

Para determinar la factibilidad de la propuesta desde el punto de vista social, económico y operativo, se emplearon los siguientes pasos.

- Preparación de guión de entrevista
- Solicitar la entrevista al Director de INPROFEC.
- Aplicación del guión de entrevista
- Registro de la información obtenida
- Análisis de la información.

#### **3.8.4 Técnica de Análisis**

La técnica de análisis a emplear para determinar la factibilidad en sus diversos aspectos se basó en la técnica de interpretación cualitativa, donde se descifraron la información recolectada a fin de analizar la misma y obtener una matriz de opinión sobre la posibilidad de llevar a la práctica la propuesta.

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS**

Para llevar adelante el proceso de análisis de los resultados, se aplicó la estadística descriptiva, la cual en datos cuantitativos permitirá determinar conclusiones de la realidad, logrados mediante el procesamiento, análisis e interpretación de los datos obtenidos y arrojados de la población en estudio. Los datos serán presentados en forma manual y gráfica. Al respecto Brito (2006), señala “como su nombre lo indica consiste en elaborar gráficos, para presentar características comunes y diferencias entre los datos recogidos, en términos de porcentajes, promedio, pérdidas y ganancias.” (p. 66). Por lo tanto, para apreciar mejor los resultados obtenidos, se elaboraron gráficas tipo pastel que proporcionan la interpretación de los datos obtenidos, para así establecer la información y diferencias referentes al estudio.

De igual forma, el análisis de los datos se presentó de forma cuantitativa, debido a que se realizará mediante la interpretación del contenido del material que se recolectó, así como también de las respuestas emitidas por las personas que se encuestaron, en este caso de diez (10) empleados que laboran en el área de financiamiento del Instituto de Promoción y Fomento de la Economía Comunal (INPROFEC), quienes constituyen los sujetos que aportaron la información.

En cuanto a el análisis cuantitativo, que se presenta a continuación, se realizó de acuerdo a la relación existente entre el objetivo, variable, dimensión, indicadores e ítems establecidos en el instrumento de recolección de datos, manejados con la finalidad de apreciar con mayor claridad la tendencia de las respuestas y los resultados recabados.

Debe indicarse que los datos son presentados en tablas sinópticas, donde se muestran las frecuencias absolutas (FA) y el porcentaje de la frecuencia para ser presentadas gráficamente, calculadas para cada uno de los ítems establecidos en el instrumento.

#### 4.1 Resultados obtenidos del cuestionario, aplicados a los empleados que laboran en el área de financiamiento del Instituto de Promoción y Fomento de la Economía Comunal (INPROFEC).

##### 4.1.1 Distribución de Frecuencia y Porcentaje del Ítem 1

¿INPROFEC evalúa estos aspectos personales para el otorgamiento de crédito?

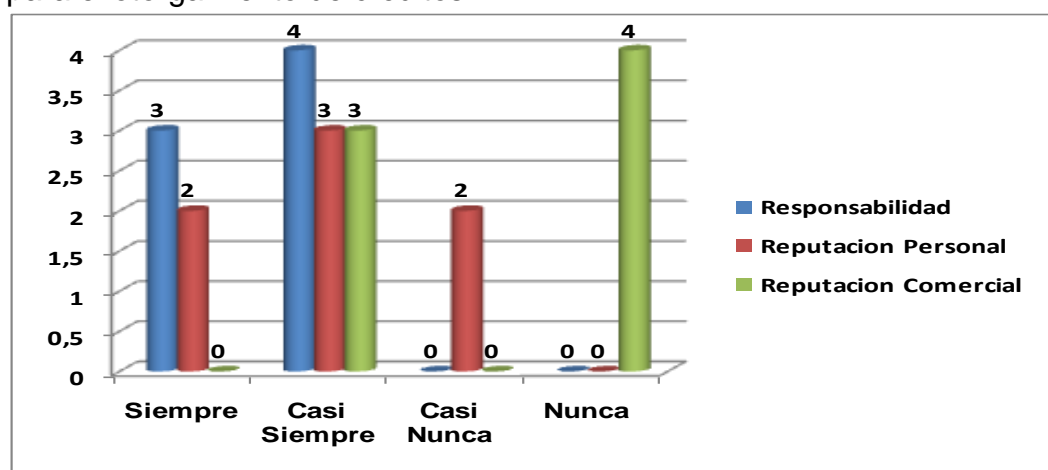
##### Cuadro N° 9.

Indicador Fuentes claves para el otorgamiento de créditos

Escala y Aspecto	Responsabilidad	Reputacion Personal	Reputacion Comercial
Siempre	3	2	0
Casi Siempre	4	3	3
Casi Nunca	0	2	0
Nunca	0	0	4

**Fuente:** Rodríguez (2014)

**Gráfico 1.** Porcentaje de los resultados según el Indicador fuentes claves para el otorgamiento de créditos



**Fuente:** Rodríguez (2014).

La responsabilidad es la piedra angular del sistema de concesión de créditos, la mayoría expresa que casi siempre los que solicitan créditos son responsables, lo que puede observar que la empresa no le da mucha importancia a este principio. De igual manera, ocurre con la reputación personal y comercial siendo el historial del solicitante punto clave en el otorgamiento de créditos en referencia a sus obligaciones financieras, contractuales y morales. Donde Gullón (1989) coincide en que, "la responsabilidad y la reputación es una medida cualitativa" (p. 145).

#### 4.1.2 Distribución de Frecuencia y Porcentaje del Ítem 2

¿Evalúa la empresa la situación laboral del solicitante para otorgar el crédito?

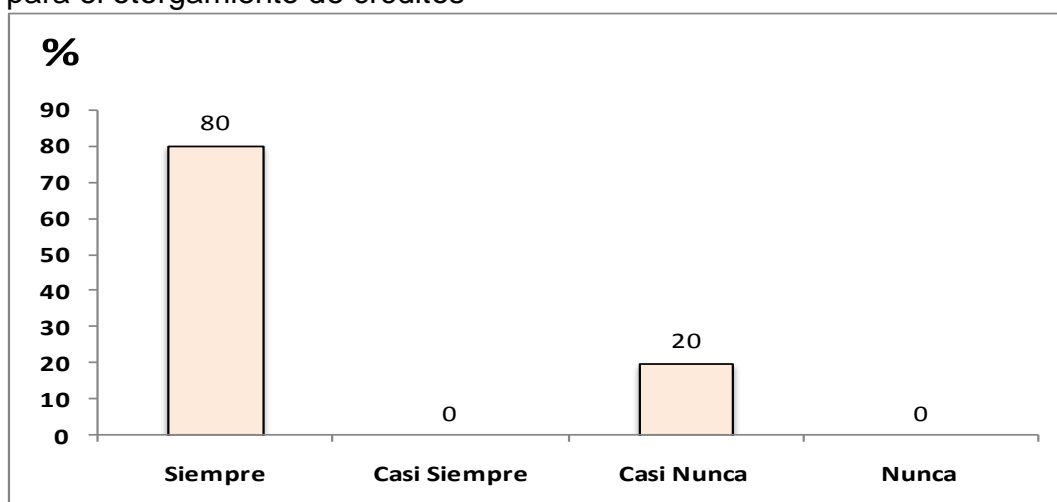
##### **Cuadro N° 10.**

Indicador fuentes claves para el otorgamiento de créditos.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	8	80
Casi Siempre	0	0
Casi Nunca	2	20
Nunca	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Rodríguez (2014)

**Gráfico 2.** Porcentaje de los resultados según el Indicador fuentes claves para el otorgamiento de créditos



**Fuente:** Rodríguez (2014).

Los resultados presentados en el cuadro N° 11, indicaron que la población entrevistada expuso que siempre (80%) evalúan la situación laboral al momento de realizar el análisis del crédito. Mientras que el 20% refiere que Casi nunca. Al respecto, Gitman (2000) expone “Se debe considerar el análisis profundo de la disponibilidad financiera del cliente y sus principales experiencias en el ramo de su negocio”. (p. 35). De modo que, se debe contemplar los formularios llenados por el solicitante donde se obtenga información financiera y referencia adicional.

#### 4.1.3 Distribución de Frecuencia y Porcentaje del Ítem 3

¿Tiene como norma la empresa verificar la documentación legal solicitada por ella y entregada por el solicitante?

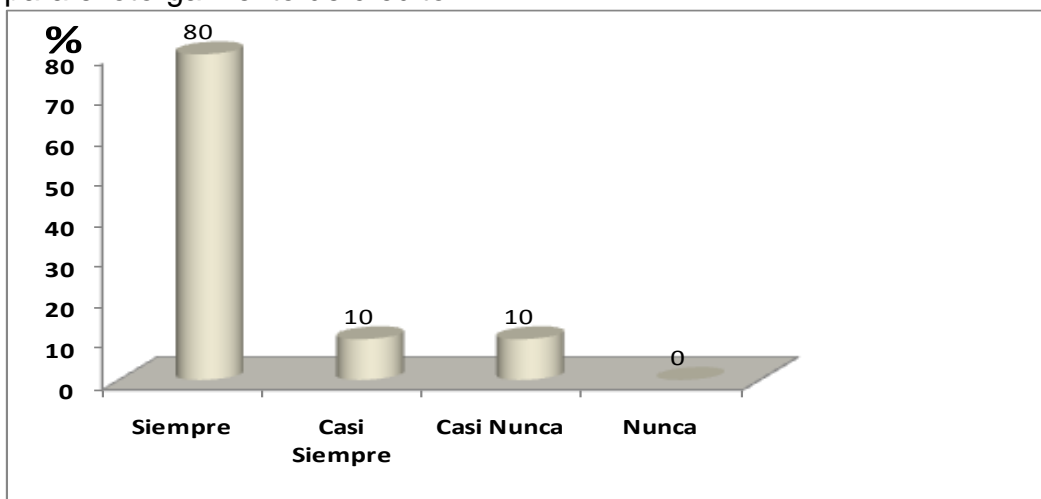
**Cuadro N°11.**

Indicador fuentes claves para el otorgamiento de créditos

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	8	80
Casi Siempre	1	10
Casi Nunca	1	10
Nunca	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Rodríguez (2014)

**Gráfico 3.** Porcentaje de los resultados según el Indicador fuentes claves para el otorgamiento de crédito



**Fuente:** Rodríguez (2014).

Con relación a este Ítems, 8 personas respondieron que Siempre se les verifica los documentos legales que entrega el solicitante, representando el 80% de los encuestados, sin embargo existen respuestas de “casi nunca” verifican el proceso para conceder créditos. En este caso, debe considerar el análisis de crédito como el proceso de anticipar problemas. Donde Gitman (2000) señala que, “Requerir de información del cliente constituye uno de los pasos más importantes para la concesión y/u otorgamiento de un crédito.” (p. 36).



#### 4.1.4 Distribución de Frecuencia y Porcentaje del Ítem 4

¿Cuáles son los lapsos establecidos por la empresa para verificar los documentos entregados por los solicitantes?

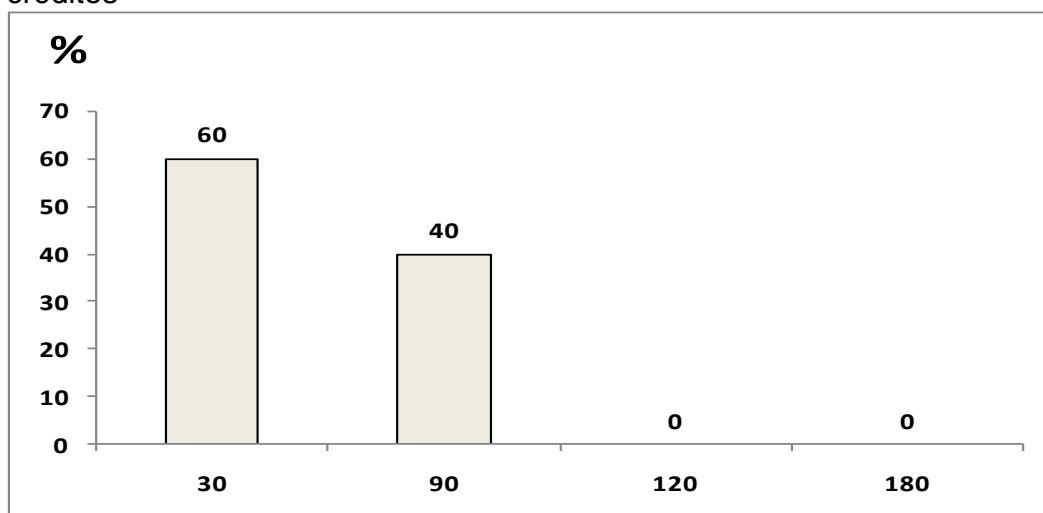
##### Cuadro N° 12.

Indicador información de créditos

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
30	6	60
90	4	40
120	0	0
180	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Rodríguez (2014)

**Gráfico 4.** Porcentaje de los resultados según el Indicador información de créditos



Fuente: Rodríguez (2014).

Según se observa, el 60% de los encuestados considera que en un lapso de 30 días es suficiente para dar respuesta al solicitante si se le aprobó o no el crédito. Pero el 40% restante considera que se debe dar más tiempo para poder verificar toda la documentación antes solicitada. De esta manera, Buero. (2005) expresa que “se debe tratar de obtener la mayor información posible del solicitante para otorgarle el crédito.” De modo que, el tiempo es un factor importante para recopilar y evaluar información suministrada permitiendo tomar decisiones al respecto.

#### 4.1.5 Distribución de Frecuencia y Porcentaje del Ítem 5

¿INPROFEC evalúa como será el pago de los solicitantes en caso de otorgar el crédito?

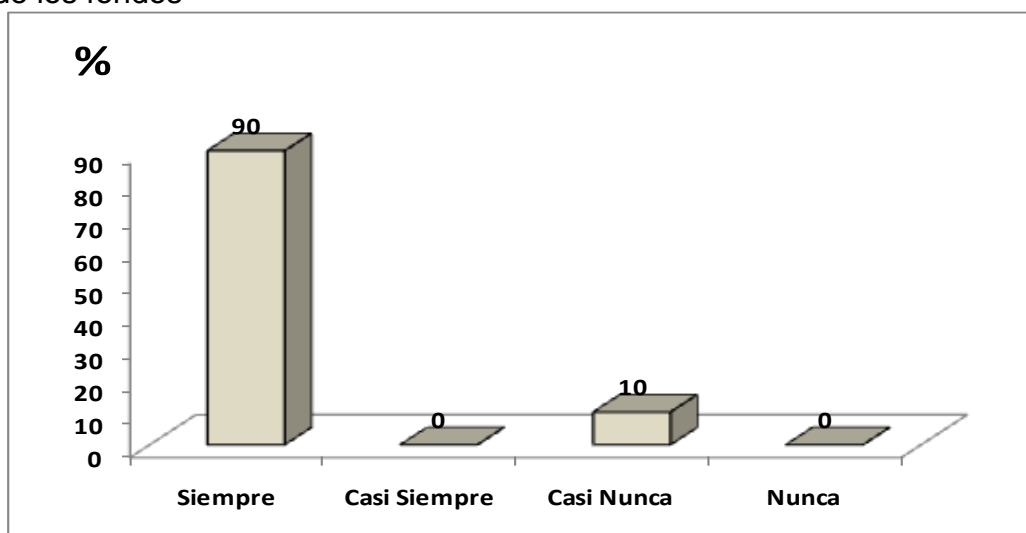
##### Cuadro N° 13.

Indicador Recuperación de los fondos

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	9	90
Casi Siempre	0	0
Casi Nunca	1	10
Nunca	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Rodríguez (2014)

**Gráfico 5.** Porcentaje de los resultados según el Indicador recuperación de los fondos



**Fuente:** Rodríguez (2014).

Según puede verse, las opiniones se muestran claramente, puesto que el 90% de los encuestados opina que se evalúa cual será la forma de pago que se asignará al solicitante en caso de que se le apruebe el crédito. Buero (ob. cit) Aclara que “Todo crédito debe pasar por una etapa de evaluación por más simple y rápida que sea”. En base a la recuperación de los fondos, son necesarias las condiciones de pago y establecer acuerdos acordes a la cancelación.

#### 4.1.6 Distribución de Frecuencia y Porcentaje del Ítem 6

¿De qué depende la fijación del monto del crédito que se otorga?

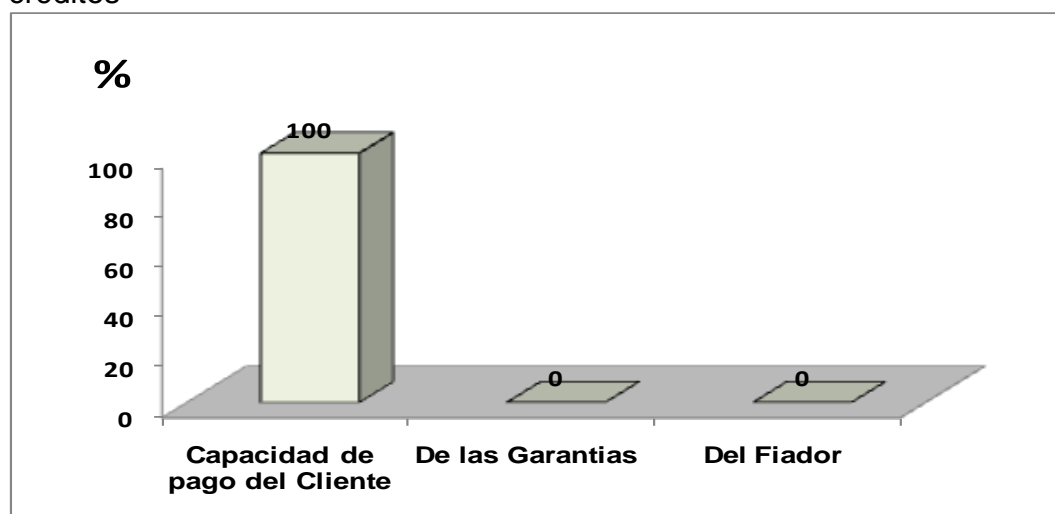
**Cuadro N° 14.**

Indicador volumen de créditos

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Capacidad de pago del Cliente	10	100
De las Garantías	0	0
Del Fiador	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Rodríguez (2014)

**Gráfico 6.** Porcentaje de los resultados según el Indicador volumen de créditos



**Fuente:** Rodríguez (2014)

En cuanto a esta interrogante, se evidencia que el 100% de los encuestados asegura que la Capacidad de pago del Cliente es la única condición que establece la organización para conceder el crédito al solicitante. Al respecto Méndez (2005) expone que “Capacidad: Es la solidez de la estructura financiera del solicitante, evaluando la congruencia de los recursos solicitados con su giro principal. (p.56). Dicho esto, el análisis va comprender su ciclo económico, sus recursos de deuda, capital, rentabilidad de la inversión y del patrimonio, que son factores fundamentales a evaluar y nos indica la posibilidad del cliente de cubrir sus deudas a corto y largo plazo.

#### 4.1.7 Distribución de Frecuencia y Porcentaje del Ítem 7

¿Dentro de las políticas de la empresa, el aval o fiador cancela el crédito en caso de que el prestatario no lo haga?

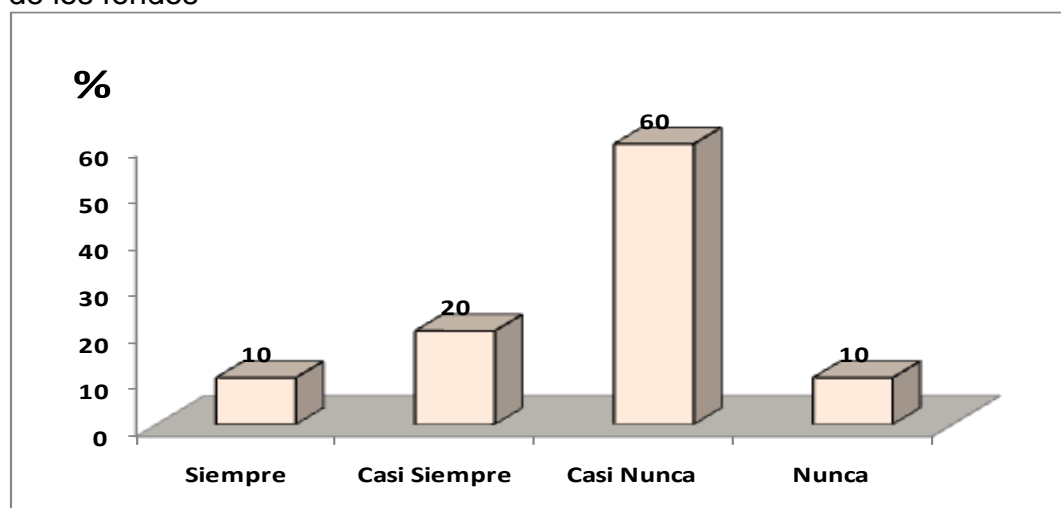
**Cuadro N° 15.**

Indicador Recuperación de los fondos

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	1	10
Casi Siempre	2	20
Casi Nunca	6	60
Nunca	1	10
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Rodríguez (2014)

**Gráfico 7.** Porcentaje de los resultados según el Indicador recuperación de los fondos



**Fuente:** Rodríguez (2014).

El Gráfico 7 permite observar que el 60% de los encuestados considera que INPROFEC, no obliga a terceros a cancelar la deuda adquirida por el cliente, es decir entonces que dentro de la solicitud el fiador solo es tomado como medio de referencia, pero no existe la obligación por parte de él a cubrir dicha deuda. Según Buero. (2005) argumenta que “Dado que en las decisiones de crédito no estamos actuando con variables exactas, debe jugar un rol muy importante el buen criterio y sentido común”. De manera que las garantías deben tratarse de la mejor manera posible con relación a que pueda cubrir el préstamo,

#### 4.1.8 Distribución de Frecuencia y Porcentaje del Ítem 8

¿Se hace seguimiento al pago de la cartera de solicitantes que posee la empresa?

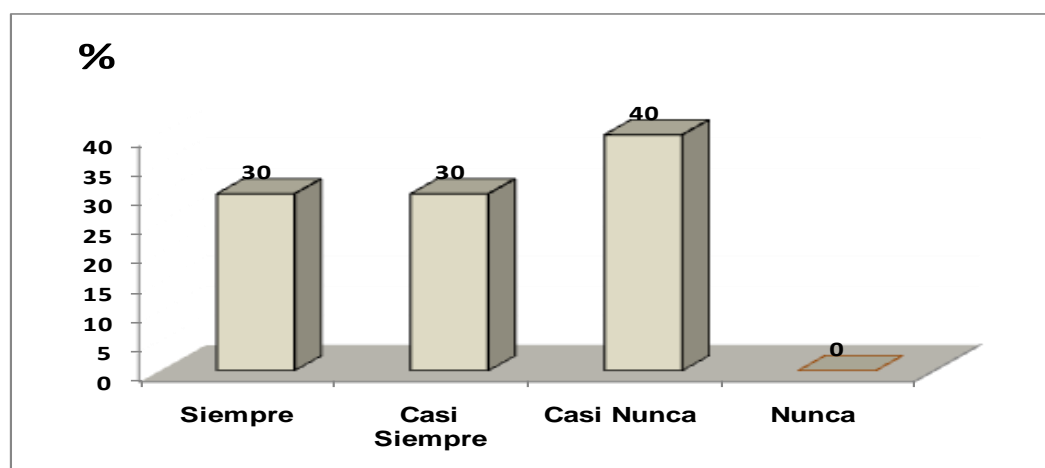
##### **Cuadro N° 16.**

Indicador equilibrio entre el otorgamiento de créditos y las cuentas por cobrar

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	3	30
Casi Siempre	3	30
Casi Nunca	4	40
Nunca	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Rodríguez (2014)

**Gráfico 8.** Porcentaje de los resultados según el Indicador equilibrio entre el otorgamiento de créditos y las cuentas por cobrar



**Fuente:** Rodríguez (2014).

Los resultados reflejan que el 40% de los encuestados afirma que casi nunca se realiza un seguimiento a los clientes morosos que forman parte de la cartera de la empresa INPROFEC. En efecto, Gitman (2000) expresa que “Todo crédito tiene riesgo por fácil, bueno y bien garantizado que parezca, el análisis no pretende acabar con el 100% de la incertidumbre, sino que solo disminuya.” (p.56). Sobre la base de las consideraciones anteriores, se debe emplear distintos procedimientos de cobro, haciéndose más personal y estricta la gestión.

#### 4.1.9 Distribución de Frecuencia y Porcentaje del Ítem 9

¿La empresa clasifica el otorgamiento de créditos de acuerdo a los riesgos que se puedan presentar antes de financiarlo?

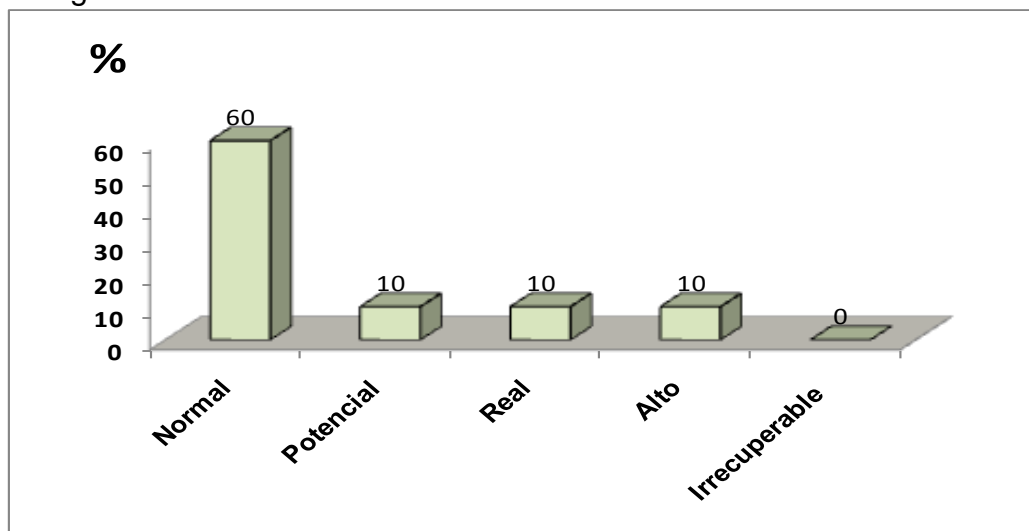
**Cuadro N° 17.**

Indicador. Tipos Riesgos.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Normal	6	60
Potencial	1	10
Real	1	10
Alto	1	10
Irrecuperable	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Rodríguez (2014)

**Gráfico 9.** Porcentaje de los resultados según el Indicador Tipos de Riesgos.



**Fuente:** Rodríguez (2014).

Este gráfico permite ver que el 60% de los encuestados asegura que la empresa maneja dentro de los tipos de riesgos el normal, es decir, como lo expresa Méndez (2005) “que la se asigna esta clasificación a los deudores que hayan cumplido a cabalidad con los términos de la obligación” (p.56), de manera que los flujos ordinarios de caja y de ingresos propios permiten presumir que su comportamiento no variará desfavorablemente, disponiendo de garantías fácilmente liquidables y de suficiente cobertura.

#### 4.1.10 Distribución de Frecuencia y Porcentaje del Ítem 10

¿Existe en la empresa una unidad que se encargue específicamente de la cobranza a los clientes?

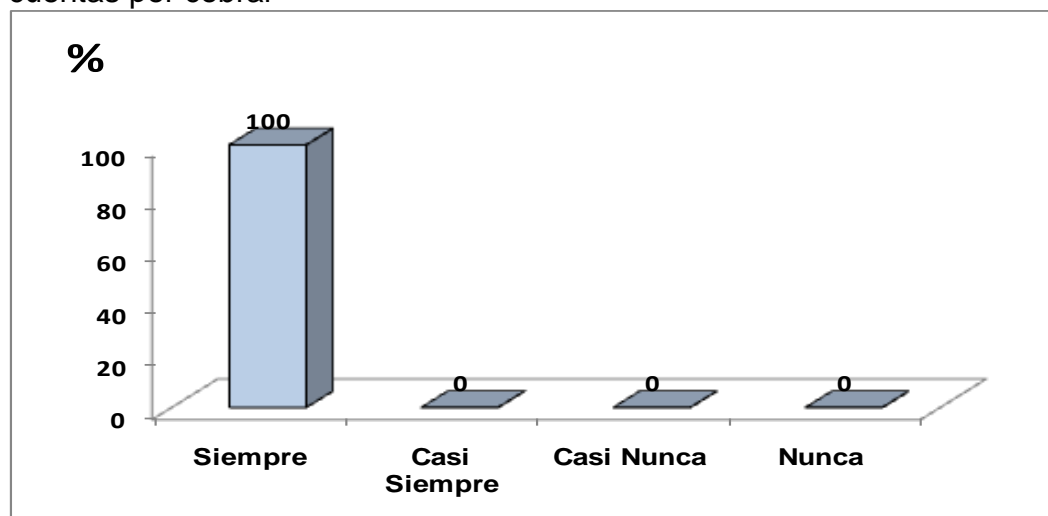
**Cuadro N° 18.**

Indicador Gestión de cuentas por cobrar

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	10	100
Casi Siempre	0	0
Casi Nunca	0	0
Nunca	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Rodríguez (2014)

**Gráfico 10.** Porcentaje de los resultados según el Indicador Gestión de cuentas por cobrar



**Fuente:** Rodríguez (2014).

Según se observa en el Gráfico 10, el 100% de los encuestados asegura que existe una unidad que se encarga de ejecutar la cobranza de los créditos otorgados a los clientes, al respecto, Gitman (2000) coincide en que “La administración de la cobranza se realiza a través de herramientas que permite mantener al día las cuentas por cobrar, pues pone al descubierto la situación de la cartera con toda claridad a una fecha determinada”. (p.47). Donde la administración financiera del capital de trabajo, tiene por objeto coordinar los elementos de una empresa.

#### 4.1.11 Distribución de Frecuencia y Porcentaje del Ítem 11

¿Cuáles de estos son los medios que utiliza la empresa para realizar la cobranza?

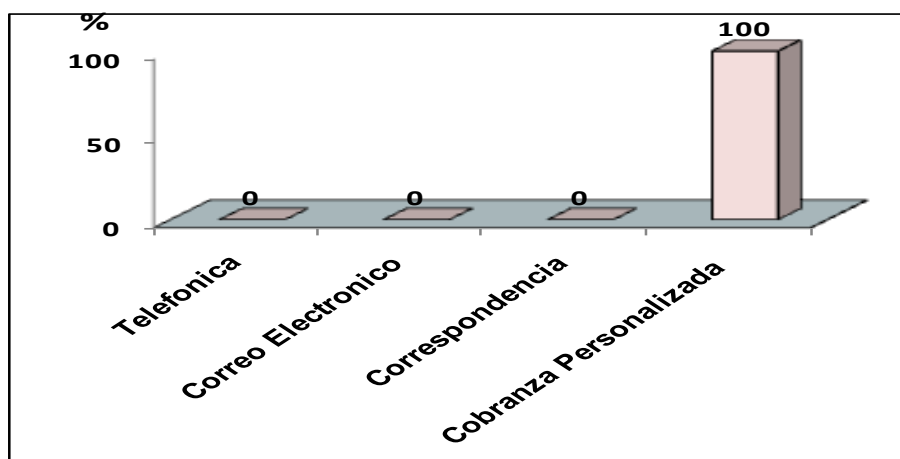
##### Cuadro N° 19.

Indicador Gestión de cuentas por cobrar

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Telefonica	0	0
Correo Electronico	0	0
Correspondencia	0	0
Cobranza Personalizada	10	100
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Rodríguez (2014)

**Gráfico 11.** Porcentaje de los resultados según el Indicador Gestión de cuentas por cobrar.



**Fuente:** Rodríguez (2014).

El Gráfico 11 permite observar que la 10 personas que respondieron, la cual representa el 100% afirma que para la cobranza utilizan el medio personalizado. En relación a esto, Añez (2007) argumenta que se debe “Administrar el crédito con procedimientos ágiles y términos competitivos.” De manera que, la implementación de herramientas tecnológicas es beneficiosa por cuanto aumenta la productividad nuestro trabajo al mismo tiempo mejorara la experiencia del cliente incentivándolo a cancelar el crédito.



#### 4.1.12 Distribución de Frecuencia y Porcentaje del Ítem 12

¿Dentro de las normas de la empresa el solicitante define cuál será el destino de crédito?

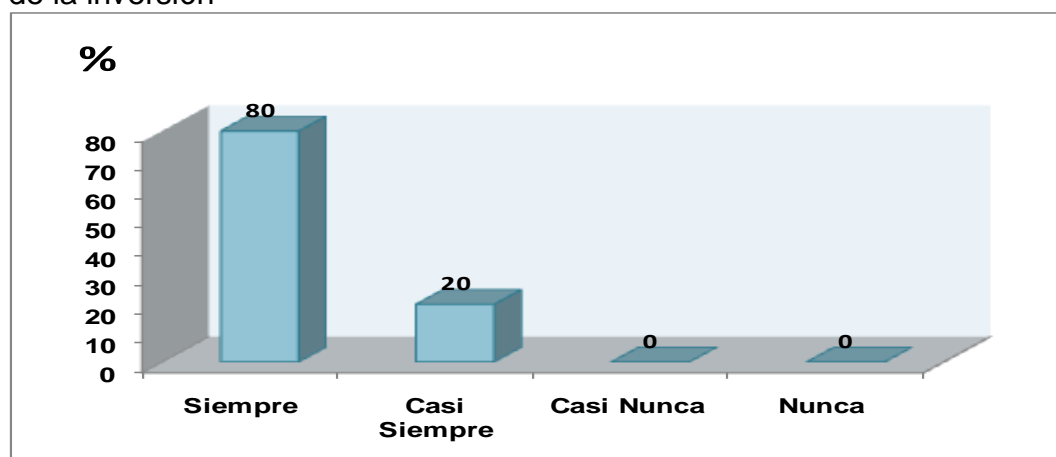
##### Cuadro N° 20.

Indicador Rentabilidad de la inversión

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	8	80
Casi Siempre	2	20
Casi Nunca	0	0
Nunca	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Rodríguez (2014)

**Gráfico 12.** Porcentaje de los resultados según el Indicador Rentabilidad de la inversión



**Fuente:** Rodríguez (2014).

Los resultados ítem 12 propuesto a los encuestados refleja que el 80% afirma que los solicitantes deben definir claramente en que serán invertidos los recursos económicos solicitados ante la empresa INPROFEC. Buero. (2005) considera que “El proceso de evaluación de un crédito para una empresa se debe contemplar una evaluación profunda del cliente tanto de sus aspectos cualitativos como cuantitativos”. De manera que el tipo de cliente debe corresponder al mercado objetivo definido por la institución ya que la evaluación y administración es completamente distinta.

#### 4.1.13 Distribución de Frecuencia y Porcentaje del Ítem 13

¿Considera usted que las cuotas de interés estipuladas para cancelar el crédito son accesibles para los prestatarios?

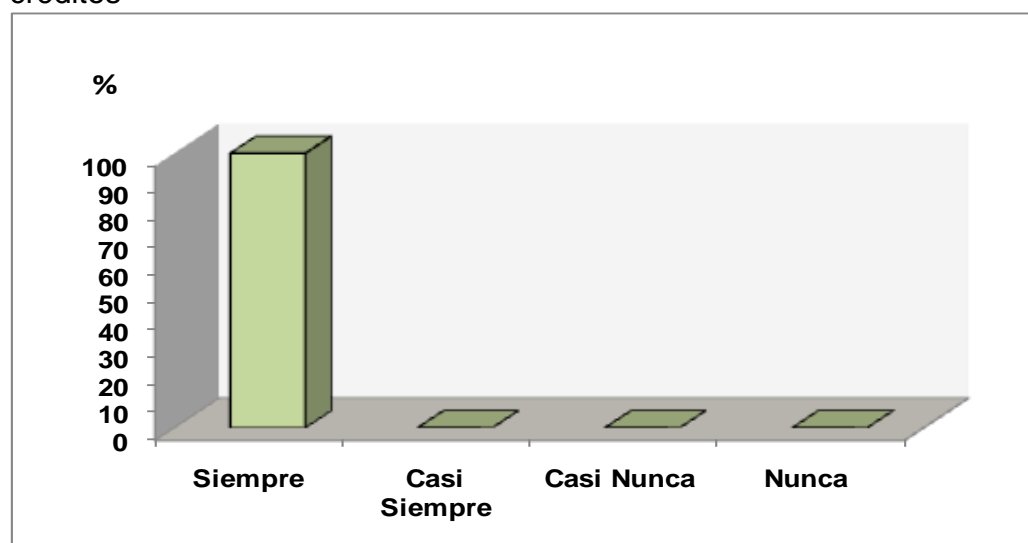
**Cuadro N° 21.**

Indicador cuotas de créditos

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	10	100
Casi Siempre	0	0
Casi Nunca	0	0
Nunca	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Rodríguez (2014)

**Gráfico 13.** Porcentaje de los resultados según el Indicador cuotas de créditos



**Fuente:** Rodríguez (2014).

El gráfico anterior permite ver que el 100% de los encuestados asegura que las cuotas de intereses que maneja la empresa están muy por debajo de la banca comercial. Tomando en consideración que INPROFEC es una empresa pública que busca contribuir en el desarrollo de las pequeñas y medianas empresas. Según la premisa de Inprofec (2014) Su objetivo es “Ofrecer financiamiento directo, a tasas preferenciales a pequeños y medianos empresarios, que les permita crecer en el mercado”

#### 4.1.14 Distribución de Frecuencia y Porcentaje del Ítem 14

¿Existe alguna política de incentivos o beneficios para los prestatarios por pronto pago?

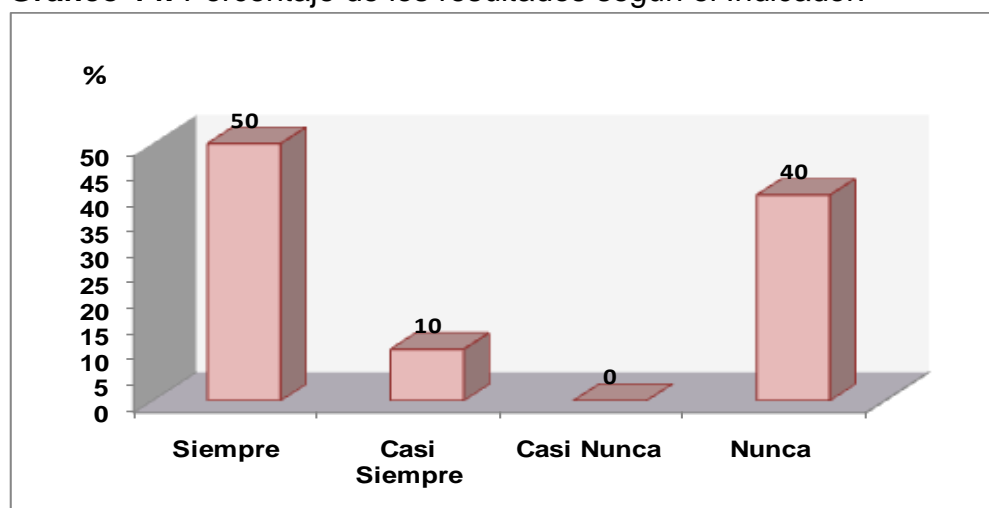
##### Cuadro N° 22.

Indicador plazos de vencimiento

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	5	50
Casi Siempre	1	10
Casi Nunca	0	0
Nunca	4	40
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Rodríguez (2014)

**Gráfico 14.** Porcentaje de los resultados según el Indicador.



Fuente: Rodríguez (2014).

Según se observa en este gráfico, existen diversos criterios el 50% considera que se le dan descuentos por intereses ordinarios, el 10% considera que “casi nunca” la empresa otorga este beneficio, mientras que el 40% respondió que “nunca”, ya que existe una cartera de prestatarios que presentan morosidad en el pago de su crédito. Es misión de la empresa Inprofec (2014) “Velar por el cumplimiento del estricto control financiero en el manejo del presupuesto del fondo de la institución, que permita la aprobación de nuevas solicitudes”. De manera que las estrategias conducen al retorno positivo del capital y retribución sea satisfactoria.

#### 4.1.15 Distribución de Frecuencia y Porcentaje del Ítem 15

¿Cree usted que la empresa aplica auditorias para planificar los otorgamientos de créditos?

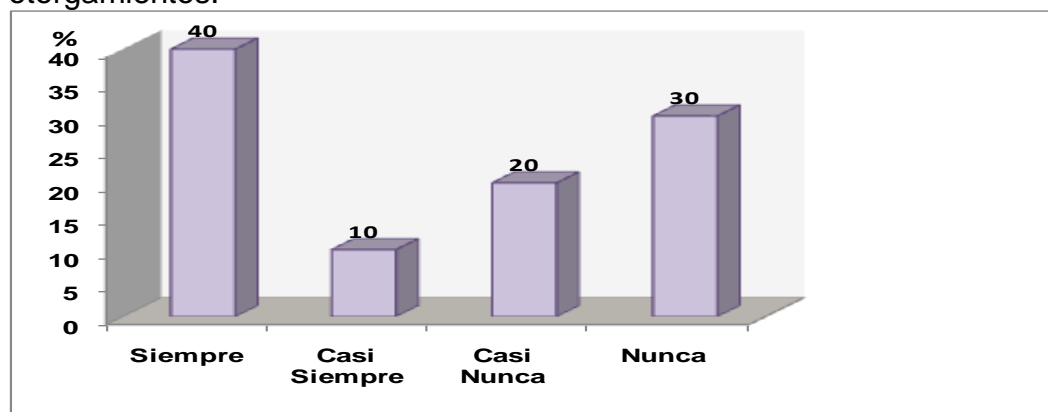
##### **Cuadro N° 23.**

Indicador Maximizar los otorgamientos.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	4	40
Casi Siempre	1	10
Casi Nunca	2	20
Nunca	3	30
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Rodríguez (2014)

**Gráfico 15.** Porcentaje de los resultados según el Indicador Maximizar los otorgamientos.



**Fuente:** Rodríguez (2014).

En cuanto al contenido de la interrogante 15, los consultados respondieron que el 40% consideraron que INPROFEC siempre aplica auditorias a la hora de controlar el presupuesto para seguir otorgando créditos; paralelamente el 30% manifiestan que “nunca” hacen auditorias, de igual manera el 10% responde que “casi siempre” y el 20% restante “casi nunca”. Esto coincide con lo señalado por Gitman (2005) manifiesta que “El control interno comprende el plan de organización, todos los métodos coordinados y las medidas adoptadas en el negocio” (p.52). De modo que, debe proteger sus activos, verificar la exactitud y confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia en las operaciones y estimular la adhesión a la práctica ordenadas por la gerencia.

#### 4.1.16 Distribución de Frecuencia y Porcentaje del Ítem 16

¿Cuáles son los lapsos de vencimientos concedidos por la empresa a los solicitantes para pagar su deuda?

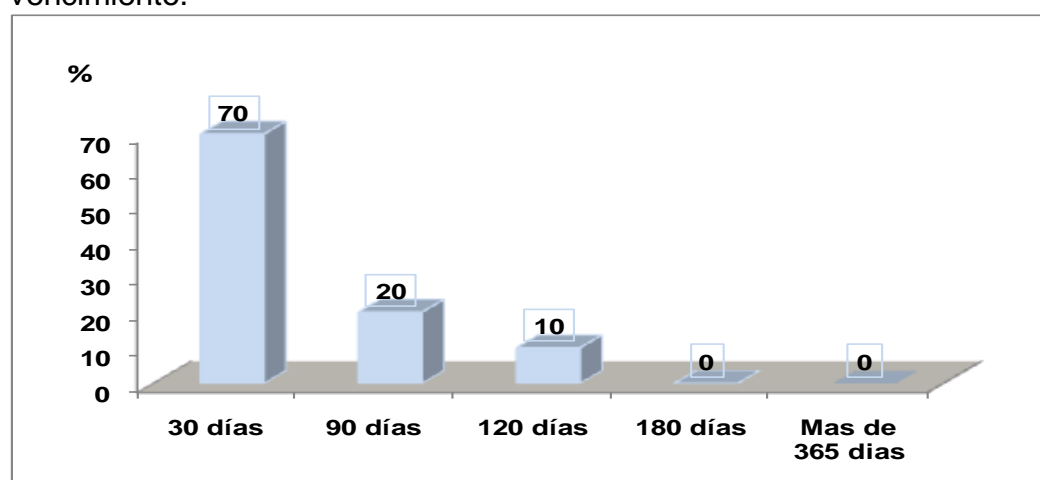
##### Cuadro N° 24.

Indicador plazos de vencimiento.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
30 días	7	70
90 días	2	20
120 días	1	10
180 días	0	0
Mas de 365 días	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Rodríguez (2014)

**Gráfico 16.** Porcentaje de los resultados según el Indicador plazos de vencimiento.



Fuente: Rodríguez (2014).

Los resultados del ítem 16 propuesto a los encuestados refleja que el 70% afirma que una vez aprobado el crédito la empresa concede 30 días a los prestatarios para cancelar la cuotas establecidas por la empresa. Sin embargo, el 20% y 10% de los encuestados manifiestan que es 90 ó 120 días respectivamente. Es función de la empresa Inprofec (2014) “Planificar las previsiones presupuestarias, con relación al retorno de los créditos que serán aplicados a los sectores beneficiados.” Por lo que es conveniente aclarar las condiciones y llegar acuerdos acordes para la cancelación del crédito.

#### 4.1.17 Distribución de Frecuencia y Porcentaje del Ítem 17

¿Cree que los plazos de vencimiento de créditos otorgados a los solicitantes son evaluados constantemente?

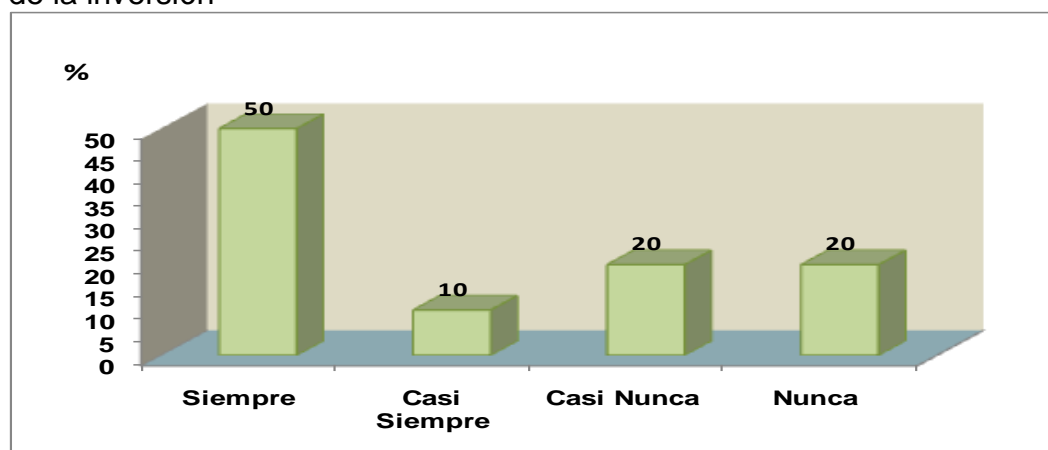
##### Cuadro N° 25.

Indicador Rentabilidad de la inversión.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	5	50
Casi Siempre	1	10
Casi Nunca	2	20
Nunca	2	20
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Rodríguez (2014)

**Gráfico 17.** Porcentaje de los resultados según el Indicador Rentabilidad de la inversión



Fuente: Rodríguez (2014).

Al examinar el gráfico N° 17, el cual presentó que 50% de los encuestados señalaron que INPROFEC siempre evalúa los plazos de vencimiento ; mientras, un 20% seleccionó la categoría casi nunca; otros de los encuestados un 20% refirió como nunca evalúa los plazos; el restante de los encuestados un 10%, contestó casi siempre sobre la interrogante referida. Gullón (1989) expresa que “para la consecución de las metas establecidas por el ente crediticio, deben perfilarse las políticas que permitan su cumplimiento” (p.162). De manera que es indispensable que las políticas como estrategias planificadas, permitan a INPROFEC enfrentar situaciones actuales y futuras permitiendo mejorar la calidad de vida del pueblo portugués.

## **CAPÍTULO V**

### **LA PROPUESTA**

#### **5.1 Presentación**

La presente propuesta está conformada por políticas estratégicas para el otorgamiento de créditos en INPROFEC Araure, Estado Portuguesa, con la finalidad de establecer acciones dirigidas a optimizar todo lo inherente al otorgamiento de crédito al pequeño y mediano empresario del estado Portuguesa, que contribuya además a disminuir los índices de morosidad por parte de los beneficiarios, por cuanto esto incidirá favorablemente en el financiamiento para cubrir otros créditos tramitados en la institución.

De igual forma, las estrategias financieras permitirán el flujo de información oportuna, eficaz y confiable a la hora de tomar decisiones acerca de la política crediticia, minimizar los riesgos de cobranza, y por ende los de recuperación efectiva de las obligaciones que terceros han asumido con la empresa, a través de la aplicación de acciones destinadas para tal fin.

#### **5.2 Propósito**

La propuesta de “políticas para el otorgamiento de créditos en INPROFEC, Estado Portuguesa”, se justifica en base a necesidad que tienen los pequeños empresarios, emprendedores e innovadores de acceder a créditos otorgados por el Estado, para llevar adelante su actividad productiva e integrarse de manera exitosa al mundo empresarial.

Por lo tanto, en los últimos años, la internacionalización de las economías a escala mundial ha generado la necesidad de que los países efectúen reformas en los sistemas políticos, social y fiscal entre otros factores coyunturales a objeto de condicionarlas a las exigencias que se manifiestan en el entorno signado por un ambiente extremadamente competitivo.

Bajo esa apreciación, se observa que todo sistema financiero público

está constituido por un marco legal y operativo que propicia las condiciones y mecanismos de seguridad donde se fortalecen los entes de intermediación y se confeccionen instrumentos de inversión, de tal manera que los órganos participantes cuenten un soporte real y operen con un margen de liquidez considerable.

Dentro de ese plano se encuentra INPROFEC como una de las instituciones públicas participantes del sector financiero creada en el contexto por poseer instrumentos de captación y colocación orientados a satisfacer las expectativas de microempresarios.

### **5.3 Objetivos de la Propuesta**

#### **5.3.1 Objetivo General**

Elaborar políticas para el otorgamiento de créditos en INPROFEC, Estado Portuguesa.

#### **5.3.2 Objetivos Específicos**

Facilitar políticas para el otorgamiento de créditos en INPROFEC, Estado Portuguesa.

Ofrecer políticas para el otorgamiento de créditos en INPROFEC, Estado Portuguesa.

Proveer políticas para el otorgamiento de créditos en INPROFEC, Estado Portuguesa.

### **5.4 Fundamentación de la Propuesta**

En la evolución de las instituciones financieras públicas del país se observa una mayor expansión y crecimiento igualable con el de la banca comercial en vista de que sus actividades se enfocan en el fortalecimiento del aparato productivo nacional. En ese sentido El crédito público es un tipo de financiamiento a corto plazo que las empresas obtienen por medio de los bancos con los cuales establecen relaciones funcionales. En tal sentido, Martínez E., y García, P. (2000), explica que:

El crédito es una de las maneras más utilizadas por parte de las empresas e industrias 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. (p. 52).

En tal virtud, en el caso de los microempresarios, estos acuden con frecuencia a las instituciones del estado como INPROFEC en busca de recursos a corto plazo, y la elección de uno en particular merece un examen cuidadoso. El microempresario debe estar seguro de que el banco podrá auxiliar a su proceso de producción para satisfacer las necesidades de efectivo a corto plazo que ésta tenga y en el momento en que se presente.

Asimismo, a nivel administrativo, las políticas, forman parte importante para el cumplimiento efectivo de las funciones que se realizan en los bancos, pues según Gutiérrez (2002), “tomando en consideración que a través de ellas se lograrán desarrollar acciones que incidirán de manera efectiva en todo este proceso, que conllevará a obtener resultados positivos, que serán altamente beneficiosos para la organización” (p. 44).

Es así, que las políticas tienen por objeto proporcionar a las organizaciones los elementos a partir de los cuales consideran los diversos medios susceptibles de ser movilizados de acuerdo a los intereses y necesidades que la misma tenga, utilizando para ello los métodos, técnicas y recursos acordes, los cuales deben estar estrechamente vinculados a los objetivos planificados.

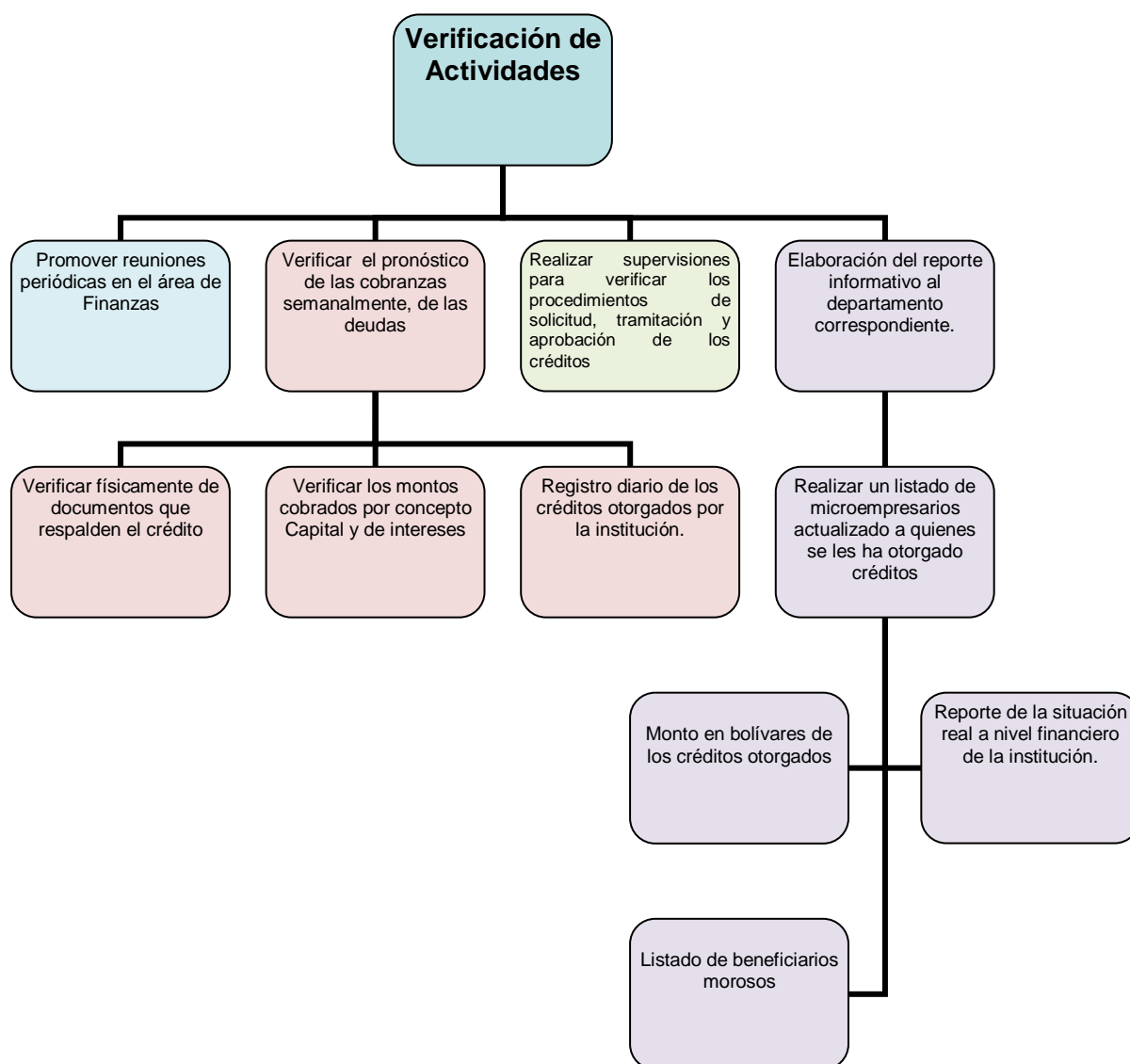
### **5.5 Estructura de la Propuesta**

La finalidad de la propuesta es elaborar políticas para el otorgamiento de créditos en INPROFEC, Estado Portuguesa, para así incrementar los ingresos por cobranzas y recuperar los recursos financieros a través de la disminución de las cuentas por cobrar.

En tal sentido, la propuesta está estructurada por cuatro bloques de estrategias financieras a seguir para llevar adelante las funciones crediticias acordes a través de la implementación de acciones efectivas para tal fin, tal como se observa a continuación:

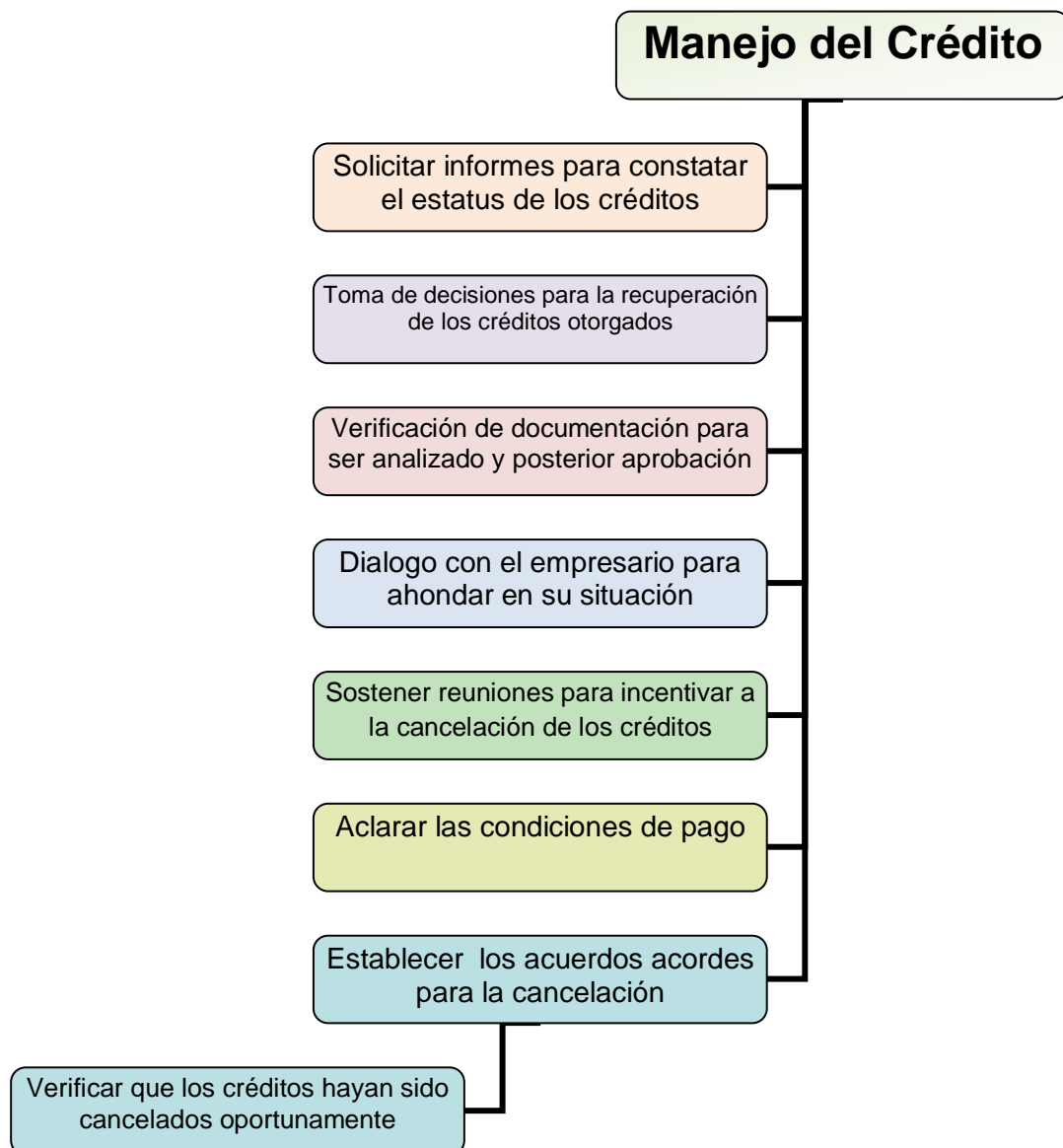
## POLÍTICAS PARA EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS EN EL INSTITUTO DE PROMOCIÓN Y FORTALECIMIENTO DE LA ECONOMÍA COMUNAL ESTADO PORTUGUESA

A continuación, se ofrecen las Políticas Estratégicas dirigidas al Fortalecimiento del Otorgamiento de Créditos en la Institución.



**Política 1.** Verificación de Actividades.

**Fuente:** Rodríguez (2014).



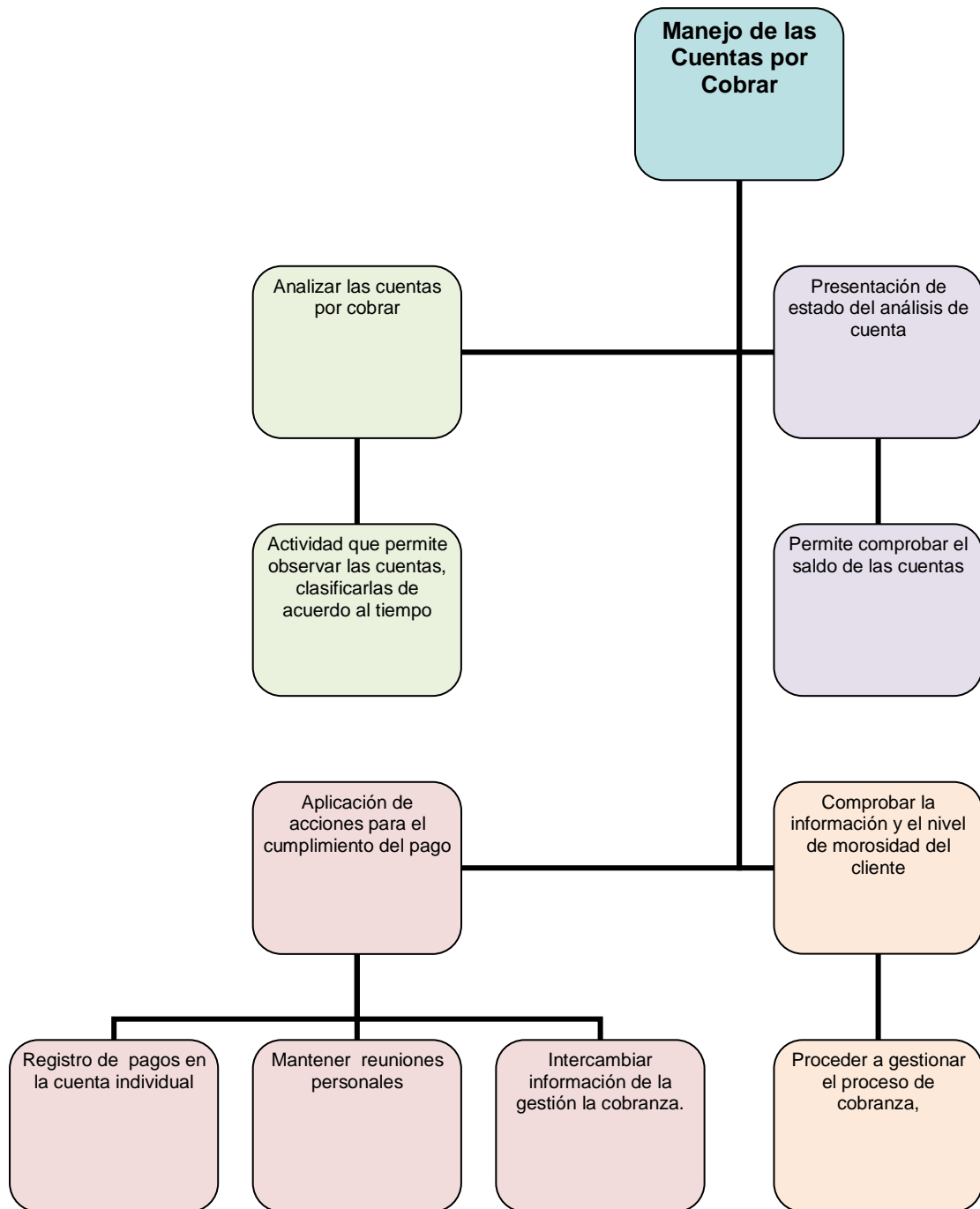
**Política 2.** Términos de Pago.

**Fuente:** Rodríguez (2014).



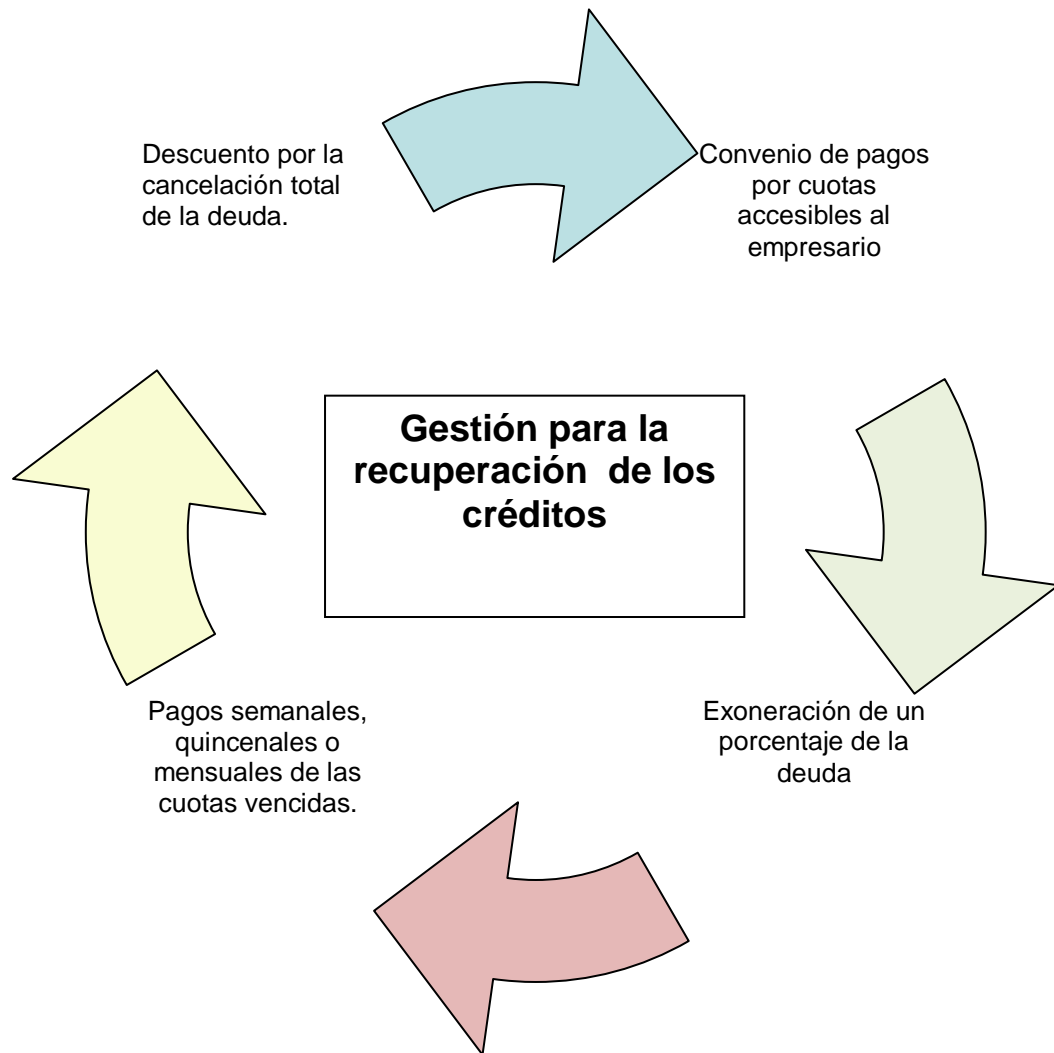
**Política 3. Control Interno Gerencial.**

**Fuente:** Rodríguez (2014).

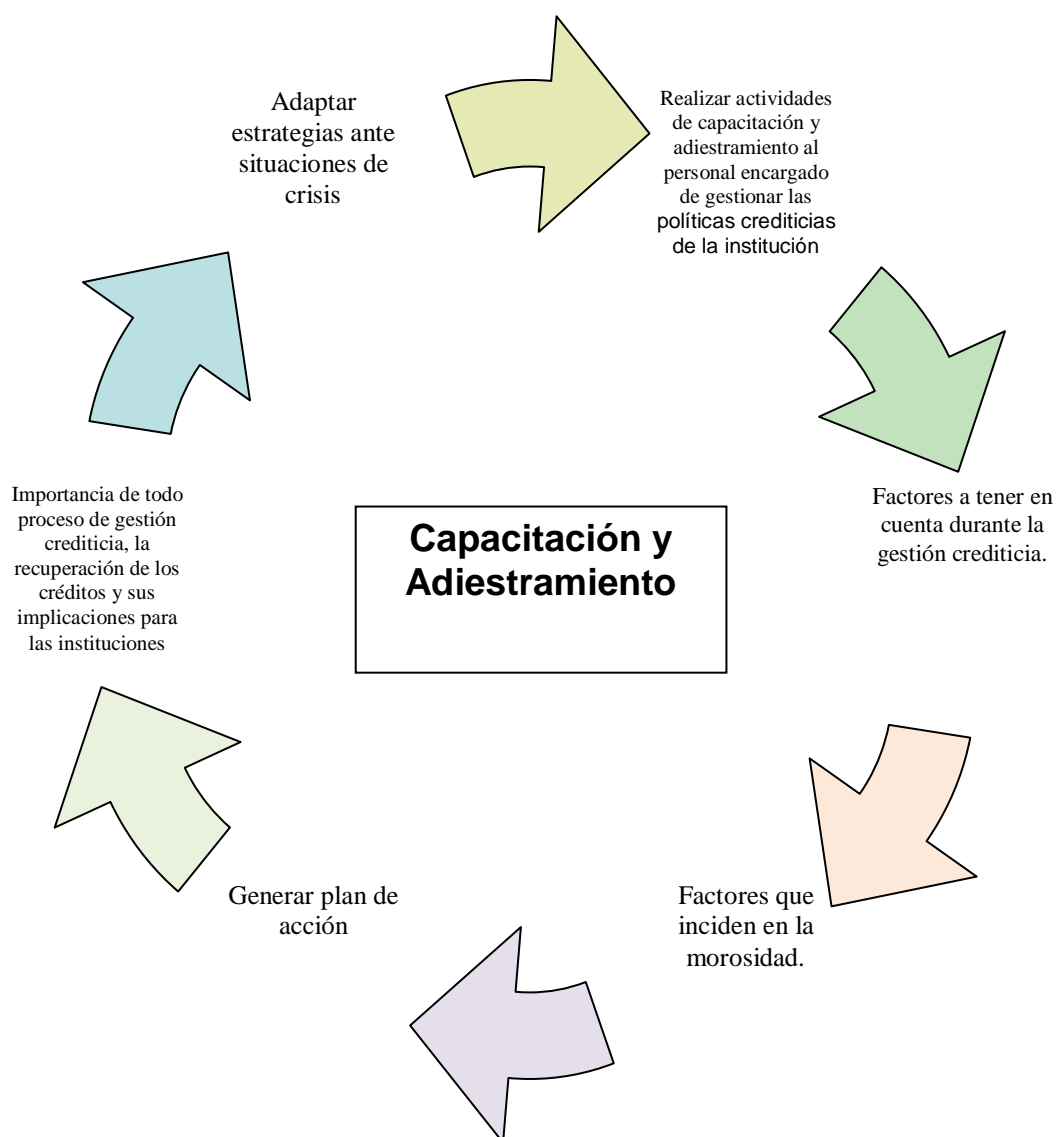


#### **Política 4. Análisis Financiero.**

**Fuente:** Rodríguez (2014).



**Política 5.** Gestión para la recuperación de los créditos.  
**Fuente:** Rodríguez (2014).



**Política 6.** Capacitación y Adiestramiento.  
**Fuente:** Rodríguez (2014).

**Cuadro 26.** Plan de Acción N° 1.

**Objetivo Específico:** Construir conjuntamente con el grupo del ente INPROFEC, Araure las claves y razones que impulsan al deudor a pagar o no pagar, y como motivarlo al pago; haciendo uso de las Estrategias para la renegociación.

Contenido	Actividades	Técnicas	Instrumentos	Recursos	Responsables	Ambiente	Fecha
Relatos, Referencias, claves para el éxito empresarial, motivación activa que genere resultados positivos. Técnicas de preparación profesional para una entrevista exitosa de cobranzas	<p>Inicio: utilizar dinámica grupal para mejorar la percepción de ciertos rasgos sobre la autoconfianza. Lectura del significado de la negociación exitosa.</p> <p>Desarrollo: Elaborar un crucigrama con aspectos típicos de la negociación</p> <p>-Realizar una mesa de trabajo con debates sobre las seis claves para la negociación exitosa.</p> <p>-Construir tríptico sobre las relaciones públicas como una herramienta indispensable en las empresas.</p> <p>Cierre: Compartir lo realizado.</p>	<p>Lluvia de ideas.</p> <p>Discusión socializada.</p> <p>Mesas de trabajo.</p> <p>Lectura reflexiva.</p>	Registro general	<p>Humanos</p> <p>Mediador</p> <p>Personal de INPROFEC</p> <p>Materiales:</p> <p>Papel, lápiz, material computarizado, video ben, papel bond, marcadores.</p>	Mediador Investigadora	Salón de reuniones de la empresa	16-01-14

**Fuente Investigadora:** Rodríguez (2014).



**Cuadro 27.** Plan de Acción N° 2.

**Objetivo Específico:** Lograr que los participantes obtengan habilidades, que le permiten desarrollar propuestas creativas para el logro de negociaciones exitosas buscando alternativas de acercamiento y beneficio mutuo, tanto en el campo comercial, laboral como personal.

Contenido	Actividades	Técnicas	Instrumentos	Recursos	Responsables	Ambiente	Fecha
Capacidad negociadora. Actitud frente al conflicto. Preparación para la negociación. Las claves y razones que impulsan al deudor a pagar o no pagar, y como motivarlo al pago  Actividades para estimular la cobranza.	Inicio: Charlas para la clarificación de los conceptos con apoyo de presentaciones en video ben. Desarrollo: trabajo con guías de reflexión sobre los juegos de roles. -Realizar mesa de trabajo sobre, ejercicios de negociación y discusión grupal. -Elaborar conclusiones. Cierre: Compartir lo realizado.	Charla participativa. Mesa de trabajo. Discusión socializada. Socialización de conclusiones.	Registro general	Humanos Mediador Personal de INPROFEC  Materiales: Papel, lápiz, material computarizado, video ben, papel bond, marcadores.	Mediador Investigadora	Salón de reuniones de la empresa	23-01-14

**Fuente Investigadora:** Rodríguez (2014).

**Cuadro 28.** Plan de Acción N° 3.

**Objetivo Específico:** Construir conjuntamente las técnicas de preparación profesional para una entrevista exitosa de cobranzas, permitiendo generar una relación interpersonal con el cliente.

Contenido	Actividades	Técnicas	Instrumentos	Recursos	Responsables	Ambiente	Fecha
Priorización de objetivos. Manejo de concesiones. Señales de acercamiento. Elaboración de propuestas de trabajo.	<p>Inicio: Conversar sobre los fundamentos que rigen la priorización de objetivos empresariales.</p> <p>Desarrollo: Elaborar un periódico mural sobre el manejo de concesiones.</p> <p>-Nombrar un relator para exponer por grupo el periódico elaborado.</p> <p>-Escribir por grupo las conclusiones de cada expositor.</p> <p>Cierre: Exposición de los periódicos murales elaborados.</p> <p>Realizar una actividad social para un compartir con todo los que participaron en las técnicas de entrevista exitosa de cobranzas.</p>	<p>Discusión socializada</p> <p>Reflexión.</p> <p>Trabajo grupal</p> <p>Periódico mural</p> <p>Exposición</p>	Registro general	<p>Humanos</p> <p>Mediador</p> <p>Personal de INPROFEC</p> <p>Materiales: Papel, lápiz, material computarizado, video ben, papel bond, marcadores.</p>	Mediador Investigadora	Salón de reuniones de la empresa	30-01-14

**Fuente Investigadora:** Rodríguez (2014).

**Cuadro 39.** Plan de Acción N° 4.

**Objetivo Específico:** Construir conjuntamente actividades que permita estimular la cobranza por parte del deudor haciendo uso de la gestión efectiva de la cobranza.

Contenido	Actividades	Técnicas	Instrumentos	Recursos	Responsables	Ambiente	Fecha
Estrategias de cobranzas en época de crisis: El respaldo al cobrador Los regalos La presencia del cobrador La educación del cobrador El vehículo Extravíos, accidentes y asaltos Premio de cobranza La fianza de fidelidad Relación Interpersonal con el cliente.	Inicio: Conversar sobre los fundamentos que rigen las estrategias de cobranzas -Desarrollo.: Elaborar un texto explicativo con las diferentes estrategias acorde a la temática. -Nombrar un relator para exponer por grupo cada estrategia. -Escribir por grupo las conclusiones de cada expositor. -Cierre: Exposición de los relatores de cada mesa de trabajo	Discusión socializada Reflexión. Trabajo grupal Exposición	Registro general	Humanos Mediador Personal de INPROFEC  Materiales: Papel, lápiz, material computarizado, video ben, papel bond, marcadores.	Mediador Investigadora	Salón de reuniones de la empresa	06-2-14

**Fuente Investigadora:** Rodríguez (2014).

**Cuadro 30.** Plan de Acción N° 5.

**Objetivo Específico:** Construir conjuntamente actividades que permita estimular el diseño de política de crédito.

Contenido	Actividades	Técnicas	Instrumentos	Recursos	Responsables	Ambiente	Fecha
Solicitud de Crédito. Documentos personales exigidos por la Institución Financiera. Morosidad en el sistema financiero. Visión empresarial y vocación de desarrollo. Referencia comunal. Persona natural y jurídica con capacidad y voluntad de pago para asumir endeudamiento. Riesgo del sistema financiero. Reunir los requisitos por parte del cliente. Visión empresarial y vocación de desarrollo	<p>Inicio: Conversar sobre los diferentes aportes de las políticas de crédito que rigen las estrategias de cobranzas</p> <p>-Desarrollo: Elaborar un texto explicativo con las diferentes políticas de crédito</p> <p>-Nombrar un relator para exponer por grupo cada política.</p> <p>-Escribir por grupo las conclusiones de cada expositor.</p> <p>-Cierre: Exposición de los relatores de cada mesa de trabajo</p> <p>Realizar una actividad social para un compartir con todo los que participaron en las diferentes actividades.</p> <p>Entrega de reconocimientos y refrigerio.</p> <p>Reflexiones de lo ejecutado a lo largo de tres semanas.</p>	<p>Discusión socializada</p> <p>Reflexión.</p> <p>Trabajo grupal</p> <p>Exposición</p>	<p>Registro general</p>	<p>Humanos</p> <p>Mediador Personal de INPROFEC</p> <p>Materiales: Papel, lápiz, material computarizado, video ben, papel bond, marcadores.</p>	<p>Mediador Investigadora</p>	<p>Salón de reuniones de la empresa</p>	06-2-14

**Fuente Investigadora:** Rodríguez (2014).

## **5.6 Seguimiento**

Según, Perdomo (2008), expresa que el seguimiento es un proceso continuo que permite llevar un control ordenado de todas las acciones planificadas del trabajo, a objeto de conocer los logros, avances, debilidades en que están inmerso el objeto en estudio. El seguimiento a su vez, permite al investigador realizar una interpretación crítica de una o varias experiencias que, a partir de su ordenamiento y reconstrucción, descubre o explicita la lógica del proceso vivido, los factores que han intervenido en dicho proceso, como se han relacionado entre sí, y por qué lo han hecho de ese modo.

En el desarrollo de cada objetivo planificado, el investigador realizará un registro descriptivo de todas las actividades organizadas, tomando en cuenta las experiencias vivenciales de los involucrados, los cuales sirvieron de apoyo para realizar la sistematización de la información recopilada.

## **5.7 Evaluación**

Según Orozco (2011), señala que la evaluación es un proceso sistemático y participativo de búsqueda de información válida y confiable procedente de diferentes fuentes que permiten emitir una valoración sobre el desarrollo integral y tomar decisiones para alcanzar las finalidades y objetivos propuestos.

La evaluación se realizara en cada momento del desarrollo de las estrategia durante las encuestas presenciales, así como el resto de las actividades de manera sistemática con un corte evaluativo en función de cómo se valora el proceso, como se cumple los objetivos, si los métodos y los objetivos se corresponden y por otra parte se tomará el proceso de evaluación establecida actualmente, lo cual debe conducir a cambios, valoración de actividades, planteamientos, acciones en el la institución financiera y sistematización de las experiencias.

La Autoevaluación. Es el proceso en el cual el que realiza la formación valora su propio aprendizaje en todos los contextos, reconociendo sus logros y deficiencias, analizando y considerando su actuación individual y en

colectivo, y se propone acciones para eliminar sus dificultades. (Orozco. Ob cit.).

La Coevaluación, es la evaluación de la actuación del individuo y del grupo como un todo con el objeto de lograr, es decir, se analiza de manera recíproca. (Orozco. ob cit.). Asimismo, la Heteroevaluación, es la evaluación que se realiza por los actores sobre los logros obtenidos durante el proceso de valorar si el proceso de otorgamiento de créditos de la organización continúan las políticas crediticias.

Cada acción ejecutada se evaluará el desenvolvimiento de los participantes a través de la autoevaluación, coevaluación y heteroevaluación y posteriormente se darán a conocer a los gerentes y personal administrativo a través de un compartir vivencial, su actuación, colaboración y destacado desenvolvimiento en el proyecto abordado por todos.

Se evaluará como las políticas para el otorgamiento de créditos en el instituto avance en la mejor promoción y fortalecimiento de la economía comunal en la comunidad de la ciudad de Araure, Acarigua y sus adyacencias.

**Cuadro 31.****Cronograma de Ejecución.**

<b>Acciones</b>	<b>Fecha</b>
Búsqueda de Información para la realización del contexto de estudio y la recolección de datos como antecedentes de la investigación a nivel internacional-nacional. Elementos teóricos que sustente la investigación	Desde el 03-10-13 al 14-10-13
Reunión con el personal Directivo de INPROFEC, Araure y personal clave para informar sobre la Propuesta y su aplicación.	05-10-13
Elaboración del instrumento para la recolección de la información.	15-10-13
Diálogo en equipo de INPROFEC, Araure.	17-10-13
Revisión del informe de la situación a objeto de estudio y revisión de los instrumentos.	21-10-13
Aplicación de los Instrumentos a los informantes. Recolección de información	22-10-13
Continuidad con la revisión bibliográfica con reporte escrito sobre antecedentes y Teorías.	24-10-13
Revisión y correcciones del informe	28-10-13
Búsqueda de información para desarrollar la propuesta	29-10-013
Elaboración de la propuesta	30-10-13
Revisión de la propuesta	31-10-13
Periodo de corrección de la propuesta	01-11-13
Entrega del proyecto del trabajo de grado	04-11-13
Correcciones finales	05-11-13
Búsqueda de material para trabajar con la propuesta	10-11-13
Organizar los diferentes materiales para la ejecución de la propuesta	11-11-13
Organizar las ideas, revisión por cada capítulo del trabajo de grado.	13 al 15 -01 2014
Elaboración de conclusiones, consideraciones sugerencias del trabajo de grado. Organizar los anexos. (Instrumento y las evidencias)	15 al 21- 01-2014

**Fuente Investigadora:** Rodríguez (2014).

## **CAPÍTULO VI**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **6.1 Conclusiones**

Culminado el presente estudio, se establecen las siguientes conclusiones:

Las actividades desarrolladas por las pequeñas y medianas empresas son susceptibles de paralización ante cualquier conflicto económico que afecte los costos de venta o de producción: materiales, mercancías, materia prima, mano de obra directa y costos indirectos; como incremento de los bienes y servicios, pagos elevados por fletes sobre compras, almacenamiento de materia prima e insumos en exceso, capacidad instalada ociosa, presencia de nuevos impuestos y de algunos costos imposibles de evitar, como alquileres, depreciación de la maquinaria y equipos, gastos por seguros, servicios públicos e incremento de las tasas de interés, entre otros.

Esto, ha incidido de manera negativa para que los emprendedores puedan tener acceso a fuentes de financiamiento de índole pública, esto debido a que son pocas aquellas entidades que ofrecen créditos a quienes se dedican a este rubro, viéndose en la mayoría de los casos en la necesidad de recurrir a la banca privada, la cual exige una serie de requisitos que en ocasiones les limita la posibilidad de poder calificar para su aprobación.

Asimismo, se puede concluir que en la actualidad, los pequeños y medianos empresarios, cuentan con pocos recursos económicos para cubrir con sus funciones operativas, viéndose en la necesidad de recurrir a fuentes de financiamiento alternas, cuyo proceso se ve afectado ante las pocas instituciones públicas destinadas para tal fin, por cuanto los bancos nacionalizados manejan una gran demanda y por ende, la aprobación de un crédito se lleva a cabo de manera lenta, poco progresiva, lo cual les impiden contar con recursos económicos que requieren a corto plazo.

Con respecto a lo anterior, al desarrollar el diagnostico situacional actual respecto a las diversas políticas para el otorgamiento de créditos en



INPROFEC, Estado Portuguesa; la institución carece de estrategias acordes, afectando la recuperación de los créditos otorgados con anterioridad, que incide de manera negativa en la aprobación de nuevo financiamiento a los pequeños y medianos empresarios que los solicitan.

Igualmente, se requirió identificar la factibilidad de implementación de nuevas políticas para el otorgamiento de créditos en INPROFEC, Estado Portuguesa; que garantice condiciones óptimas, para que los pequeños y medianos empresarios puedan tener acceso al financiamiento, al ofrecerles diversas las fuentes que les permitan disponer de alternativas como tiempo de cancelación, tasas de intereses, formas de pago, entre otros; puesto que en la actualidad, la gestión crediticia se acompaña de trámites engorros, resultando cuesta arriba la solicitud y aprobación de un crédito para el pequeño y mediano empresario.

De este modo, se presentó una propuesta factible al diseñar estrategias y plan de acción sobre las política para el mejoramiento de otorgamiento de créditos en INPROFEC, Estado Portuguesa; facilitándole herramienta de trabajo al personal que trabaja en la empresa y pueda adquirir experiencia a la hora de la negociación que trae como ventaja cerrar acuerdos con fechas adecuadas para la cancelación de los créditos otorgados

## **6.2 Recomendaciones**

En referencia a la presente investigación, se aportan las siguientes recomendaciones:

En la actualidad, uno de los medios de emprendimiento que se promueve a nivel nacional, lo constituyen los pequeños y medianos empresas, por cuanto dinamizan el aparato económico del sector de las pymes, sin embargo, se han visto afectadas por los avatares económicos de los últimos tiempos, llegando incluso a requerir de financiamiento alterno para cumplir con sus actividades económicas, es fundamental que el Estado conjuntamente con las gobernaciones y alcaldías, promuevan instituciones financieras donde puedan acudir a solicitar créditos de rápida aprobación.

De igual manera, incorporar a los bancos públicos a nivel nacional que contribuyan con el crecimiento del sector empresarial, al permitirles acceder a créditos sin trabas ni limitaciones, así como flexibilizar requisitos y exigencias, por cuanto constituyen limitantes para poder tramitar un crédito a corto plazo.

Asimismo, es recomendable que las instituciones públicas como INPROFEC promuevan estrategias a fin de expandir su capacidad de financiamiento, a fin de que los pequeños y medianos empresarios puedan contar con los recursos económicos que requieren para evitar el desmejoramiento del sector, puesto que contribuyen a dinamizar la economía nacional, como es el caso de abrir fuentes de empleo, permite satisfacer la demanda de bienes y servicios, precios acordes, entre otros aspectos positivos; que conlleva a determinar la necesidad de facilitarles el auxilio financiero a través de créditos de rápida aprobación, contribuyendo así a fortalecer el crecimiento empresarial en el país.

Asimismo, al presentar la propuesta sobre Elaborar políticas para el otorgamiento de créditos en INPROFEC, busca establecer a corto plazo acciones dirigidas al personal que labora directamente con el cliente para optimizar el proceso que contribuya a disminuir los índices de morosidad por parte de los beneficiarios, e incida favorablemente en el financiamiento para cubrir otros créditos tramitados en la institución.

La ejecución de esta propuesta, facilitara la puesta en marcha de las acciones para el esparcimiento de las políticas crediticias de la empresa y fortalecer el aparato productivo local con impacto nacional, buscando satisfacer las necesidades del cliente de manera efectiva y en un corto plazo, esto conllevará obtener resultados positivos altamente beneficiosos para la organización, para así incrementar los ingresos por cobranzas y recuperar los recursos financieros a través de la disminución de las cuentas por cobrar.

## **BIBLIOGRAFÍA**

- Arias, F. (2001). El proyecto de investigación: introducción a la metodología científica. (3ra ed.). Episteme. Caracas.
- Balestrini, M. (2002). Como se Elabora el Proyecto de Investigación. Consultores Asociados BL. Servicio Editorial. Caracas Venezuela
- Becerra, M. (2010). Análisis del Desempeño Financiero de las Instituciones Financieras en Barquisimeto Estado Lara. UCLA. Trabajo de Grado para optar al Título de Magister Scientiarum Mención Gerencia Financiera. [Documento en línea] [http://bibadm.ucla.edu.ve/edocs\\_baducla/tesis/P1077.pdf](http://bibadm.ucla.edu.ve/edocs_baducla/tesis/P1077.pdf) [Consulta: 2013, Octubre, 20]
- Bernal, C. (2006) Metodología de la Investigación. (2da. Edición). Pearson Educación. México.
- Bittel, L., y Ramsey, J. (2005). Planificación. Editorial: Pax . México.
- Buero, E. (2005).Manual de créditos y cobranzas. [Documento en línea] [monografias.com/trabajo\\_38/manual-de-crédito/sntml](http://monografias.com/trabajo_38/manual-de-crédito/sntml) [Consulta: 2013, Octubre, 23]
- Braghan, L. (2000). Manual de Finanzas. Edición Gestión. Barcelona España.
- Brito, J. (2006). Como Elaborar una Tesis. Caracas. Ediciones Cendespoth. Venezuela.
- Camacaro, V. (2008). Organización Jurisprudencia del Trabajo, Juris Eventum, C.A. Escuela Europea de Negocios. Salamanca, España
- Castellano, R, (2005). Las Empresas. Caracas. Editorial: Panapo
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. Gaceta Oficial 36.860 Diciembre (1999) Gaceta Oficial N° 5.453 (Extraordinario) Marzo 24 (2000).
- David, F. (1994). La Gerencia Estratégica. Editorial Serie Empresarial. Novena Reimpresión. Colombia.

- Fernández, C. (2011). Modelo sobre Competencias Gerenciales para el Personal Directivo de Tecnología del Sector Financiero basado en Enfoque de Organizaciones Inteligentes. Tecana American University Accelerated Degree Program Doctorate Of Philosophy (Ph.D.) Intelligent Organizations Development & Management. [Documento en línea] [http://www.tauniversity.org/tesis/Tesis\\_Carlos\\_Fernandez\\_Bravo.pdf](http://www.tauniversity.org/tesis/Tesis_Carlos_Fernandez_Bravo.pdf) [Consultado: 2013, Diciembre, 15]
- Gitman, L. (2000). Administración Financiera. Decimoprimera edición. San Diego State University. TRADUCCIÓN. Miguel Angel Sánchez Carrión
- Gómez, R. Sistema y Procedimiento Administrativo. Ediciones Frigor, Nueva Edición, Caracas 1995
- Gómez, C. (2000). Proyectos Factibles. Editorial Predios. Valencia.
- Gullón, A. (1989) Sistema de Derecho Civil. Vol.2. Editorial Madrid: Tecnos. España.
- Gutiérrez, A. (2002). Líneas de Investigación Científica. Ediciones Caracas. Venezuela.
- Hernández, S., Fernández, C., y Baptista, L. (2004). Metodología de la Investigación. McGraw –Hill. Interamericana Editores S. A. de Chile.
- Hurtado, I. y Toro, J. (2001). Paradigma y Métodos de Investigación en Tiempo de Cambio. Edit. Limusa. México.
- Kester, R, Andany, A. Contabilidad: Teoría y práctica. Edición 7ª. Editorial Labor 1996. Barcelona. España.
- Labrador, M., Orozco, C., y Palencia, A. (2002). Metodología. Valencia. Editorial Clemente.
- Leal, J. (2012). Impacto de la Banca Electrónica en el Rendimiento y Perfil de Riesgo de la Gestión Bancaria de Banesco, Banco Universal. Barquisimeto, Lara. Universidad Centro Occidental Lisandro Alvarado. [Documento en línea] [http://bibadm.ucla.edu.ve/edocs\\_baducla/tesis/TGE\\_HG1709\\_LEAL.pdf](http://bibadm.ucla.edu.ve/edocs_baducla/tesis/TGE_HG1709_LEAL.pdf) [Consultado: 2013, octubre, 20]
- Ley Orgánica de la Administración Pública (2001). Gaceta Oficial de Venezuela Nº 37.305, de fecha 17 de Octubre de 2001,

Littlefield, E., Murdoch, J. & Hashemi, S. (2003). Es el microfinanciamiento una estrategia eficaz para alcanzar los Objetivos de Desarrollo del Milenio. Enfoques 24, CGAP Series, Banco Mundial, Washington.

Martínez E., y García, P. (2000). Manual de finanzas. Editorial gestión 2000. Barcelona. España.

Méndez, Q., E. (2005). Gerencia. (Segunda Edición). Maracaibo Venezuela, Editorial Universitaria Ediluz.

Manual de Contabilidad del Banco Provincial (2003)

Manual Asociación Bancaria de Venezuela (2008). Publicaciones semestrales

Nava, M. (2012). Riesgo en el Otorgamiento de créditos a Personas Naturales en la Banca Universal Venezolana del Municipio Maracaibo en el Estado Zulia. Trabajo de Grado. Universidad del Zulia. Programa Gerencia de Empresas. Mención: Finanzas. Maracaibo.

Orozco, M. (2011). Evaluación Educativa. Universidad de Guayaquil. Facultad de Filosofía. [Documento en línea] [www.monografias.com/trabajos82/la-evaluacion-educativa/la-evaluacion-educativa2.shtml#ixzz2pCVpnlTi](http://www.monografias.com/trabajos82/la-evaluacion-educativa/la-evaluacion-educativa2.shtml#ixzz2pCVpnlTi) [Consultado: 2013, octubre, 20]

Palacios, R, (2000). Organización y sus Actividades Administrativas. México. Editorial: Mc. Graw Hill

Perdomo, L. (2008). Sistema de Mejor Gestión. Universidad Nacional de Colombia. [Revista en línea] [http://www.simege.unal.edu.co/index.php?option=com\\_docman&task=cat\\_view&gid=597&Itemid=167](http://www.simege.unal.edu.co/index.php?option=com_docman&task=cat_view&gid=597&Itemid=167) [Consultado: 2013, octubre, 20]

Pinto, G. (2004). Hacia una Metodología de la Investigación Contable. Chile. Universidad de Chile.

Rojas, M. (2010). Calidad de Servicio en el Área de Atención al cliente Mercantil C.A, Banco Universal, Bajo el enfoque de Dirección Estratégica, en la Oficina C.C Terepaima II, en la ciudad de Cabudare, Estado Lara. [Documento en línea] [http://bibadm.ucla.edu.ve/edocs\\_baducla/tesis/P1109.pdf](http://bibadm.ucla.edu.ve/edocs_baducla/tesis/P1109.pdf) [Consultado: 2013, octubre, 20]

- Rodríguez, G. Gil, J. y García, E. (1996). Metodología de la Investigación Cualitativa. Ediciones Aljibe.
- Samuelson, P., y Nordhaus, W. (1996). Economía. Duodécima Edición. McGraw Hill. México.
- Tamayo, T., M. (1996). El Proceso de la Investigación Científica. (Segunda Edición). México. Editorial Limusa, S. A. de C. V.
- Tinker, I (2000), "El alivio de la pobreza". Revista de la American Planning. Asociación, Vol. 66, Número 3.
- Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2003). Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestrías y Tesis Doctorales. Vicerrectorado de Investigación y Postgrado Parque del Oeste, Catia. Caracas, Venezuela. Editorial, FEDUPEL.
- Velásquez, T, (2007). La Administración y sus procesos. México. Editorial: Pax.

## ANEXOS A

### CUESTIONARIO

1.- ¿Se evalúan estos aspectos personales para el otorgamiento de créditos en la empresa INPROFEC?

<b>Aspectos /Escala</b>	<b>Siempre</b>	<b>Casi Siempre</b>	<b>Casi Nunca</b>	<b>Nunca</b>
Responsabilidad				
Reputación Personal				
Reputación Comercial				

2.- ¿Evalúa la empresa la situación laboral del cliente para otorgar el crédito?

- a) Siempre ( )
- b) Casi Siempre ( )
- c) Casi Nunca ( )
- d) Nunca ( )

3.- ¿Tiene como norma la empresa verificar la documentación legal solicitada por ella y entregadas por los clientes?

- e) Siempre ( )
- f) Casi Siempre ( )
- g) Casi Nunca ( )
- h) Nunca ( )

4.- ¿Cuáles son los lapsos establecidos por la empresa para verificar los documentos entregados por los clientes?

- a) 30 días ( )
- b) 90 días ( )
- c) 120 días ( )
- d) 180 días ( )
- e) 365 días ( )

5.- ¿La empresa evalúa como será el pago de los clientes en caso de otorgar un crédito?

- a) Siempre ( )
- b) Casi Siempre ( )
- c) Casi Nunca ( )
- d) Nunca ( )

- 6.- ¿De qué depende la fijación del monto del crédito que se otorgue?
- a) Capacidad de pago del cliente ( )
  - b) De las garantías ( )
  - c) Fiador ( )
- 7.- ¿Dentro de las políticas de la empresa, el aval o fiador cancela el crédito en caso de que el cliente no lo haga?
- a) Siempre ( )
  - b) Casi Siempre ( )
  - c) Casi Nunca ( )
  - d) Nunca ( )
- 8.- ¿Se hace seguimiento al pago de la cartera de clientes que posee la empresa?
- a) Siempre ( )
  - b) Casi Siempre ( )
  - c) Casi Nunca ( )
  - d) Nunca ( )
- 9.- ¿La empresa clasifica el otorgamiento de créditos de acuerdo a los riesgos que se puedan presentar antes de financiarlos?
- Tipos de Riesgos:
- a) Normal ( )
  - b) Potencial ( )
  - c) Real ( )
  - d) Alto ( )
  - e) Irrecuperable ( )
- 10.- ¿Existe en la empresa una unidad que se encargue específicamente de la cobranza a los clientes?
- a) Siempre ( )
  - b) Casi Siempre ( )
  - c) Casi Nunca ( )
  - d) Nunca ( )
- 11.- ¿Cuáles de estos son los medios que utiliza la empresa para realizar la cobranza?
- a) Telefónica ( )
  - b) Correo Electrónico ( )
  - c) Correspondencia ( )
  - d) Cobranza personalizada ( )
  - e) Todas las anteriores ( )



12.- ¿Dentro de las normas de la empresa el cliente debe definir cuál será el destino del crédito?

- a) Siempre ( )
- b) Casi Siempre ( )
- c) Casi Nunca ( )
- d) Nunca ( )

13.- ¿Considera usted que las cuotas de interés estipulada para cancelar el crédito son accesible para los clientes?

- a) Siempre ( )
- b) Casi Siempre ( )
- c) Casi Nunca ( )
- d) Nunca ( )

14.- ¿Existe alguna política de incentivos o beneficios para los clientes por pronto pago?

- a) Siempre ( )
- b) Casi Siempre ( )
- c) Casi Nunca ( )
- d) Nunca ( )

15.- ¿Cree usted que la empresa aplica auditorias para planificar los otorgamientos de créditos?

- a) Siempre ( )
- b) Casi Siempre ( )
- c) Casi Nunca ( )
- d) Nunca ( )

16.- ¿Cuáles son los plazos de vencimientos otorgados por la empresa a los clientes para pagar su deuda

- a) 30 días ( )
- b) 90 días ( )
- c) 120 días ( )
- d) 180 días ( )
- e) 365 días ( )

17.- ¿Cree que los plazos de vencimientos de créditos otorgados a los clientes son evaluados constantemente?

- a) Siempre ( )
- b) Casi Siempre ( )
- c) Casi Nunca ( )
- e) Nunca ( )

**ANEXO B****VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
MINISTERIO DEL PODER POPULAR  
PARA LA EDUCACIÓN UNIVERISTARIA  
UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL  
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES  
“EZEQUIEL ZAMORA”  
COORDINACIÓN ÁREA DE POSTGRADO  
EXTENSIÓN ACARIGUA**

**ACTA DE VALIDACIÓN**

Yo, \_\_\_\_\_, portador de la Cédula de identidad N° \_\_\_\_\_, hago constar que he validado el instrumento para la recolección de información de la investigación titulada: “POLÍTICAS PARA EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS EN EL INSTITUTO DE PROMOCIÓN Y FORTALECIMIENTO DE LA ECONOMÍA COMUNAL ARAURE ESTADO PORTUGUESA”. Realizada por Maryelis Rodríguez, aspirante al título de Postgrado en Administración, Mención: Gerencia General.

Acta que se expide a petición de la parte interesada, en la ciudad de Acarigua; a los \_\_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ del dos mil trece.

Atentamente,

Firma: \_\_\_\_\_

C.I.: \_\_\_\_\_

Validación de Juicio de Expertos

Variable	dimensiones	indicadores	Ítems	Claridad		Pertinencia		Relación del contenidos de ítems con el indicador (Grado)			Observaciones
				Si	No	Si	No	Bajo (1)	Moderado (2)	Alto (3)	

Apellidos y Nombres del Validador\_\_\_\_\_C.I.\_\_\_\_\_firma\_\_\_\_\_Fecha:\_\_\_\_\_

Observaciones complementarias: \_\_\_\_\_