



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD CENTROCCIDENTAL
"LISANDRO ALVARADO"
LA UNIVERSIDAD DEL ZULIA
CONVENIO UCLA-LUZ



B i b l i o t e c a

***LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS DIRIGIDOS AL MEJORAMIENTO DEL
RENDIMIENTO DE LA CARTERA DE CRÉDITO DE SOFIOCCIDENTE
BANCO DE INVERSIÓN***

Lic. Ingrid Bracamonte Fuentes.

Administración
y Contaduría

Maracaibo, Septiembre 2005

**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
LA UNIVERSIDAD DEL ZULIA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
DIVISIÓN DE ESTUDIOS PARA GRADUADOS
ESPECIALIZACIÓN EN CONTADURÍA
MENCIÓN: AUDITORIA**

B i b l i o t e c a

***LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS DIRIGIDOS AL MEJORAMIENTO DEL
RENDIMIENTO DE LA CARTERA DE CRÉDITO DE SOFIOCCIDENTE
BANCO DE INVERSIÓN***

Trabajo presentado para optar al grado de
Especialista en Auditoría

**Administración
y Contaduría**

Por: Ingrid Bracamonte Fuentes.

Maracaibo, Septiembre de 2005

**LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS DIRIGIDOS AL MEJORAMIENTO DEL
RENDIMIENTO DE LA CARTERA DE CRÉDITO DE SOFIOCCIDENTE
BANCO DE INVERSIÓN**

Por: Ingrid Bracamonte Fuentes.

B i b l i o t e c a

Trabajo de Grado Aprobado

(Jurado 1)
Tutor

(Jurado 2)

(Jurado 3)

Administración
y Contaduría

Maracaibo, ____ de _____ de 2005

DEDICATORIA

A Dios, por su grandeza.

A mis Padres, quienes han dado todo para formarnos una familia feliz y de principios.

A mi esposo, quien es mi apoyo y mi felicidad.

A mis hijos, quienes son mi mayor tesoro.

A mi familia, una gran familia.

A mis amigos a quienes quiero y respeto.



**Administración
y Contaduría**

AGRADECIMIENTO

A Dios, por darme la oportunidad de crecer.

A mis Padres, quienes con su esfuerzo, cariño y dedicación me enseñaron lo que significa alcanzar una meta importante en la vida.

A mi Esposo, Jorge Viera de quien me siento orgullosa.

A mi familia, quienes unidos formamos una gran familia.

A mi tutora Adreana Morón quien dedicó buena parte de su valioso tiempo para brindarme su calidad académica.

A mis amigas por su asesoría y gran apoyo.

A mi grupo de estudios quienes siempre fuimos de gran ayuda y apoyo para lograr esta meta.

En fin a todas aquellas personas quienes de alguna forma estuvieron presentes y aun ausentes, dándome apoyo, cariño sincero y una palabra de "adelante"

**Administración
y Contaduría**

INDICE GENERAL

	Pag.
VEREDICTO DEL JURADO.	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO.	v
INDICE GENERAL.	vi
INDICE DE CUADROS.	ix
INDICE DE GRÁFICOS	xi
INDICE DE TABLA.	xiii
RESUMEN.	xiv
INTRODUCCIÓN.	1
CAPITULO	
I EL PROBLEMA	
Planteamiento del Problema.	3
Formulación del Problema.	5
Sistematización del Problema.	5
Objetivos de la Investigación.	6
General.	6
Específicos.	6
Justificación de la Investigación.	6
Delimitación de la Investigación.	7
Espacial.	7
Temporal.	7
II MARCO TEÓRICO	
Reseña Histórica de la Institución.	9
Misión.	9
Visión.	10
Antecedentes de la Investigación.	10
Bases Teóricas.	11
Fundamentos Legales.	11
Rendimiento.	13
Cartera de Crédito.	14
Proceso de Otorgamiento y Recuperación de la Cartera de Crédito.	14
Políticas de la Cartera de Crédito.	15
Liquidación del Crédito.	17
Estrategias de la Cartera de Crédito.	18
Tipos de Estrategias.	18

	Análisis FODA.	19
	Auditoría.	20
	Auditoría Operacional.	20
	Ventajas de la Auditoría Operacional.	21
	Tipos de Auditoría Operacional.	21
	Control Interno.	22
	Tasas de Interés.	22
	Planificación Estratégica.	24
	Características de la Planificación Estratégica.	24
	Sistema de Variable.	25
	Definición Conceptual.	25
	Definición Operacional.	25
	Operacionalización de la Variable	26
III	MARCO METODOLÓGICO	
	Tipo de Investigación.	28
	Diseño de Investigación.	28
	Población.	29
	Técnicas e Instrumento de Recolección de Datos.	29
	Validez y Confiabilidad del Instrumento.	30
	Tratamiento de los Datos.	31
	Tabulación Estadístico de los Datos.	31
IV	ANÁLISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS	
	Análisis de los Resultados	
	Objetivo 1 Describir el proceso de otorgamiento y recuperación de la cartera de crédito de Sofioccidente Banco de Inversión.	33
	Objetivo 2 Determinar las debilidades y fortalezas de la cartera de crédito de Sofioccidente Banco de Inversión.. . . .	70
	Objetivo 3 Determinar la eficiencia y eficacia de los procesos de la cartera de crédito de Sofioccidente Banco de Inversión.	86
	Objetivo 4 Identificar las tasas de interés utilizadas en Sofioccidente Banco de Inversión.	98
	Interpretación de los Resultados.	109

V	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.	121
VI	LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS QUE PERMITAN MEJORAR EL RENDIMIENTO DE LA CARTERA DE CRÉDITO DE SOFIOCCIDENTE BANCO DE INVERSIÓN	124
	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.	134
	ANEXOS.	138



INDICE DE CUADROS

Cuadros	Pág.
Destino del Crédito.	33
Monto del Crédito.	34
Antecedentes Económicos.	35
Antecedentes Financieros.	36
Capacidad de Pago.	37
Prioridades del Instituto.	38
Garantías.	39
Monto solicitado.	40
Fiadores.	41
Plazo y flujo de pago.	42
Evaluación de la capacidad de pago.	43
Documentos originales.	44
Junta Directiva.	45
Características de la solicitud.	46
Recomendación del analista.	47
Informe de Crédito.	48
Recomendación de la Gerencia.	49
Decisión acordada.	50
Condiciones.	51
Apertura de cuenta del cliente.	52
Incorporación en el Sistema Contable.	53
Liquidación del Crédito.	54
Documentación validada.	55
Departamento Legal.	56
Departamento de Crédito.	57
Elaboración del expediente.	58
Documentos en resguardo.	59
Políticas y mecanismos de gestión.	60
Recuperación por vía judicial.	61
Recuperación por vía extrajudicial.	62
Vencimiento de la obligación.	63
Tiempo de morosidad.	64
Seguimiento del crédito.	65
Planes de recuperación.	66
Renovaciones del crédito.	67
Acciones de cobro.	68
Ejecución de garantía.	69
Personal profesional calificado.	70
Departamento de crédito.	71

	Pág.
Trabajo a desempeñar.	72
Aporte de conocimiento.	73
Infraestructura tecnológica.	74
Soporte primordial.	75
Negocios de manera eficaz.	76
Mejoras salariales.	77
Estabilidad laboral.	78
Situación económica.	79
Programas de adiestramiento de Sofiooccidente.	80
Actualización profesional.	81
Aportar conocimiento.	82
Monitoreo.	83
Cheques y autorizaciones.	84
Retrasos.	85
Objetivos propuestos.	86
Metas programadas.	87
Cumplimiento de objeto.	88
Exigencia de los objetivos.	89
Resultados.	90
Mejorar los objetivos.	91
Operaciones productivas.	92
Parámetros de calificación.	93
Recursos necesarios.	94
Resultados deseados.	95
Nivel optimo.	96
Resultados deseados de departamento de crédito.	97
Vigencia del crédito.	98
Condición tasa variable.	99
Cuota financiera fija.	100
Interés y amortización de capital.	101
Crédito con tasa preferencial.	102
Tasa preferencial para empleados.	103
Intereses cobrados por anticipado.	104
Otorgamiento de crédito.	105
Recuperación de crédito.	106
Contrato.	107

INDICE DE GRÁFICOS

Gráficos	Pág.
Destino del crédito.	34
Monto del crédito.	35
Antecedentes económicos.	36
Antecedentes financieros.	37
Capacidad de pago.	38
Prioridades del instituto.	39
Garantías.	40
Monto solicitado.	41
Fiadores.	42
Plazo y flujo de pago.	43
Evaluación de la capacidad de pago.	44
Documentos originales.	45
Junta directiva.	46
Características de la solicitud.	47
Recomendación del analista.	48
Informe de crédito.	49
Recomendación de la gerencia.	50
Decisión acordada.	51
Condiciones.	52
Apertura de cuenta del cliente.	53
Incorporación en el sistema contable.	54
Liquidación del crédito.	55
Documentación validada.	56
Departamento legal.	57
Departamento de crédito.	58
Elaboración del expediente.	59
Documentos en resguardo.	60
Políticas y mecanismos de gestión.	61
Recuperación por vía judicial.	62
Recuperación por vía extrajudicial.	63
Vencimiento de la obligación.	64
Tiempo de morosidad.	65
Seguimiento del crédito.	66
Planes de recuperación.	67
Renovaciones del crédito.	68
Acciones de cobro.	69
Ejecución de garantía.	70
Personal profesional calificado.	71
Personal calificado.	72

	Pág.
Trabajo a desempeñar.	73
Aporte de conocimiento.	74
Infraestructura tecnológica.	75
Soporte primordial.	76
Negocios de manera eficaz.	77
Mejoras salariales.	78
Estabilidad laboral.	79
Situación económica.	80
Programas de adiestramiento de Sofiocidente.	81
Actualización profesional.	82
Aportar conocimiento.	83
Monitoreo.	84
Chequeos y autorizaciones.	85
Retrasos.	86
Objetivos propuestos.	87
Metas programadas.	88
Cumplimiento de objetivos.	89
Exigencia de los objetivos.	90
Resultados.	91
Mejorar los objetivos.	92
Operaciones productivas.	93
Parámetros de calificación.	94
Recursos necesarios.	95
Resultados deseados.	96
Nivel optimo.	97
Resultados deseados de departamento de crédito.	98
Vigencia del crédito.	99
Condición tasa variable.	100
Cuota financiera fija.	101
Interés y amortización de capital.	102
Crédito con tasa preferencial.	103
Tasa preferencial para empleados.	104
Intereses cobrados por anticipado.	105
Otorgamiento de crédito.	106
Recuperación de crédito.	107
Contrato.	108

INDICE DE TABLA

Tabla	Pág.
Operacionalización de la variable.	26

B i b l i o t e c a



Administración
y Contaduría

**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
LA UNIVERSIDAD DEL ZULIA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
DIVISIÓN DE ESTUDIOS PARA GRADUADOS
ESPECIALIZACIÓN EN CONTADURÍA
MENCIÓN: AUDITORIA**

***LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS DIRIGIDOS AL MEJORAMIENTO DEL
RENDIMIENTO DE LA CARTERA DE CRÉDITO DE SOFIOCCIDENTE
BANCO DE INVERSIÓN***

Autor (a): Ingrid Bracamonte Fuentes.
Tutor (a): Adreana Morón.

RESUMEN

El presente estudio estuvo orientado a proponer lineamientos estratégicos dirigidos al mejoramiento del rendimiento de la cartera de crédito de Sofiooccidente Banco de Inversión C. A. La investigación se definió como de tipo descriptiva, en razón de haber estado dirigida a la recolección de datos relacionados con el estado del instituto en un periodo determinado. La población estuvo conformada por la totalidad del departamento de Crédito y Cobranzas. La técnica de recolección de datos fue un cuestionario conformado por setenta y cinco (75) ítems. Los datos se analizaron utilizando el método de estadística descriptiva con valores de frecuencias absolutas y relativas. Los resultados obtenidos permitieron determinar que la cartera de crédito de Sofiooccidente funciona, sin embargo, se detectaron algunas debilidades que originaron la elaboración de Lineamientos Estratégicos y así obtener un mejor rendimiento en la Cartera de Créditos de Sofiooccidente Banco de Inversión, C. A.

Palabras Claves:

Lineamientos Estratégicos, Rendimiento, Cartera de Crédito, Banco de Inversión.

INTRODUCCIÓN

Las Instituciones financieras regidas estrictamente por la Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras y reguladas por el ente supervisor la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras, inmersas en el mercado monetario y financiero constantemente evolutivo deben mantener actualizados los procedimientos de control que le permitan un adecuado rendimiento de sus activos y así cubrir sus costos operativos para obtener utilidad financiera.

En los diferentes lineamientos estratégicos que incluye la planificación estratégica y un análisis de las fortalezas y debilidades de los procesos operativos establecidos por la alta gerencia se encuentran los correspondientes a cada unidad de negocios, en esta investigación se analizan los referidos a la gerencia de crédito y cobranzas de Sofioccidente Banco de Inversión, C. A.

En este sentido, mejorar el rendimiento de la cartera de crédito constituye un incremento de los ingresos financieros del Instituto que concluye con una mayor utilidad neta en la consecución de su actividad financiera.

La investigación realizada se fundamenta en la elaboración de lineamientos estratégicos para el mejoramiento de la cartera de crédito de Sofioccidente Banco de Inversión, C. A., que servirá de guía para optimizar los procesos tendentes a mejorar el rendimiento de dicho activo, sin pretender limitar la creatividad de los funcionarios responsables de su ejecución. Se encuentra dividido en seis capítulos.

CAPITULO I: Incluye los aspectos relacionados con el problema objeto de la investigación, es decir Planteamiento y Formulación del mismo, Objetivos, Justificación y Delimitación.

CAPITULO II: Comprende el marco teórico, conformado por la reseña histórica, antecedentes, fundamentación legal, definición teórica, definición de términos básicos y operacionalización de la variable.

CAPITULO III: Se refiere al marco metodológico, que incluye el tipo de estudio, diseño de la investigación, la población, técnica e instrumento de recolección de datos, validez del instrumento y las técnicas estadísticas utilizadas para el análisis e interpretación de los datos.

CAPITULO IV: En éste se exponen los resultados analíticos obtenidos, cubriendo los objetivos planteados en la investigación.

CAPITULO V: En este capítulo se incluyen las conclusiones y las recomendaciones de la investigación.

B i b l i o t e c a



CAPITULO I
EL PROBLEMA

Administracion
y Contaduria

CAPITULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En el Sistema Bancario, el rendimiento está referido al margen de utilidad requerido por la Institución para mantenerse activa. En tal sentido, todas las Instituciones Financieras deben realizar esfuerzos por mantener en niveles ideales su rendimiento, el cual se analiza en función del riesgo. Al respecto Gitman (2000) plantea que está representado por la posibilidad de enfrentar una pérdida financiera, lo cual difiere del objeto principal de las Instituciones Financieras.

Es por ello, que la cartera de crédito es fundamental para el Sistema Financiero porque le permite incrementar y fortalecer la intermediación financiera, así como también es un factor de movilización de recursos, facilitando el desarrollo a empresas que requieren financiamiento, creando las bases para la generación de empleo y el crecimiento de la actividad económica en general.

Por lo que se hace necesario, establecer procedimientos adecuados para la pronta recuperación de la cartera de crédito, lo que le permitirá mantener el rendimiento. La Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras, establece normativas que obliga a los Bancos a no registrar ingresos por intereses sobre la cartera de crédito en estado de morosidad, con el agravante de exigir el registro de provisiones a corto plazo sobre los capitales incursos en esta situación.

En este sentido, Gitman (2000) afirma, la gestión financiera 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 circunstancias del momento.

En lo que respecta a la banca, ésta trata de conseguir mayor eficacia al momento de aceptar y colocar una mayor cantidad de fondos para financiar proyectos, estableciendo limitaciones a los pagos a largo plazo y ahorrando en gastos operativos.

Actualmente, la mayoría de las Instituciones Financieras, han reconocido la gran importancia de establecer mecanismos de regulación a los gastos operativos, con el objeto de medir y evaluar su origen, naturaleza, concepto, justificación y fin, para

determinar cuáles son los beneficios que a partir de éstos se producen en consecuencia de la prestación de un servicio o por la cancelación de una obligación pendiente.

Esta realidad se ha extendido irremediablemente a cada zona del país y en consideración a la región zuliana, las organizaciones existentes se han visto afectadas por la incertidumbre financiera que arrastra al desequilibrio sus principales actividades empresariales, motivando a la gerencia a buscar nuevas y mejores alternativas que le permitan aumentar la rentabilidad del negocio, de forma que el proceso contable-administrativo de los mismos se torne más eficiente, productivo y oportuno, creando mejores condiciones para responder a las necesidades de la organización y mantenerse estratégicamente en el medio.

Por lo que en el mercado financiero, existen Institutos los cuales independientemente de la presión ejercida por los grandes consorcios, han podido mantenerse activos a pesar de su reducido tamaño. Tal es el caso de Sofiooccidente Banco de Inversión C. A. Institución Financiera creada por la Corporación para el Desarrollo de la Región Zuliana (CORPOZULIA), con una participación accionaria del 48% por parte del Estado y el 52% restante aportado por el sector privado.

Desde sus inicios se estableció en la ciudad de Maracaibo, con el fin de prestar servicios a los pequeños y medianos inversionistas de la región. Su funcionamiento fué autorizado por la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras y en la actualidad está regulada por los lineamientos emanados de dicho Organismo.

Es preciso destacar, que para mantenerse en el mercado ha debido recurrir a un proceso de control continuo sobre las operaciones crediticias, con la finalidad de asegurarse un rendimiento acorde con las exigencias del mercado, de sus accionistas y tener mayor acceso al mercado, debido a que la cartera de crédito de Sofiooccidente Banco de Inversión es su principal activo.

De su correcta administración depende en gran parte mantenerse en el mercado financiero, tal como lo establece la Normativa Legal como es la Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras. Los Bancos de Inversión tienen limitaciones para el otorgamiento de créditos, los cuales se refieren al tipo de crédito, destino y plazo. Ahora bien, para el otorgamiento de los créditos se evalúa el riesgo inherente o implícito que representa el mismo, en función a garantías, capacidad de pago del cliente y solvencia.

Cabe destacar la existencia de la Normativa Bancaria, que regula los registros contables de todas sus operaciones, puntualizando sobre la cartera de crédito. Esta se divide en cuatro tipos de créditos: Vigente, Reestructurada, Vencida y en Litigio. Cada una de ellas, tiene un tratamiento al igual que los intereses, llamados rendimientos, que generan dichos préstamos.

Asimismo, el rendimiento de la cartera de crédito viene dado por una fijación de tasas de interés que deben ser competitivas con el mercado financiero e interrelacionada con la tasa pasiva, como son las captaciones de recursos. Existen mecanismos para la fijación de la tasa, de acuerdo al mercado Financiero.

Finalmente, no se han conseguido evaluaciones realizadas por la unidad de auditoria interna del Instituto, que permitan determinar los aspectos que influyen en el rendimiento de la cartera de créditos para dar a conocer a la alta gerencia, si esto es óptimo o si por el contrario, se necesita de nuevas estrategias en los procedimientos.

Ahora bien, los procedimientos vigentes no le permiten a la gerencia conocer en detalle el rendimiento de la cartera de crédito, fijando lineamientos de acuerdo a los resultados que se vayan obteniendo.

Por lo anteriormente expuesto, Sofioccidente Banco de Inversión C. A. requiere en los actuales momentos de lineamientos para mejorar el rendimiento de la cartera de crédito y de procedimientos capaces de detectar oportunamente las desviaciones que coloquen en posición de riesgo el rendimiento de su principal activo, para así lograr optimizar la operatividad de la Institución.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Ante la problemática planteada surge una interrogante:

¿Cómo puede Sofioccidente Banco de Inversión mejorar el rendimiento de la cartera de crédito?

SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál es el proceso de otorgamiento y recuperación de la cartera de crédito?

¿Cuáles son las políticas de la Institución relacionadas con la cartera de crédito?

¿Cuáles son las estrategias que utiliza el proceso de recuperación en la cartera de crédito?

¿Cómo es el proceso para la fijación de las tasas de interés de Sofioccidente Banco de Inversión C. A.?

¿Cuáles son los lineamientos estratégicos que permitan mejorar el rendimiento de la cartera de crédito de Sofioccidente Banco de Inversión C. A.?

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

OBJETIVO GENERAL:

Proponer lineamientos estratégicos dirigidos al mejoramiento del rendimiento de la cartera de crédito de Sofioccidente Banco de Inversión.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Describir el proceso de otorgamiento y recuperación de la cartera de crédito de Sofioccidente Banco de Inversión.
- Determinar las debilidades y fortalezas de la cartera de crédito de Sofioccidente Banco de Inversión.
- Determinar la eficiencia y eficacia de los procesos de la cartera de crédito de Sofioccidente Banco de Inversión.
- Identificar las tasas de interés utilizadas en Sofioccidente Banco de Inversión.
- Definir los lineamientos estratégicos que permitan mejorar el rendimiento de la cartera de crédito de Sofioccidente Banco de Inversión.

JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

El mejoramiento del rendimiento de la cartera de crédito reviste importancia, dado que los cambios en el entorno político, social y económico incrementan los riesgos crediticios, los cuales dentro del sector bancario cumplen una función intermediadora. En tal sentido, en la actualidad, están presentes un conjunto de estímulos negativos que exigen la continua revisión de los lineamientos para obtener los ingresos y mantener activa la Institución a través del otorgamiento y/o recuperación del crédito.

Dentro de este orden de ideas, las razones que justifican la investigación, son de dos tipos: De carácter práctico, por cuanto los resultados que se obtengan servirán de base para fijar criterios de control que permitan ser considerados por la alta gerencia de Sofioccidente Banco de Inversión sobre las estrategias a considerar para optimizar el rendimiento en el proceso de recuperación de la cartera de crédito. De utilidad metodológica, por cuanto los resultados servirán de punto de partida para futuros análisis y además incorporar una nueva metodología para la identificación y posterior estudio del mejoramiento del rendimiento de la cartera de créditos de Sofioccidente Banco de Inversión.

Así mismo el tópico tratado es importante no sólo para la banca en general sino a nivel empresarial y particular.

DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

ESPACIAL:

Esta investigación se realizó en Sofioccidente Banco de Inversión, ubicada en la ciudad de Maracaibo, en la Av. 3F con calle 73.

TEMPORAL:

El estudio está enmarcado temporalmente en el segundo semestre del año 2004.

B i b l i o t e c a



**Administración
y Contaduría**

B i b l i o t e c a



CAPITULO II
MARCO TEÓRICO

**Administracion
y Contaduria**

CAPITULO II

MARCO TEORICO

RESEÑA HISTÓRICA

Sofioccidente Banco de Inversión C. A. nace bajo el nombre de Sociedad Financiera de Occidente, C. A., legalmente constituida el 2 de Noviembre de 1972, iniciando sus actividades en Mayo de 1973. Es la primera Institución Financiera creada por la Corporación de Desarrollo para la Región Zuliana (Corpozulia), con una participación accionaria del 48% y un 52% por el sector privado, siendo su capital inicial de Bs. 10.000.000,00

Inició sus actividades como Sociedad Financiera de Occidente C. A. y en cumplimiento de la normativa legal, pasa a Banco de Inversión, siendo su nueva denominación Sofioccidente Banco de Inversión, C. A. a partir de Enero de 1994.

Actualmente posee un capital social de Bs. 5.000.000.000,00 y bajo la fundamentación legal, el objetivo de Sofioccidente Banco de Inversión es intermediar en la colocación de capitales, participar en el financiamiento de operaciones en el mercado de capitales, financiar la producción, la construcción y proyectos de inversión, y en general ejecutar otras operaciones compatibles con su naturaleza con las limitaciones previstas dentro de la Ley General de Bancos.

MISIÓN

Es una Institución Financiera regional, dedicada a la intermediación financiera, a través de instrumentos crediticios, de captación y colocación de capitales.

El servicio que presta esta Institución, se rige por principios y valores de integridad, innovación, respeto mutuo, trabajo en equipo, lealtad, dignidad y confiabilidad.

Está comprometida a generar la mayor rentabilidad a los accionistas, la satisfacción de los clientes y el bienestar del recurso humano, mediante un modelo de gestión, orientado hacia el logro de la excelencia y la calidad.

VISIÓN

Ser reconocida como Institución de excelente gestión financiera que cumple cabalmente con sus compromisos.

Con respecto a la estructura organizacional, Sofioccidente Banco de Inversión C. A. se presenta con una estructura vertical integrada por la Asamblea de Accionistas, Junta Directiva; Presidente, Gerente General, Sub-Gerente General, Unidades de Control, Unidades de Negocios y Unidades de Apoyo.

ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Tomando en consideración el tema planteado, se logró consultar las siguientes investigaciones que tienen relación directa con el tema en cuestión.

El trabajo de la Universidad Rafael Beloso Chacín, desarrollado por Capo y Otros (1998) titulado “La Evaluación de las Políticas Crediticias empleadas por el Banco Provincial S. A. (Banco Universal) en el Proceso de Otorgamiento de Crédito Comerciales en la Ciudad de Maracaibo”. Para ello, empleó una metodología de tipo descriptiva de campo. Su objetivo principal es evaluar las políticas crediticias empleadas por el Banco Provincial. Y los resultados indicaron que el personal involucrado en el proceso de otorgamiento desconoce las prácticas crediticias del Banco, igualmente se detectó insatisfacción por parte de los clientes por las demoras en el proceso y la cantidad de requisitos.

Salloum y Otros (2001) de la Universidad Rafael Beloso Chacín, presenta la investigación que lleva por título “Evaluación del Riesgo Crediticio en la Banca Comercial. Caso Banesco. Oficina Bella Vista”. La finalidad era mejorar el comportamiento de la cartera de crédito. La metodología utilizada es descriptiva, aplicada, de campo. Teniendo como objetivo evaluar el riesgo crediticio en la Banca Comercial, con la finalidad de mejorar el comportamiento de la cartera crediticia. Concluyéndose que se hace necesario aplicar políticas agresivas de cobranza y clasificar los tipos con sus respectivas categorizaciones, entre otras y con ello, mejorar la cartera de crédito de la banca comercial.

Coello, C. (2002) de la Universidad Rafael Beloso Chacín, presentó una investigación titulada “Políticas y Estrategias en la Recuperación de la Cartera de Crédito Comercial de la Banca Universal”, tomando como referencia tres de los principales Bancos Universales del país, en las agencias principales de la ciudad de Maracaibo. El estudio es de tipo descriptivo, de carácter no experimental, transeccional. Tiene como objetivo general, evaluar las políticas y estrategias de recuperación de la cartera de crédito comercial de la Banca Universal. Y se concluye,

que las Instituciones Financieras tienen identificadas las políticas y estrategias de recuperación enmarcada dentro de los objetivos, planes y metas de la organización, acorde con la filosofía de la empresa.

Perozo Wong, J. (2003) realizó una investigación en La Universidad del Zulia, titulada "Incidencias de las Variaciones de la Tasa de Interés en la Actividad de la Banca Universal Venezolana en el Período 1995 – 2000". EL objetivo general planteado fue el determinar las incidencias de la tasa de interés en la actividad de la banca universal venezolana. Obteniéndose los siguientes resultados: la tasa de interés bancaria, por lo menos la pasiva, incide en la actividad financiera de la Banca Universal por cuanto afecta a la cartera de crédito y a la cartera de captaciones, que es una de las variables de mayor sustentación en el sistema bancario nacional.

BASES TEÓRICAS

La fundamentación teórica de esta investigación se enmarcó dentro de un análisis crítico con el aporte de algunas tendencias y enfoques sobre el contexto teórico de la variable que se estudia.

En esta parte del trabajo, se presenta un análisis teórico que da una visión conceptualizada de la variable de estudio, comenzando con los fundamentos legales, cartera de crédito, proceso de otorgamiento, políticas y sus tipos, estrategias, rendimientos, análisis FODA auditoría operacional, tipos, control interno, tasas de interés, planificación estratégica y sus características.

FUNDAMENTOS LEGALES

A continuación se hace referencia a la Normativa y Fundamentos Legales aplicables a la variable objeto de estudio.

En la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela publicada en la Gaceta Oficial N° 5453 del 24 de Marzo de 2000, en el artículo 299 establece que:

El régimen socioeconómico de la República Bolivariana de Venezuela se fundamenta en los principios de justicia social, democracia, eficiencia, libre competencia, protección del ambiente, productividad y solidaridad, a los fines de asegurar el desarrollo humano integral y una existencia digna y provechosa para la colectividad. El Estado, conjuntamente con la iniciativa privada, promoverá el desarrollo armónico de la economía nacional con el fin de generar fuentes de trabajo, alto valor agregado nacional, elevar el nivel de vida de la población y fortalecer la soberanía económica del país, garantizando la seguridad jurídica, dinamismo, sustentabilidad, permanencia y equidad del crecimiento de la economía, para lograr una justa distribución de la riqueza

mediante una planificación estratégica democrática, participativa y de consulta abierta.

Según este artículo el estado venezolano implementa las políticas económicas y financieras que rigen al país a través del Banco Central de Venezuela, quien establece la normativa y la Superintendencia de Bancos se encarga de hacer cumplir las leyes dictadas en esta materia.

La Ley del Banco Central de Venezuela en su artículo 49 establece que es:

... el único organismo facultado para regular las tasas de interés del sistema financiero. En el ejercicio de tal facultad podrá fijar las tasas máximas y mínimas que los bancos y demás instituciones financieras, privados o públicos, regidos por la Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras o por otras leyes, pueden cobrar y pagar por las distintas clases de operaciones activas y pasivas que realicen.

El Banco Central de Venezuela queda facultado para fijar las comisiones o recargos máximos y mínimos causados por las operaciones accesorias y los distintos servicios a los cuales califique como relacionados, directa o indirectamente, con las mencionadas operaciones activas y pasivas. El Banco podrá efectuar esta fijación aún cuando los servicios u operaciones accesorias sean realizadas por personas naturales o jurídicas distintas de los bancos e instituciones de crédito. Queda igualmente facultado para fijar las tarifas que podrán cobrar dichos bancos o institutos de crédito por los distintos servicios que prestan. Las modificaciones en las tasas de interés y en las tarifas girarán únicamente para operaciones futuras.

Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras.

Esta ley fué autorizada por la Presidencia de la República, en fecha 28 de Octubre de 1993, según decreto 3228 y publicado en Gaceta Oficial del 19 de Noviembre de 1993, numero extraordinario 4646. Fué modificada por el decreto 1526 con fuerza de Ley de Reforma de la Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras.

En tal sentido en el artículo 3 referente a las Disposiciones aplicables establece que:

Las actividades y operaciones a que se refiere este decreto ley deberán realizarse de conformidad con sus disposiciones, el Código de Comercio, la Ley del Banco Central de Venezuela, las demás Leyes aplicables, los reglamentos que dicte el Ejecutivo Nacional, a la normativa prudencial que dicte la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras, así como las resoluciones enmarcadas en el Banco Central de Venezuela.

Esta ley vigente, en la cual se encuentra un capítulo especial (el V del Título I) denominada “De los Bancos de Inversión”, cuyos artículos 109 y 185, recogen las limitaciones y basamentos conceptuales para la realización y otorgamiento de créditos por parte de los Bancos de Inversión.

En virtud de que la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras está facultada para promulgar regulaciones de carácter contable de acuerdo a lo establecido en el artículo 193 de la Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras, cada institución financiera se rige por el Manual de Contabilidad para Bancos, Otras Instituciones Financieras y Entidad de Ahorro y Préstamo siendo éste revisado periódicamente.

Según el Manual de Contabilidad se establecen los parámetros para efectuar los registros contables por capitales y por intereses (rendimientos) según el tipo de Crédito, destino y vigencia.

Para medir los riesgos de las operaciones monetarias dictó las Normas para una Adecuada Administración Integral de Riesgos publicada en Gaceta Oficial N° 37.703 del 3 de Junio de 2003 según resolución N° 136-03.

En dicha resolución se establece que una sólida y adecuada Administración del Riesgo garantiza el equilibrio operativo de las Instituciones Financieras, definiendo el riesgo de crédito como “la posibilidad de que se produzcan pérdidas como resultado del incumplimiento de pagos de clientes y/o contrapartes con el contrato estipulado”.

Para reducir el riesgo también dictan las Normas sobre Prevención, Control, Fiscalización de las Operaciones de Legitimación de Capitales aplicables a los Institutos regulados por la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras, publicada en Gaceta Oficial N° 37.287 de fecha 20 de septiembre de 2001, según resolución 185-01 de fecha 12 de septiembre de 2001.

En dicha normativa se establecen los controles que debe cumplir la Banca para realizar las operaciones activas y pasivas las cuales se encuentran bajo estricta supervisión de la Superintendencia de Bancos.

RENDIMIENTO

El rendimiento al realizar una operación financiera, está relacionado con el ingreso que origina la posesión de activos que como consecuencia de los intereses o dividendos que rinden y la apreciación de depreciación que del mismo se producen.

Para Gitman (2000) el rendimiento sobre una inversión, se mide como la ganancia o la pérdida total, que experimenta su propietario en determinado período.

Mientras que para la economía en general, es la relación entre la cantidad producida de un bien y los factores utilizados para la consecución de los mismos. En tal sentido, se utiliza como sinónimo de productividad.

En este orden de ideas, puede mencionarse que el rendimiento sobre los activos, determina la eficacia de la gerencia para obtener utilidades con sus activos disponibles.

El valor del rendimiento para Gitman (2000) puede obtenerse al aplicar la siguiente fórmula:

$$\text{Rendimiento sobre los activos: } \frac{\text{Utilidad Neta Final}}{\text{Activos Totales}}$$

En este sentido se puede considerar al rendimiento como el porcentaje agregado a la inversión inicial en un período de tiempo determinado.

En el ámbito económico, el rendimiento es el interés generado o el valor agregado de una inversión en un tiempo determinado, que es visto en algunas oportunidades como productividad.

CARTERA DE CRÉDITO

Para las Instituciones Financieras, la cartera de créditos constituye uno de sus principales activos, por lo que, de su correcta administración depende sus ingresos financieros. El registro del devengo de los intereses (rendimientos) y de los capitales otorgados está enmarcado dentro del Manual de Contabilidad para Bancos y Otras Instituciones Financieras.

La cartera de crédito comprende la totalidad de los montos otorgados en préstamos a sus clientes, se presenta dentro del rubro de sus activos en el Balance General de Publicación.

La información relacionada con la cartera de crédito de todos los bancos se puede obtener en los boletines emitidos por la Superintendencia de Bancos o en los estados financieros de los Bancos y Otras Instituciones Financieras publicados por la Asociación Bancaria de Venezuela semestralmente.

PROCESO DE OTORGAMIENTO Y RECUPERACIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITO.

El proceso de otorgamiento y recuperación de los créditos en toda la comunidad bancaria, para Linarez (1997) está formado por cuatro etapas operativas tomando en cuenta el riesgo operativo, legal y de mercado. Para tal fin, los ejecutivos son los

responsables de ejecutar las políticas y estrategias, y darle seguimiento a cada una de estas etapas, para así poder controlar el riesgo crediticio.

Estas etapas comprenden:

- **Solicitud de Crédito:** está conformada por la propuesta del crédito, conteniendo una explicación sobre el destino del mismo, de persona natural o jurídica, de la capacidad de pago, de los riesgos, garantías, entre otros. Dicha solicitud debe ir acompañada con una serie de requisitos y condiciones exigidas por la Superintendencia de Bancos y la Administración del Instituto.

- **Revisión de los recaudos entregados por el cliente:** Su objetivo es evaluar la capacidad de pago del solicitante, verificar los datos y conocer su historial crediticio.

- **Evaluación y aprobación de la Solicitud de Crédito:** analizada la propuesta de crédito, el analista recomienda la solicitud para presentarla ante el Comité o Junta Directiva. En esta fase del proceso se realiza la toma de decisiones sobre la aprobación o negación de la solicitud presentada. Si es aprobada, se emite una resolución con el propósito de informarle al solicitante, así como documentar y liquidar la operación.

- **Liquidación de la Operación:** esta etapa consiste en liquidar el crédito y contabilizar la operación. Estas se deben realizar el mismo día. Para efectuar la liquidación, el departamento legal y el de crédito de la Institución Financiera deben velar por que se cumpla con la normativa para su contabilización relacionada con la documentación requerida, es decir, el contrato de crédito: giros, pagarés, entre otros. También se requiere la documentación de las garantías que respaldan el contrato. Los documentos permanecen en poder del banco para su custodia, hasta la cancelación total de la deuda.

- **Cobranza y Recuperación de las Obligaciones:** esta fase depende del tiempo de morosidad de la obligación, por ello es necesario hacer un seguimiento del crédito para determinar como se hará la recuperación. En este sentido, el riesgo a que se expone una Institución depende de la dinámica de la economía, del estudio realizado para el otorgamiento de la operación, de la toma de decisiones por parte de los directivos y de la concentración de los riesgos asumidos, a nivel del cliente como del sector de la actividad a donde va dirigido el crédito.

POLÍTICAS DE LA CARTERA DE CRÉDITO.

Las políticas de la cartera de crédito son formuladas por los ejecutivos de la Institución Financiera, para aplicarlas en función del incremento de la misma.

Para Villaseñor (2000) una política se define como un conjunto de acciones encaminadas a alcanzar los objetivos establecidos. Es decir, es una guía que norma la actuación y permite lograr un fin determinado. En tanto que para Cetro (1996) una

política es un plan que sirve de guía para canalizar el enfoque administrativo en lineamientos específicos. En el sector bancario, las políticas son establecidas en función del cumplimiento de la normativa establecida para ello por el ente supervisor, el mercado financiero y el entorno económico de cada instituto en particular, por ser la cartera de crédito uno de los activos más importantes y por el cual se genera la mayor parte de los ingresos financieros, es necesario que estas políticas sean revisadas y adecuadas periódicamente.

Gómez (1994) indica que las políticas de una compañía sirven para formular, interpretar y suplir las normas en función de las acciones propuestas. Para el sector Bancario las políticas se establecen en función a la normativa legal que para dicho sector rige, permitiendo así lograr las acciones fijadas por la administración de acuerdo a los objetivos planteados.

Mientras que, para Donnelly, Ivancevich y Gitson (1994) “las políticas son generalmente declaraciones que reflejan los objetivos básicos del plan y proporcionan las guías para seleccionar las acciones que puedan lograrlos”. Las políticas dirigidas a la cartera de crédito en las Instituciones Financieras se establecen en función al otorgamiento y recuperación de los créditos, para cumplir con los objetivos básicos de su principal función que es la intermediación financiera.

Para las Instituciones Financieras establecer las políticas de créditos es de vital importancia, por cuanto se deben cumplir con las exigencias y normativas de los entes reguladores: Superintendencia de Bancos y Banco Central de Venezuela, así mismo deben seguir las condiciones de tasas establecidas en el mercado financiero, para dar cumplimiento a ello, fija las acciones a seguir y las mismas deben ser monitoreadas por las áreas correspondientes encargadas del cumplimiento de las políticas establecidas por el Banco.

Mientras que para David (1994) las políticas son importantes para el establecimiento y ejecución de estrategias, ya que fijan los lineamientos, permiten coherencia y coordinación en los departamentos de una organización. También señala que las políticas se caracterizan por ser guías para la toma de decisiones y se establecen para situaciones recurrentes en el proceso de una estrategia. Las políticas deben ser formuladas e implementadas por los directores en la Institución, pues mediante ellas se institucionalizan los procedimientos operativos y prácticas que apoyan las estrategias de la empresa limitando las decisiones discrecionales.

Para los Bancos de Inversión, según el Manual de Normas y Procedimientos de Sofiocidente, las políticas son el conjunto de reglas dictadas por la Junta Directiva de la Institución, en determinadas circunstancias y en procura del mayor control sobre las actividades crediticias; este tipo de políticas generalmente se orienta sobre los siguientes aspectos:

- Concesión de créditos, otorgamiento de facultades o autonomía,

creación de comités.

- Distribución de riesgos por actividades económicas y por zonas.
- Condiciones para la concesión de créditos: plazo, intereses, garantías.

Existen una serie de normas y principios que sirven de guía en el establecimiento de una política crediticia; deben tomarse en cuenta, en primer lugar, las limitaciones establecidas por la Ley; en segundo lugar, deben aplicarse técnicas adecuadas para el análisis de los créditos, debiendo estudiarse la situación particular, las oportunidades de la colocación, entre otros elementos que se relacionan con la economía del país o región donde opera la misma.

Además, Gitman (2000) considera que las normas de crédito de una empresa, son todas aquellas que definen los criterios básicos para la concesión del crédito a un cliente, tomando en cuenta aspectos como la reputación crediticia, referencias de crédito, períodos de pago y ciertos índices financieros, los cuales proporcionan una base cuantitativa y cualitativa para establecer los patrones del crédito.

Por lo tanto, la política de crédito son las reglas que sigue la Institución Financiera para conceder un crédito al cliente que lo solicita, cumpliendo así con lo establecido en la normativa legal y las normas internas de la Institución.

LIQUIDACIÓN DEL CRÉDITO

Consiste en concluir con el otorgamiento del crédito, mediante la firma de la documentación que establecen las condiciones en cuanto a monto, garantía, forma de pago y la entrega de los fondos aprobados.

Para Linarez (1997) el proceso de liquidación de créditos, es una herramienta administrativa y financiera fundamental para el otorgamiento de créditos bancarios a través de ésta se realiza la transferencia de los recursos aportados por la Junta Directiva al cliente, quedando soportada la operación con la inmediata emisión del cheque liquidando su crédito al cliente.

Para que las políticas de crédito sean efectivas, se hace necesario hacer seguimiento a su cumplimiento y al plan de pagos de los clientes, de modo que se pueda detectar cualquier cambio que pueda afectar la recuperación del crédito, ya que de lo contrario se afectan los resultados financieros y por ende el patrimonio del Instituto.

ESTRATEGIAS DE LA CARTERA DE CRÉDITO

Según David (1994) son los medios por los cuales se logran los objetivos. Plantea que las estrategias empresariales incluyen:

- Penetración de Mercados: se relaciona a la captación de recursos para realizar inversiones y otorgar créditos.
- Desarrollo de Productos: son los servicios ofrecidos por las entidades bancarias en las diferentes áreas de negocios.
- Expansión Económica y Geográfica: crecer constituyendo agencias en los diferentes estados del país.
- Control sobre Proveedores: se relaciona con la minimización de los costos operativos.
- Diversificación: se efectúa de acuerdo al tipo de crédito, destino y capacidad de pago de cada deudor.

Para Cetroni (1996) una estrategia es un plan que proporciona la vía para que una organización logre sus objetivos y metas.

Ambos autores mencionan que las estrategias son los medios para lograr los planes y acciones de la empresa, por ello es indispensable tomar en cuenta las normas y procedimientos relacionados con los procesos administrativos y operativos de la organización. Es decir, la estrategia se establece en función de las políticas de la empresa.

TIPOS DE ESTRATEGIAS

Las estrategias constituyen la herramienta que utiliza la Institución para establecer los objetivos, es indispensable conocer los niveles donde se implementan.

Robbins (1994) expone que las organizaciones establecen diversas líneas de negocios, por lo que se hace necesario implementar estrategias de acuerdo a cada nivel de negociación: a nivel corporativo, a nivel de negocios y funcionales.

En toda actividad empresarial se hace necesario prever los cambios y estar preparados para ellos, por lo que se debe definir el cambio a seguir y asignar los recursos necesarios para tal finalidad.

Actualmente, se requiere planificar, estimar y evaluar las consecuencias antes de tomar la decisión adecuada en una situación determinada.

Al respecto, Goodstein (1998) indica que la planificación estratégica es un proceso que permite plantear diversas alternativas de acción estudiando el entorno para llevar a cabo la toma de decisiones, es decir, las estrategias financieras ayudan a prever los

cambios en la línea de negocios, que resulta de las diferentes modalidades para establecer políticas de crédito, de cobranzas y obtener recursos.

EL ANÁLISIS FODA

Según Stoner (2000), el análisis FODA es una herramienta analítica que permite trabajar con toda la información que posea sobre la empresa, útil para examinar sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, permitiendo obtener un diagnóstico preciso, en función de ello se toma decisiones de acuerdo con los objetivos y políticas formuladas. Tiene múltiples usos y puede ser aplicado en todos los niveles de la empresa y se enfoca en las partes claves para el éxito.

En tal sentido el análisis FODA, consta de dos partes: una interna, relacionada con las fortalezas y las debilidades y en las cuales la empresa tiene algún grado de control, y una externa, compuesta por las oportunidades que ofrece el entorno, desarrollando la capacidad y habilidad para aprovecharlas y minimizar o anular las amenazas, de las cuales se tiene poco o ningún control.

En este sentido, para Stoner (2000) las fortalezas son las capacidades con las que cuenta la organización, las cuales comprenden el personal; el cual incluye a los empleados y gerentes, y la infraestructura, factores éstos que constituyen los puntos fuertes de la empresa, permitiéndole entonces poseer una posición privilegiada frente a los competidores.

Referente a las oportunidades, para el mismo autor antes señalado, son los factores que resultan positivos, favorables, explotables que se deben descubrir en el entorno en el que actúa la organización y permite obtener ventajas competitivas, éstas se refieren al mercado por tanto no son exclusivas de la organización. Asimismo, no pueden ser controladas por ella.

Mientras que las debilidades, son aquellos recursos de los que carece, habilidades que no poseen y actividades que no se desarrollan positivamente, es decir, podrían ser causadas por características de la misma organización, provocando una posición desfavorable frente a la competencia.

Por otra parte, las amenazas son situaciones que provienen del entorno y que pueden llegar a atentar incluso contra la permanencia de la organización, sobre todo en aquellas áreas donde la empresa encuentra dificultad para alcanzar altos niveles de desempeño, según lo expresa Stoner (2000).

AUDITORIA

Arens y Loebbecke (1998) expresa que la auditoria “es la recopilación y evaluación de datos sobre información cuantificable de una entidad económica para determinar e informar sobre el grado de correspondencia entre la información y los criterios establecidos.”

Por lo que se puede decir, que la auditoria es eminentemente investigativa, analítica, crítica y creativa en los aspectos contables, administrativos, operacionales, económicos y sociales de las entidades económicas.

En la actualidad, la auditoria hace alusión según Burbano (1995) a diferentes situaciones, entre las que se pueden mencionar:

- Evaluar el entorno en que se desenvuelven las organizaciones en especial, su papel social y económico.
- Evaluar la misión, objetivos, estrategias, políticas y programas establecidos por la administración y la habilidad para aplicar el proceso administrativo.
- Determinar la eficiencia con que se están desarrollando las operaciones de la empresa con el fin de detectar fallas y proponer recomendaciones.
- Evaluar la productividad de la empresa.
- Evaluar el papel de mercado.

En el sector financiero la auditoria externa es una exigencia de la ley la cual debe realizarse en períodos semestrales. Para la investigación es necesario una auditoria operacional ya que está dirigida a realizar un examen integral y constructivo de la estructura organizacional de la empresa, de sus planes, políticas de controles financieros y operativos. En este caso una auditoria operativa dirigida a la cartera de crédito y a su recuperación en la que se debe detectar los niveles de eficiencia y eficacia de los procesos operativos.

AUDITORIA OPERACIONAL

Está definida por Arens y Loebbecke (1998) como una revisión y evaluación parcial o total de las operaciones y procedimientos adoptados en una empresa, con el objeto de brindarle a la dirección las herramientas necesarias para eliminar las deficiencias, por medio de la recomendación de medidas correctivas. Comprende además de la financiera, el exámen y evaluación de la planeación, organización, dirección y control interno administrativo, de la eficiencia, eficacia y economía con que se ha empleado los recursos humanos, financieros y materiales y de los resultados de las operaciones programadas para saber si se han logrados o no los objetivos propuestos.

En tal sentido, se puede señalar que la eficacia, también denominada efectividad, consiste en alcanzar o lograr los objetivos propuestos, las metas programadas o los resultados deseados. Por lo que, la eficacia permite determinar en qué medida se han alcanzado las metas u objetivos y formular recomendaciones para mejorar. Las empresas existen para cumplir con los objetivos planteados, que son responsabilidad del titular de la entidad, apoyándose en el control interno.

Mientras que la economía, expresada en términos monetarios, está relacionada con el desarrollo de las operaciones al gastar solamente lo necesario para alcanzar un objetivo o meta propuesta, es decir, determinar el nivel de los recursos invertidos y formular recomendaciones para reducir los costos.

Por otra parte, la eficiencia se refiere a la productividad de las operaciones o actividades de la organización, en efecto, permite determinar la relación entre la productividad y el desempeño y formular recomendaciones para alcanzar un nivel óptimo. Es la relación entre el monto de los bienes o servicios producidos y el monto de los recursos utilizados en la producción. Se expresa en términos porcentuales.

En la utilización de la auditoría operacional, se toman en cuenta los conceptos de eficacia o efectividad, que está relacionado al logro de los objetivos, mientras que la eficiencia se refiere a los recursos utilizados para alcanzar esos objetivos, en tanto que la economía, es el desarrollo de las operaciones al lograrlas al costo mínimo posible. Este tipo de auditorías son realizadas por auditores internos, auditores gubernamentales o por despachos de contadores públicos.

Realizar una auditoría operacional en las Instituciones Financieras permitirá a través de los controles internos la optimización en el logro de sus objetivos, estrategias y metas y de los resultados de los procesos operativos programados, en virtud de mantener una cartera de crédito productiva, dado que de ella depende una parte importante los resultados financieros de la Institución.

VENTAJAS DE LA AUDITORIA OPERACIONAL

Para Cepeda (1997) una auditoría operacional informa dónde se están utilizando los recursos adecuadamente, además de en qué áreas se están siguiendo prácticas administrativas generalmente aceptadas. Por lo que se puede decir, que es una fuente de información independiente y confiable para la legislación y la alta gerencia.

TIPOS DE AUDITORIAS OPERACIONALES

Según Arens y Loebbecke (1998) existen tres tipos de auditorías operacionales:

- Funcionales: como su nombre lo indica se trata de una o más funciones en una organización.
- Organizacionales: está relacionada en como interactúan las funciones de la organización con eficiencia y eficacia.
- Cometidos especiales: ésta es realizada a solicitud de los administradores de la organización.

CONTROL INTERNO

El sistema de control interno de una organización, debe estar diseñado para que los accionistas tengan la seguridad de que sus administradores y operarios actúan en función de la existencia de la organización su desarrollo y contribución en la obtención de la optimización de los resultados.

En el sector bancario la naturaleza y complejidad de sus actividades exige un adecuado sistema de control interno ya que éstas son supervisadas por el ente regulador quien evalúa la eficiencia de sus operaciones y entre ellas la calidad y rendimiento de la cartera de crédito.

Es normativa legal que las Instituciones Financieras deben presentar a sus accionistas así como al público en general los estados financieros auditados semestralmente. Uno de los principales objetivos de la auditoria es evaluar el sistema global del control interno, por lo que el programa de auditoria operacional comprende al menos el análisis y la evaluación entre otros aspectos de los controles financieros y operativos. Según Mantilla (2002) define el control interno como “un proceso, ejecutado por el consejo de directores, la administración y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos en las siguiente categorías:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones.
- Confiabilidad en la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

Con la realización de este tipo de auditoria y utilizando las herramientas del control interno en la que efectúan las valoración de los riesgos se engloban los aspectos más importante que determinen establecer o indicar lineamientos estratégicos para el mejoramiento la cartera de crédito.

TASAS DE INTERES

En su expresión más simple el interés es el provecho, beneficio, renta, utilidad o ganancia obtenida por el prestatario de un dinero, es decir, es la cantidad que se paga

por el uso que se le da a un capital ajeno. El Diccionario de Términos Bancarios y Financieros (1976) lo define como el precio que se paga por el uso del dinero.

Mientras que la tasa de interés definida por el mismo Diccionario (1976) es el porcentaje que se cobra como interés por una suma determinada, es decir, el rendimiento o costo expresado en porcentaje que otorga o causa un rendimiento.

Las tasas de interés se clasifican en tasas activas y pasivas, dependiendo éstas del sentido y sujeto de aplicación. Las tasas activas, la define el Diccionario de Contabilidad y Finanzas (1999) como el interés que obtienen las entidades bancarias al colocar el dinero captado, más el margen por intermediación. En tanto que la tasa pasiva definida por el mismo Diccionario (1999), corresponde al sistema de captaciones y es la tasa promedio de los bancos y las entidades financieras.

En la actividad bancaria existen diferentes tasas de interés para las diversas modalidades de negocios. Estas se fijan tomando en cuenta como principal parámetro: el mercado financiero, luego el costo de las captaciones del público y por último los costos operativos.

Para otorgar créditos se aplican diferentes tipos de tasas, siendo las principales: la tasa variable, que está definida por el Diccionario de Términos Bancarios y Financieros (1976), como el índice que fluctúa durante el período de vigencia de la línea de crédito. Y la tasa preferencial, es el tipo de interés generalmente más bajo que el imperante en el mercado en ese momento, al que las entidades bancarias o financieras conceden los préstamos o créditos a sus clientes más importantes y a sus empleados. De allí se desprende el cálculo de la tasa efectiva y la tasa nominal.

Por lo que la tasa efectiva, se calcula sobre la totalidad de los créditos otorgados con intereses cobrados por anticipado o mediante pago de cuotas financieras. La cuota financiera comprende amortización de capital e intereses.

El Diccionario de Términos Bancarios y Financieros (1976), define la tasa nominal como la establecida para el otorgamiento o recuperación de los créditos y es la que figura en el contrato, y al realizar una operación determinada, está medida en términos de las unidades del principal y de las unidades pagadas en intereses, sin tomar en cuenta sus cambios en poder de compra a lo largo de la vida del préstamo.

La tasa de interés en la actividad bancaria la establece el mercado financiero, es muy importante debido a que la diferencia entre la tasa de interés activa y pasiva le genera el margen de utilidad o pérdida financiera por operaciones de intermediación por lo que de ella depende los resultados finales positivos o negativos de los estados financieros de la Institución.

PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

Según Shapiro (2002) la planificación estratégica es un proceso de evaluación sistemática de la naturaleza de un negocio, tomando en cuenta los objetivos, identificando las metas. Permite ver lo que estas haciendo y a donde puede llegar. Es una herramienta que permite diagnosticar, analizar, reflexionar y tomar decisiones colectivas, en torno al quehacer actual y al camino por recorrer para adecuarse a los cambios y a las demandas que impone el entorno.

En otras palabras, la planeación forma parte de las operaciones de la empresa, ya que proporciona los pasos para guiar, coordinar y controlar las actividades de la organización con el propósito de lograr los objetivos propuestos.

La planificación estratégica permite responder las siguientes preguntas:

- ¿Dónde estamos hoy?
- ¿Qué capacidades tenemos y que hacer?
- ¿Dónde queremos ir?

En la planificación estratégica, según Shapiro (2002) se define el marco donde se va a realizar dicho trabajo, por lo que hay que tener claro cual es la visión de la organización, y que presente unos valores bien articulados. Además definir la misión, que describe lo que hace la organización.

También se plantea el objetivo final, que esta relacionado con la identificación del problema y los objetivos inmediatos, con las causas del problema planteado. Mientras que las áreas resultantes claves, definen los resultados que se necesitan para alcanzar el objetivo inmediato del proyecto, lo que darán unas consecuencias internas por los cambios efectuados a través de la implementación del plan de acción.

La planeación estratégica es de tipo general, proyectada al logro de los objetivos institucionales de la empresa y tienen como finalidad básica el establecimiento de guías generales de acción de la misma.

Este tipo de planeación se concibe como el proceso que consiste en decidir sobre los objetivos de una organización, sobre los recursos que serán utilizados, y las políticas generales que orientarán la adquisición y administración de tales recursos, considerando a la empresa como una entidad total.

CARACTERÍSTICAS DE LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA:

- Es original, en el sentido que constituye la fuente u origen para los planes específicos.

- Es conducida o ejecutada por los más altos niveles jerárquicos de dirección.
- Establece un marco de referencia general para toda la organización.
- Se maneja información fundamentalmente externa.
- Afronta mayores niveles de incertidumbre en relación con los otros tipos de planeación.
- Normalmente cubre amplios períodos.
- No define lineamientos detallados.
- Su parámetro principal es la efectividad.

SISTEMA DE VARIABLE:

DEFINICIÓN NOMINAL: Cartera de Crédito

Definición Conceptual: En el sistema financiero la cartera de crédito es uno de sus principales activos que generan beneficios en su función mediadora, razón por la cual uno de los objetivos principales de los Bancos de Inversión se refiere al otorgamiento de créditos, por ello es importante analizar que la cartera de crédito es el conjunto de efectos comerciales que tiene un banco o entidad financiera en su poder como consecuencia de haberlos descontado a sus clientes y que están pendientes de cobro. Diccionario de Contabilidad y Finanzas (1999).

Definición Operacional: Son las operaciones de arrendamiento financiero, descuento de facturas, préstamos, cartas de créditos, anticipos, garantías y cualquiera otra modalidad de financiamiento u operaciones activas realizadas por Sofiooccidente Banco de Inversión, C. A. Bracamonte (2005)

**Administración
y Contaduría**

Tabla 1
OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

Objetivo General: Proponer lineamientos estratégicos dirigidos al mejoramiento de la Cartera de Crédito de Sofioccidente Banco de Inversión.

Objetivos Específicos	Variable	Dimensiones	Indicadores	Items
Describir el proceso de otorgamiento y recuperación de la Cartera de Crédito de Sofioccidente Banco de Inversión.		Otorgamiento	Solicitud de Crédito	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10
			Aprobación del Crédito	11,12,13,14,15,16,17,18
		Recuperación	Liquidación de la Operación	19,20,21,22,23,24,25,26,27
Determinar las debilidades y fortalezas de la Cartera de Crédito de Sofioccidente Banco de Inversión.	Cartera de Crédito	Fortalezas	Cobranza y Recuperación de la Obligación	28,29,30,31,32,33,34,35,36,37
			Capacidades	38,39,40,41,42,43,44
		Debilidades	Recursos	45,46,47
			Habilidades	48,49,50
		Actividades	51,52,53	
Determinar la eficiencia y eficacia de los procesos de la Cartera de Crédito de Sofioccidente Banco de Inversión.		Eficacia	Objetivos propuestos	54,55,56,57
			Resultados alcanzados	58,59
		Eficiencia	Recursos	60,61,62
			Resultados Obtenidos	63,64,65
Identificar las tasas de interés utilizadas en Sofioccidente Banco de Inversión.		Tasas de Interés	Tasa Variable	66,67,68,69
			Tasa Preferencial	70,71
			Tasa Efectiva	72
			Tasa Nominal	73,74,75
Diseñar los lineamientos estratégicos que permitan mejorar el rendimiento de la cartera de crédito de Sofioccidente Banco de Inversión.		Este objetivo se logrará en base a los resultados de los objetivos anteriores.		

Fuente: Bracamonte (2005).

B i b l i o t e c a



CAPITULO III
MARCO METODOLÓGICO

**Administracion
y Contaduria**

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

Esta parte del trabajo se refiere al procedimiento a seguir para alcanzar los objetivos que se plantearon, al tipo de investigación dentro de la cual se inscribe, el diseño, las técnicas y a la población a la cual se aplica la presente investigación.

TIPO DE INVESTIGACION

La investigación corresponde a la clasificación propuesta por Hernández y Otros (2003) donde la ubica como de tipo descriptiva, pues se pretende especificar las propiedades importantes de las personas, comunidades, grupos o cualquier fenómeno que sea sometido a análisis, estando centrado en la medición con la mayor precisión posible, tal cual como se presentan en el momento de su recolección, en este caso la información recopilada se fundamentará en la de proponer lineamientos estratégicos para mejorar el rendimiento de la cartera de crédito de Sofioccidente Banco de Inversión.

Según Chávez (2000), la investigación de tipo aplicada tiene como fin principal resolver un problema en un período de tiempo corto.

Así mismo, Sierra Bravo (1997) indica que el marco en que tiene lugar, es de campo, debido a que la observación del fenómeno se realiza en el ambiente natural.

En este sentido, esta investigación se encuentra enmarcada como una investigación descriptiva, de tipo aplicada y de campo, según los diferentes autores consultados.

DISEÑO DE INVESTIGACION.

La investigación corresponde a un diseño no experimental, pues se estudia la necesidad de proponer lineamientos estratégicos para mejorar el rendimiento de la cartera de crédito de Sofioccidente Banco de Inversión C. A., sin llegar a manipular la variable de estudio. Al respecto Hernández y Otros (2003) plantea que el investigador no expone a los sujetos a una manipulación deliberada, sino que los observa tal y como se expresan en su contexto natural para después analizarlos.

Según la evolución del hecho investigado se incluyó dentro del diseño transeccional descriptivo, pues se estudiará el fenómeno en un momento determinado, como lo indica Sierra Bravo (1997).

POBLACION

La población está definida por, Tamayo (2002) como la totalidad del fenómeno a estudiar en donde las unidades de población poseen una característica común, la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación.

En este sentido, Bavaresco (2002) explica que la población es un conjunto de unidades de observación, que se consideran en el estudio del cual se obtiene información. Mientras que para Chávez (2000) la población es el universo de la investigación sobre la cual se pretende generalizar los resultados.

En esta investigación la población estará conformada por el personal que trabaja en el área del Departamento de Crédito y Cobranzas de Sofioccidente Banco de Inversión C. A., con un rango de experiencia laboral entre 2 y 25 años, con un nivel de instrucción universitaria. Se considera, según el número de unidades, como una población finita, determinada y accesible, tal como lo afirma Chávez (2000), por lo que se hizo uso del censo poblacional, definido por Padua (1990) como aquel que se da cuando cada una de las unidades elementales que conforman el universo y que poseen ciertos atributos son analizadas.

A lo que Ary (1987) lo define como censo de objetos tangibles, pues lo que busca es información acerca de una población pequeña, aquí las variables de estudio son concretas y en tanto, no resultará difícil obtener las respuestas que se buscan. El resultado será de importancia para la población investigada.

Para esta investigación se procederá a solicitar el listado de las personas que trabajan en el área de Crédito y Cobranzas de Sofioccidente Banco de Inversión C. A., para así mismo conocer el número que integrarán la población. Al conocerse el número, se decidió trabajar con la población completa, pues resultaba relativamente fácil obtener la información que se requerirá, el cual resultó ser de siete (07) personas.

TECNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS

Una vez definido el diseño de la investigación, lo siguiente es iniciar la etapa de recolección de datos pertinentes sobre la variable de estudio en esta investigación.

Las técnicas e instrumentos de recolección de datos son herramientas que se utilizan para medir el comportamiento y características de la variable. En esta investigación se aplicará el cuestionario como instrumento de recolección de datos.

Para Chávez (2000) los instrumentos de recolección de datos son los medios o herramientas que el investigador aplica para obtener información de las características de la variable.

En esta investigación se aplicará el cuestionario como instrumento de recolección de datos.

Chávez (2000) define los cuestionarios como documentos estructurados o no, que contienen un conjunto de reactivos relativos a los indicadores de una variable y las alternativas de las respuestas.

Según lo explica Hernández y Otros (2003) un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir.

El cuestionario fue diseñado tomando como base los objetivos de la investigación, aplicado a la población y consistió en 75 preguntas cerradas contentivas de las variables a medir. Para Chávez (2000) los instrumentos de recolección de datos son los medios o herramientas que el investigador aplica para obtener información de las características de las variables a medir.

Tomando en cuenta el instrumento utilizado se aplicó la técnica del “Método de contacto directo que consiste en presentar personalmente el cuestionario y así aclarar cualquier duda que se le presente al entrevistado.

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

Chávez (2000) explica que la validez es la eficacia con que un instrumento mide lo que pretende. En tanto para Blanco (2000) “un instrumento es válido cuando mide el concepto o la variable que se planifica medir”.

Por lo antes expuesto, para determinar la validez del cuestionario se consideró el juicio de tres (03) expertos en el área de crédito, quienes analizaron la relación de los ítems con los objetivos de estudio de la investigación, con la finalidad de poder emitir un juicio sobre la adecuación o inadecuación de dicho instrumento. Con las opiniones aportadas por los expertos se realizaron las modificaciones al cuestionario inicial.

TRATAMIENTO ESTADÍSTICO DE LOS DATOS

Siendo esta investigación de la naturaleza descriptiva se escogió la Estadística Descriptiva, para describir los datos, valores o puntuaciones obtenidas para la variable.

El tratamiento estadístico utilizado comprende el cálculo de la distribución de la frecuencia absoluta (FA) y frecuencia relativa (%) de las respuestas obtenidas, una vez contadas las respuestas, las alternativas señaladas por los sujetos objetos de estudio.

TABULACION DE LOS DATOS

Para finalizar la aplicación del instrumento se realizó la Tabulación de los datos obtenidos en la investigación.

Al respecto Chávez (2000) sostiene que “es una técnica que emplea el investigador para procesar la información recolectada, de manera de ordenar la información obtenida mediante un instrumento utilizado”. A tal efecto la tabulación de los datos obtenidos se realizó utilizando una tabla de doble entrada, colocando verticalmente los números de personas tomadas en la población de la investigación y en la parte horizontal la numeración de las preguntas de la encuesta.

Adicionalmente los resultados estadísticos obtenidos permitieron el análisis e interpretación de los resultados, para cada uno de los objetivos planteados para esta investigación y para finalizar las conclusiones y recomendaciones pertinentes.

B i b l i o t e c a

CAPITULO IV

ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS

**Administracion
y Contaduria**

CAPITULO IV

ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS

Con la finalidad de alcanzar el objetivo general, planteado en esta investigación, referida a proponer lineamientos estratégicos dirigidos al mejoramiento del rendimiento de la cartera de crédito de Sofioccidente Banco de Inversión, se procedió a realizar el análisis de la información que se obtuvo, mediante el instrumento aplicado donde se establecieron ítems que permitieron medir los indicadores y presentar los resultados de la población estudiada.

Para presentar los resultados fué necesario tabular los datos obtenidos, los cuales se codificaron, posteriormente se aplicó la estadística descriptiva para presentar los resultados organizados en cuadros y gráficos donde se muestra tanto las alternativas como las frecuencias de respuestas con sus respectivos porcentajes.

ANALISIS DE LOS RESULTADOS

OBJETIVO N° 1. Describir el proceso de otorgamiento y recuperación de la cartera de crédito de Sofioccidente Banco de Inversion, C.A.

Dimensión: Otorgamiento

Indicador: Solicitud de Crédito

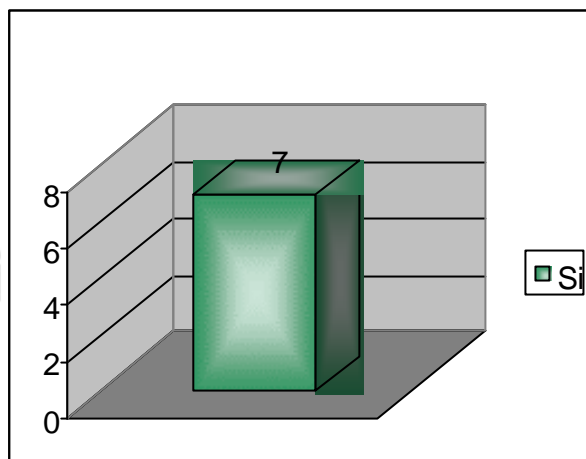
Pregunta 1. ¿En la solicitud se indica el destino del crédito?

Cuadro 1

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Porcentaje
SI	7	100%
NO	-	-
Total	7	100%

Fuente: Bracamonte (2005)

Gráfico 1



De los resultados obtenidos en el cuadro 1 y gráfico 1, se observan que el 100% de la población respondió que en la solicitud de crédito si se indica el destino del crédito, lo cual traduce que se cumple con las instrucciones legales de la Superintendencia cuyo propósito es conocer para que son utilizados los fondos, además permite realizar el registro contable adecuado.

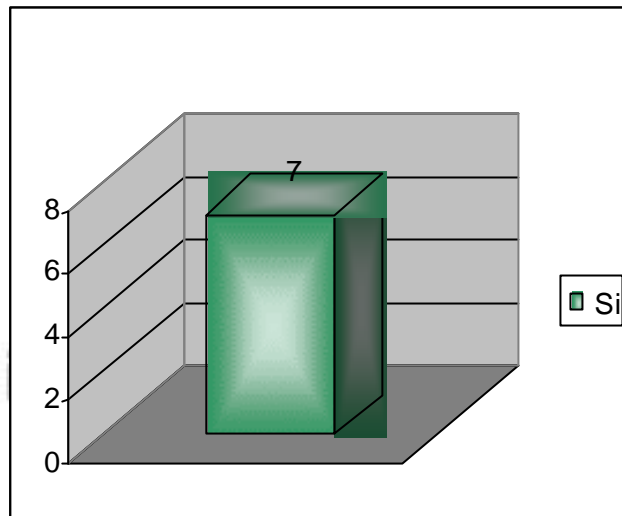
Pregunta 2. ¿En la solicitud se indica el monto del crédito?

Cuadro 2

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Porcentaje
SI	7	100%
NO	-	-
Total	7	100%

Fuente: Bracamonte (2005)

Gráfico 2



Tal y como se observa en el cuadro 2 y gráfico 2, el 100% de los entrevistados respondieron que, en la solicitud se indica el monto del crédito, lo cual permite obtener la información adecuada para efectuar el análisis financiero del crédito.

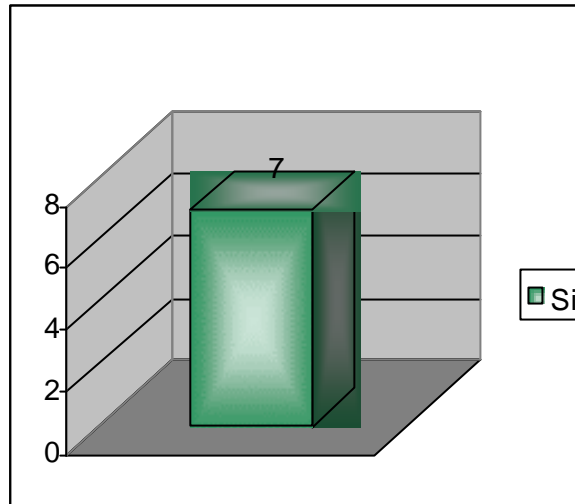
Pregunta 3. ¿Se requiere presentar Antecedentes Económicos del solicitante?

Cuadro 3

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Porcentaje
SI	7	100%
NO	-	-
Total	7	100%

Fuente: Bracamonte (2005)

Gráfico 3



El cuadro 3 y el gráfico 3 evidencia que el 100% de los entrevistados afirman que, si se requiere presentar los antecedentes económicos, lo cual indica que cada vez que exista una solicitud de crédito el solicitante deberá presentar este requisito para la respectiva tramitación, y dar cumplimiento a lo exigido por la Superintendencia de Bancos, y así determinar la viabilidad del Crédito.

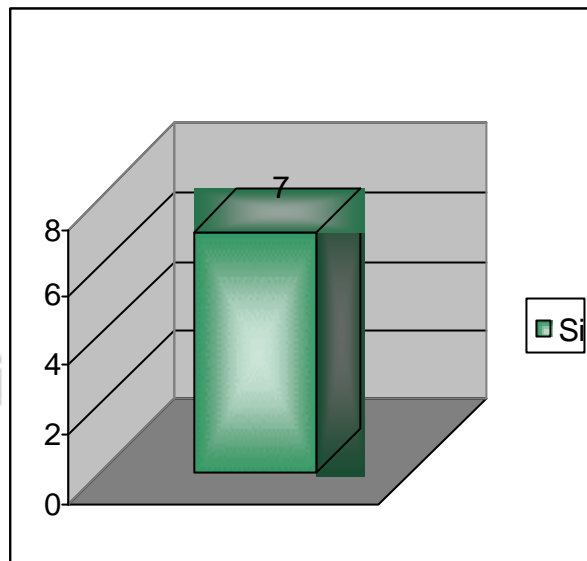
Pregunta 4. ¿Se requiere presentar antecedentes financieros del solicitante?

Cuadro 4

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Porcentaje
SI	7	100%
NO	-	-
Total	7	100%

Fuente: Bracamonte (2005)

Gráfico 4



Igualmente en las respuestas del cuadro 4 y gráfico 4, el 100% de los entrevistados afirman que para solicitar crédito se requiere presentar los antecedentes financieros, indicando entonces estos resultados que la Institución requiere de esta información para realizar el análisis del riesgo en la solicitud presentada.

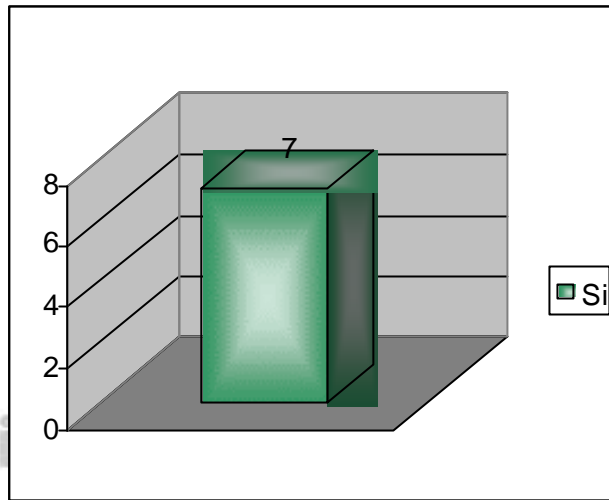
Pregunta 5. ¿El solicitante debe demostrar capacidad de pago mediante la presentación de documento?

Cuadro 5

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Porcentaje
SI	7	100%
NO	-	-
Total	7	100%

Fuente: Bracamonte (2005)

Gráfico 5



Los resultados del cuadro 5 y gráfico 5 muestran que el 100% de los entrevistados afirman que, el solicitante del crédito debe demostrar capacidad de pago mediante la presentación de documentos, lo cual indica que todo solicitante de un crédito para cumplir con los compromisos exigidos por la Institución debe demostrar que tiene capacidad de pago.

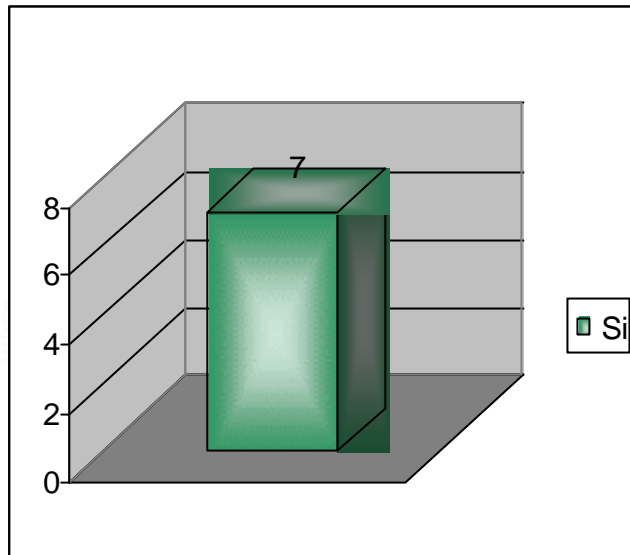
Pregunta 6. ¿El destino de la solicitud debe estar enmarcado dentro de las prioridades del Instituto?

Cuadro 6

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Porcentaje
SI	7	100%
NO	-	-
Total	7	100%

Fuente: Bracamonte (2005)

Gráfico 6



Según los resultados del cuadro 6 y el gráfico 6, el 100% de los entrevistados respondieron que el destino de la solicitud debe estar enmarcado dentro de los recaudos solicitados por el Instituto, esto demuestra el cumplimiento por parte del Instituto en cuanto a los requisitos exigidos por la Superintendencia de Bancos en lo referente a la cartera de crédito.

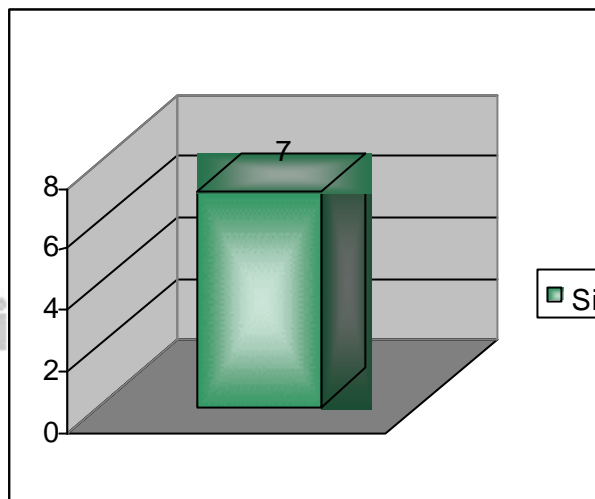
Pregunta 7. ¿Todos los créditos exigen garantía?

Cuadro 7

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Porcentaje
SI	7	100%
NO	-	-
Total	7	100%

Fuente: Bracamonte (2005)

Gráfico 7



En el cuadro 7 y gráfico 7, se aprecia que el 100% de los entrevistados afirman que, para todas las solicitudes de crédito los solicitantes deben ofrecer alguna garantía para garantizar el riesgo a la Institución, de acuerdo con exigencias de Superintendencia, sin embargo, también es normativa de Sofioccidente para reducir el riesgo.

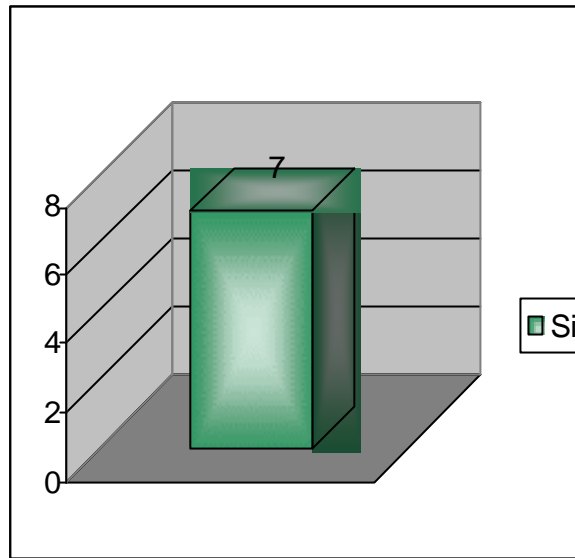
Pregunta 8. ¿Las garantías presentadas deben cubrir el monto solicitado?

Cuadro 8

Alternativas	Frecuencia	
	Absoluta	Porcentaje
SI	7	100%
NO	-	-
Total	7	100%

Fuente: Bracamonte (2005)

Gráfico 8



En el cuadro 8 y el gráfico 8, se aprecia que el 100% de los entrevistados afirman que las garantías presentadas por el solicitante deben cubrir el monto, lo cual indica que la garantía presentada por el solicitante debe ser lo suficiente para cubrir la cantidad de dinero solicitada en préstamo, para lo cual existen parámetros de acuerdo al tipo de garantía solicitada por destino y monto.

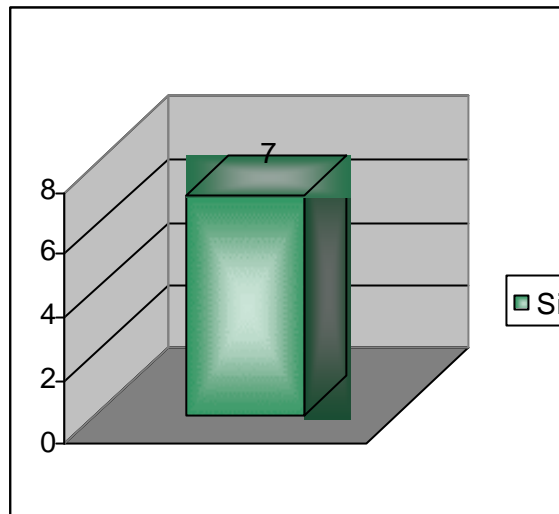
Pregunta 9. ¿Los fiadores propuestos deben poseer capacidad de pago?

Cuadro 9

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Porcentaje
SI	7	100%
NO	-	-
Total	7	100%

Fuente: Bracamonte (2005)

Gráfico 9



De acuerdo a los resultados del cuadro 9 y gráfico 9, el 100% de los entrevistados afirman que los fiadores propuestos por el solicitante del crédito deben poseer capacidad de pago, lo cual demuestra que el Instituto cumple con la normativa para reducir el riesgo.

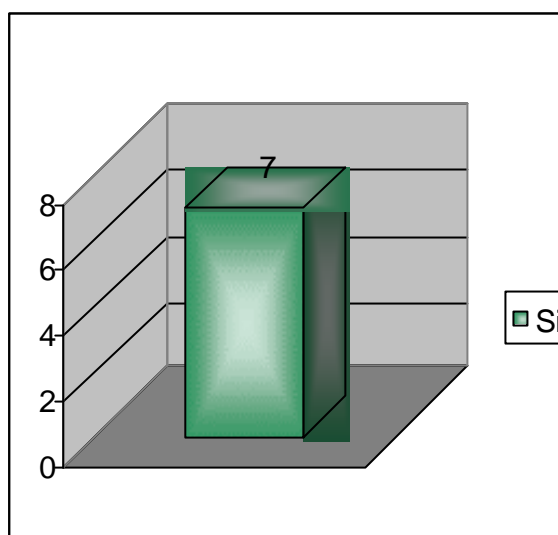
Pregunta 10. ¿El plazo y forma de pago se ajusta al flujo de pago del solicitante?

Cuadro 10

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Porcentaje
SI	7	100%
NO	-	-
Total	7	100%

Fuente: Bracamonte (2005)

Gráfico 10



Los resultados del cuadro 10 y gráfico 10 muestran que, el 100% de los entrevistados afirman que el plazo y forma de pago, se ajusta al flujo de pago del solicitante, lo cual permite al Instituto la recuperación del crédito otorgado.

Indicador: Aprobación de la Solicitud.

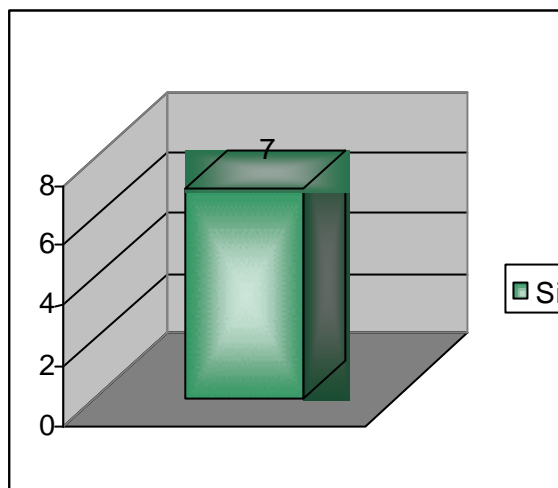
Pregunta 11 ¿El objetivo de la solicitud de crédito consiste en evaluar la capacidad de pago del interesado?

Cuadro 11

Alternativas	Frecuencia	
	Absoluta	Porcentaje
SI	7	100%
NO	-	-
Total	7	100%

Fuente: Bracamonte (2005)

Gráfico 11



Los resultados tanto del cuadro 11 como del gráfico 11, señalan que el 100% de los entrevistados respondieron que la evaluación de la capacidad de pago, forma parte de la solicitud de crédito, como requisito para la evaluación financiera del crédito.

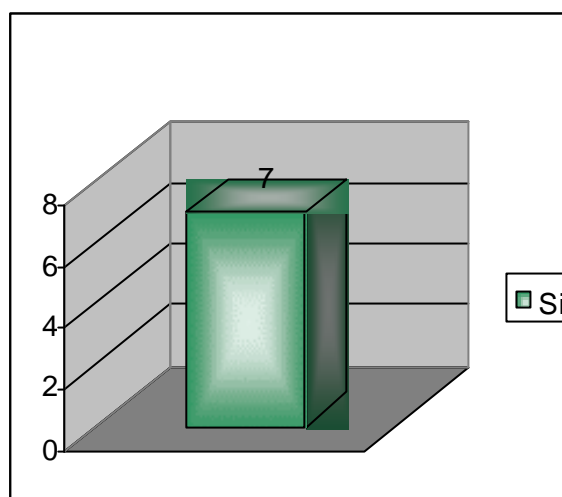
Pregunta 12. ¿Los documentos presentados son analizados y verificados para certificar sus originales?

Cuadro 12

Alternativas	Frecuencia	
	Absoluta	Porcentaje
SI	7	100%
NO	-	-
Total	7	100%

Fuente: Bracamonte (2005)

Gráfico 12



Tal y como se observa en el cuadro 12 y gráfico 12, el 100% de los entrevistados respondieron que, los documentos entregados por el solicitante del crédito, son analizados y verificados para certificar su originalidad, lo que indica que se cumple con ese requisito, y genera razonabilidad de las cifras presentadas para obtener los resultados correctos, en la evaluación financiera del crédito.

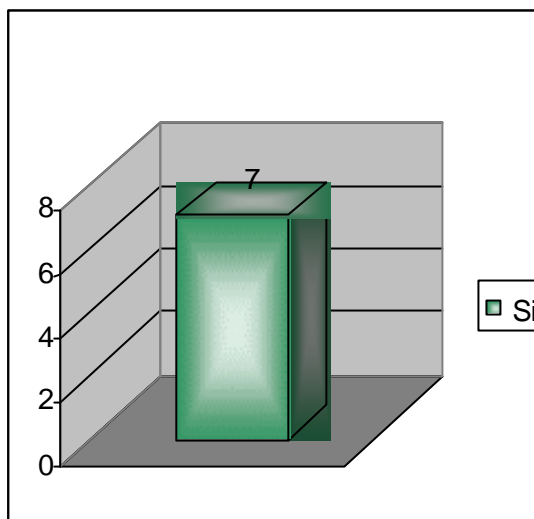
Pregunta 13 ¿Se analiza la solicitud de crédito antes de presentarla a la Junta Directiva?

Cuadro 13

Alternativas	Frecuencia	
	Absoluta	Porcentaje
SI	7	100%
NO	-	-
Total	7	100%

Fuente: Bracamonte (2005)

Gráfico 13



En el cuadro 13 y el gráfico 13 se evidencia que el 100% de los entrevistados afirman que, la solicitud de crédito es analizada en el departamento de crédito, antes de presentársela a la Junta Directiva, cumpliendo el procedimiento establecido por el Instituto y revisado por las gerencias correspondientes que le permiten a los directores tener una información amplia para la toma de decisión.

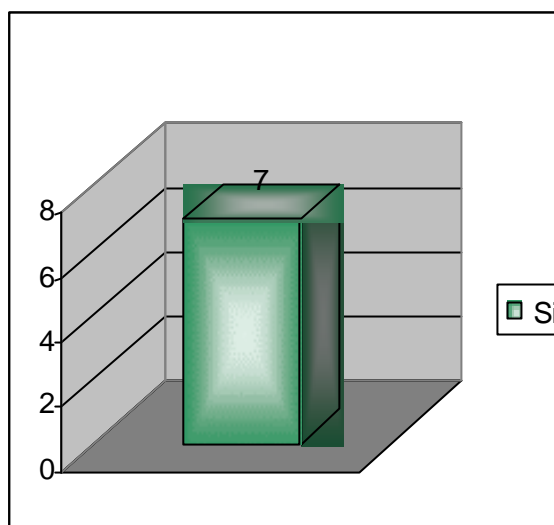
Pregunta 14. ¿Se elabora informe estableciendo las características de la solicitud?

Cuadro 14

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Porcentaje
SI	7	100%
NO	-	-
Total	7	100%

Fuente: Bracamonte (2005)

Gráfico 14



Igualmente en las respuestas del cuadro 14 y gráfico 14, el 100% de los entrevistados afirman que se elabora el informe respectivo estableciendo las características de la solicitud, lo cual traduce que se cumple con las normas y procedimientos establecidos por la institución.

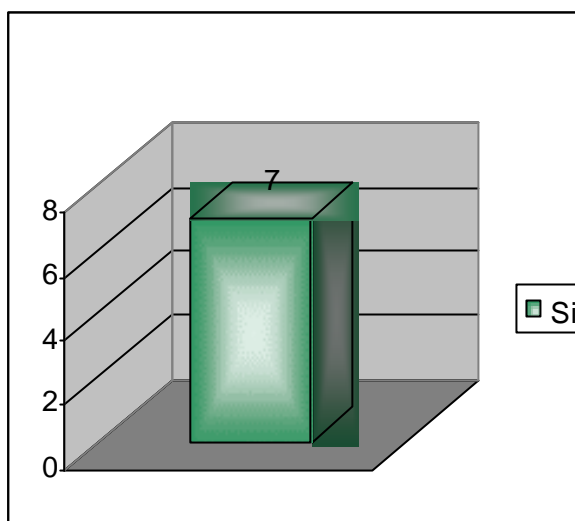
Pregunta 15. ¿El analista emite su recomendación de aprobación o no a la Directiva?

Cuadro 15

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Porcentaje
SI	7	100%
NO	-	-
Total	7	100%

Fuente: Bracamonte (2005)

Gráfico 15



Los resultados del cuadro 15 y gráfico 15 muestran que el 100% de los entrevistados afirman que, el analista emite su recomendación de aprobación o no a la directiva, lo cual indica que todo trámite debe ser revisado antes por el analista del departamento de crédito, tiene voz en la determinación de una decisión, que es revisada a su vez por las gerencias involucradas.

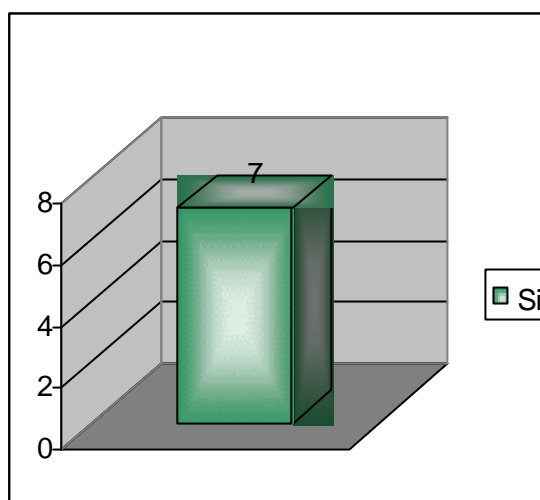
Pregunta 16. ¿La gerencia de crédito analiza el informe de crédito dando su recomendación?

Cuadro 16

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Porcentaje
SI	7	100%
NO	-	-
Total	7	100%

Fuente: Bracamonte (2005)

Gráfico 16



Según los resultados del cuadro 16 y el gráfico 16, el 100% de los entrevistados respondieron que la gerencia de crédito analiza el informe de crédito elaborado por el analista, lo cual redundaría en el cumplimiento de las normas ya que es el Gerente de Crédito quien avala la información presentada a la Gerencia General y Presidencia para la presentación a la Junta Directiva

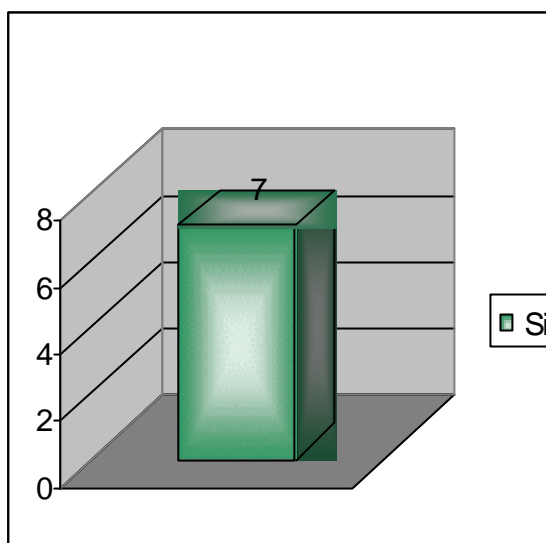
Pregunta 17. ¿Considera la Junta Directiva, la recomendación de la Gerencia de Crédito?

Cuadro 17

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Porcentaje
SI	7	100%
NO	-	-
Total	7	100%

Fuente: Bracamonte (2005)

Gráfico 17



En el cuadro 17 y gráfico 17, se aprecia que el 100% de los entrevistados afirman que, la Junta Directiva considera la recomendación realizada por la gerencia de crédito, sobre la cual se discuten pro y contra de la solicitud siendo en definitiva la decisión final la que toma la Junta Directiva.

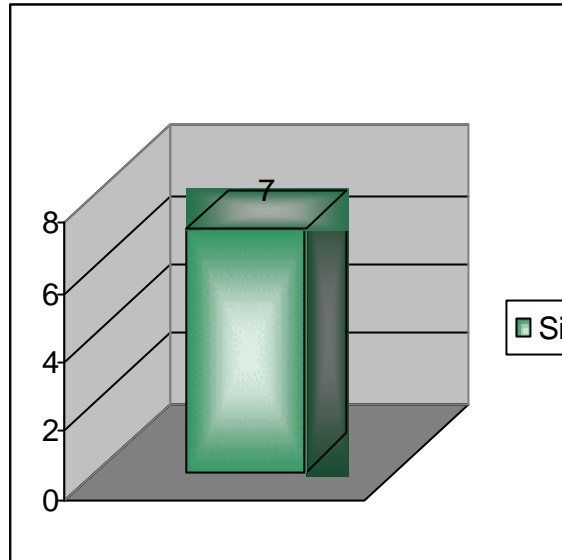
Pregunta18. ¿Se le notifica al cliente la decisión acordada por la Junta Directiva sobre la solicitud del crédito?

Cuadro 18

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Porcentaje
SI	7	100%
NO	-	-
Total	7	100%

Fuente: Bracamonte (2005)

Gráfico 18



En el cuadro 18 y el gráfico 18, se aprecia que el 100% de los entrevistados afirman que se le notifica al cliente la decisión tomada por la Junta Directiva sobre la solicitud del crédito, lo cual traduce que una vez obtenido los resultados de la solicitud, se continúa el procedimiento para la documentación y liquidación (en el curso de su aprobación), ó si es diferida se cubren las exigencias de la Junta Directiva y es nuevamente presentada a consideración de la Junta Directiva.

Indicador: Liquidación de la Operación

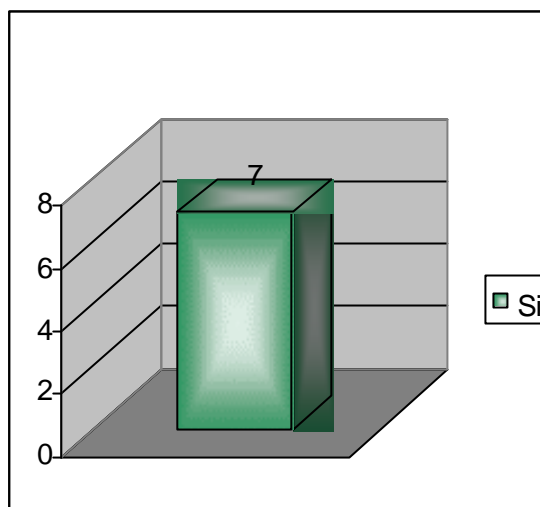
Pregunta 19. ¿Se elabora el contrato de crédito expresando todas las condiciones?

Cuadro 19

Alternativas	Frecuencia	
	Absoluta	Porcentaje
SI	7	100%
NO	-	-
Total	7	100%

Fuente: Bracamonte (2005)

Gráfico 19



De acuerdo a los resultados del cuadro 19 y gráfico 19, el 100% de los entrevistados afirman que el contrato de crédito se elabora expresando todas las condiciones, lo cual garantiza el cumplimiento de éstas en las vigencias del crédito.

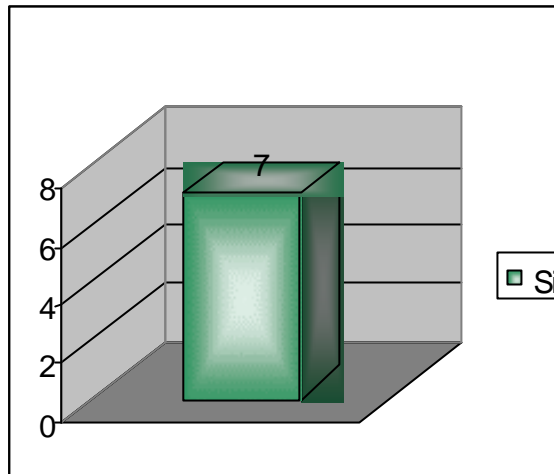
Pregunta 20. ¿La liquidación del crédito origina la apertura de cuenta del cliente?

Cuadro 20

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Porcentaje
SI	7	100%
NO	-	-
Total	7	100%

Fuente: Bracamonte (2005)

Gráfico 20



Los resultados del cuadro 20 y gráfico 20 muestran que, el 100% de los entrevistados afirman que la liquidación del crédito origina la apertura de cuenta del cliente, lo cual indica que se cumple con los procesos elaborados para la cobranza, contabilidad y monitoreo del crédito.

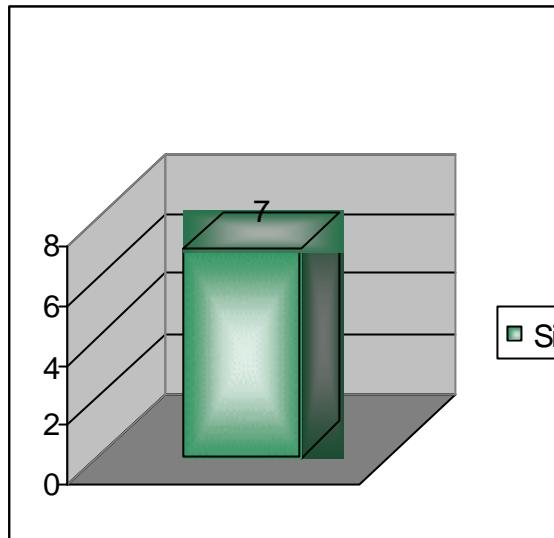
Pregunta 21 ¿La liquidación del crédito genera automáticamente su incorporación en el sistema contable?

Cuadro 21

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Porcentaje
SI	7	100%
NO	-	-
Total	7	100%

Fuente: Bracamonte (2005)

Gráfico 21



Los resultados tanto del cuadro 21 como del gráfico 21, señalan que el 100% de los entrevistados respondieron que la liquidación del crédito genera automáticamente su incorporación en el sistema contable, cumpliendo así con la normativa exigida por la Superintendencia de Bancos.

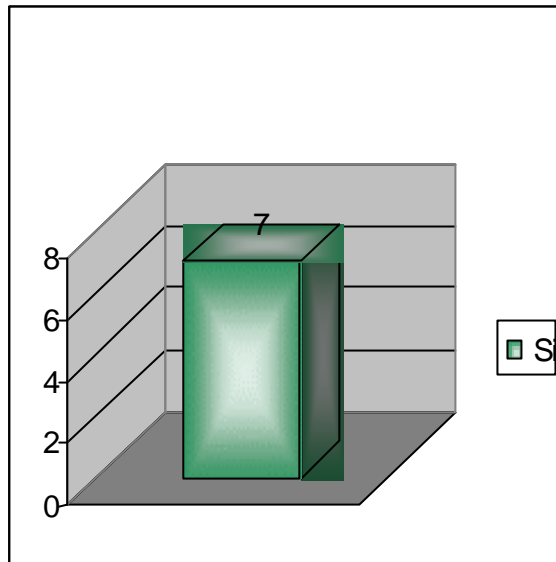
Pregunta 22. ¿La liquidación del crédito se realiza el mismo día en que se abre la cuenta del cliente?

Cuadro 22

Alternativas	Frecuencia	
	Absoluta	Porcentaje
SI	7	100%
NO	-	-
Total	7	100%

Fuente: Bracamonte (2005)

Gráfico 22



Tal y como se observa en el cuadro 22 y gráfico 22, el 100% de los entrevistados respondieron que, la liquidación del crédito se realiza el mismo día que se abre la cuenta del cliente, lo cual indica que se dá cumplimiento a los procesos ya que la liquidación del crédito genera la apertura de la cuenta.

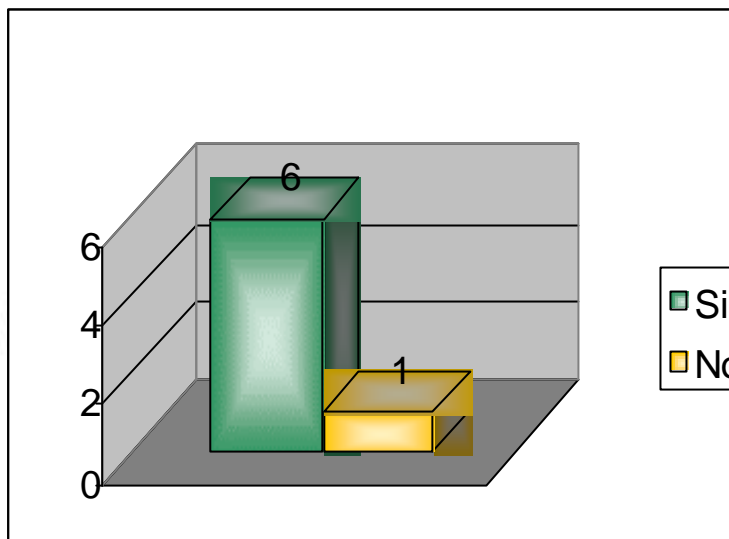
Pregunta 23. ¿La documentación originada es validada por el departamento de auditoria?

Cuadro 23

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Porcentaje
SI	6	86%
NO	1	14%
Total	7	100%

Fuente: Bracamonte (2005)

Gráfico 23



De los resultados obtenidos en el cuadro 23 y el gráfico 23 se observó que de las siete personas el 86 % respondió que la documentación originada es validada por el departamento de auditoria, requisito para evaluar el riesgo del crédito.

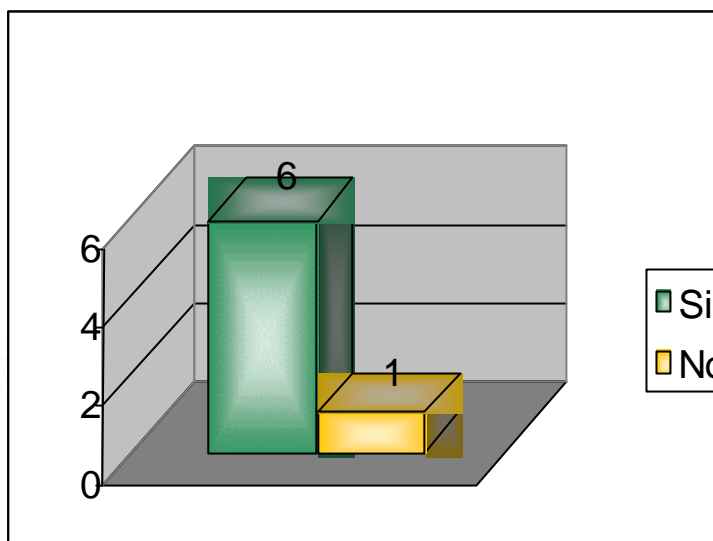
Pregunta 24. ¿El departamento legal certifica la veracidad de los documentos suscritos?

Cuadro 24

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Porcentaje
SI	6	86%
NO	1	14%
Total	7	100%

Fuente: Bracamonte (2005)

Gráfico 24



En las respuestas del cuadro 24 y gráfico 24, se observó que 6 de los entrevistados es decir el 86% afirman que el departamento legal certifica la veracidad de los documentos suscritos por el solicitante del crédito, lo que evidencia que la Institución cumple con los aspectos legales exigidos por las diferentes normativas.

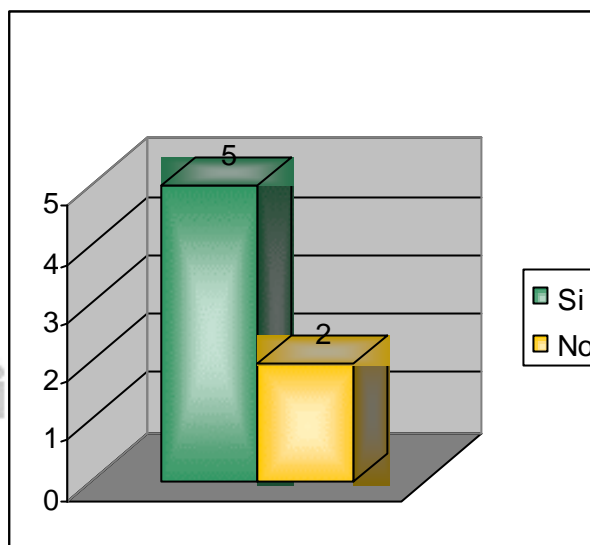
Pregunta 25. ¿El departamento de crédito verifica se contabilice el contrato de crédito?

Cuadro 25

Alternativas	Frecuencia	
	Absoluta	Porcentaje
SI	5	72%
NO	2	28%
Total	7	100%

Fuente: Bracamonte (2005)

Gráfico 25



Los resultados del cuadro 25 y gráfico 25 muestran que el 72% de los entrevistados 5 empleados afirman que, el departamento de crédito verifica se contabilice el contrato de crédito, mientras que un 28% indica que el departamento de crédito no lo realiza, lo que evidencia una debilidad en el conocimiento de los procesos del departamento.

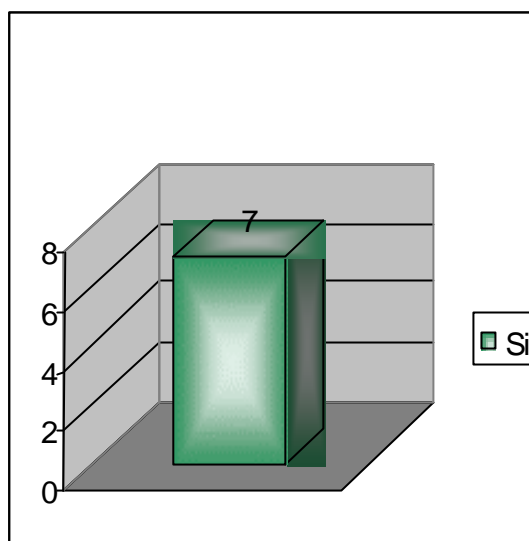
Pregunta 26. ¿Se elabora el expediente de crédito del cliente?

Cuadro 26

Alternativas	Frecuencia	
	Absoluta	Porcentaje
SI	7	100%
NO	-	-
Total	7	100%

Fuente: Bracamonte (2005)

Gráfico 26



En el cuadro 26 y gráfico 26, se observa que el 100% de los entrevistados afirman que, se elabora el expediente de crédito del cliente, siendo un trámite en el proceso lo que evidencia que se cumple con los procesos establecidos y las exigencias de la Superintendencia de Bancos según resolución.

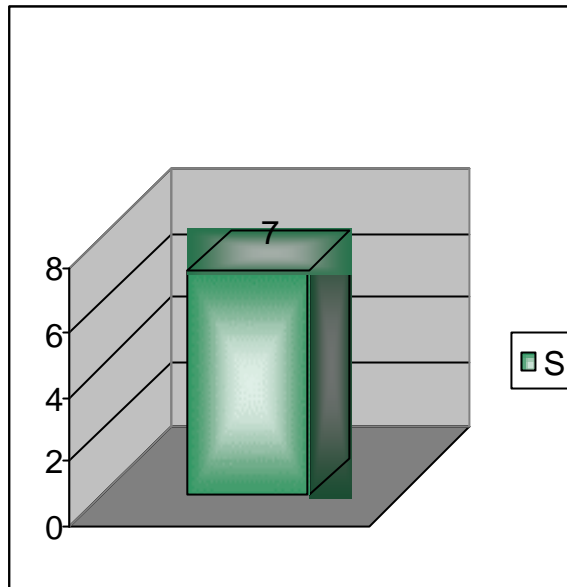
Pregunta 27. ¿Los documentos originales que respaldan la operación de Crédito quedan en resguardo por la institución?

Cuadro 27

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Porcentaje
SI	7	100%
NO	-	-
Total	7	100%

Fuente: Bracamonte (2005)

Gráfico 27



En el cuadro 27 y gráfico 27, se aprecia que el 100% de los entrevistados afirman que, los documentos originales que respaldan la operación de crédito quedan en resguardo por la institución, lo que garantiza cualquier gestión de cobro tanto por cobranza legal, judicial y extrajudicial.

Dimensión: Recuperación.

Indicador: Cobranzas y recuperación de las obligaciones.

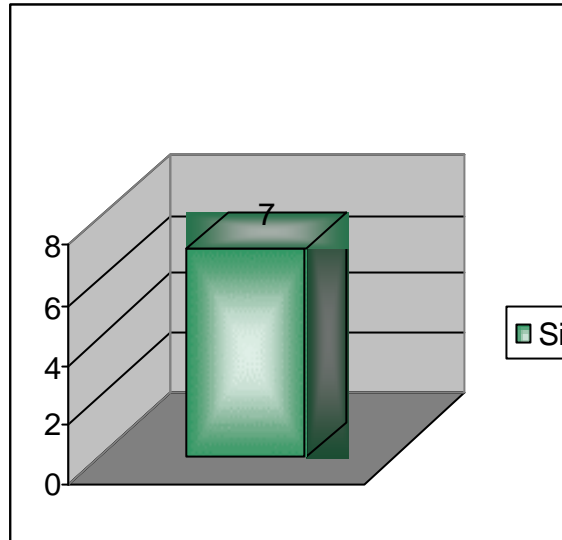
Pregunta 28. ¿Existen políticas y mecanismos de gestión orientados a la recuperación de la cartera de crédito?

Cuadro 28

Alternativas	Frecuencia	
	Absoluta	Porcentaje
SI	7	100%
NO	-	-
Total	7	100%

Fuente: Bracamonte (2005)

Gráfico 28



En el cuadro 28 y el gráfico 28, se aprecia que el 100% de los entrevistados afirman que existen políticas y mecanismos de gestión orientados a la recuperación de la cartera de crédito, lo que evidencia un monitoreo en la siniestralidad de la cartera.

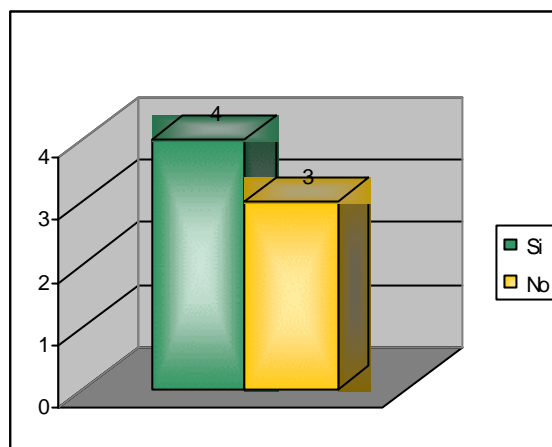
Pregunta 29. ¿La recuperación de la cartera de crédito vencida se efectúa por la vía judicial?

Cuadro 29

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Porcentaje
SI	4	57%
NO	3	43%
Total	7	100%

Fuente: Bracamonte (2005)

Gráfico 29



De acuerdo a los resultados del cuadro 29 y gráfico 29, el 57% de los entrevistados afirman que la recuperación de la cartera de crédito vencida se efectúa por vía judicial y el resto afirma que no, lo cual evidencia que el Instituto utiliza otras vías de cobro.

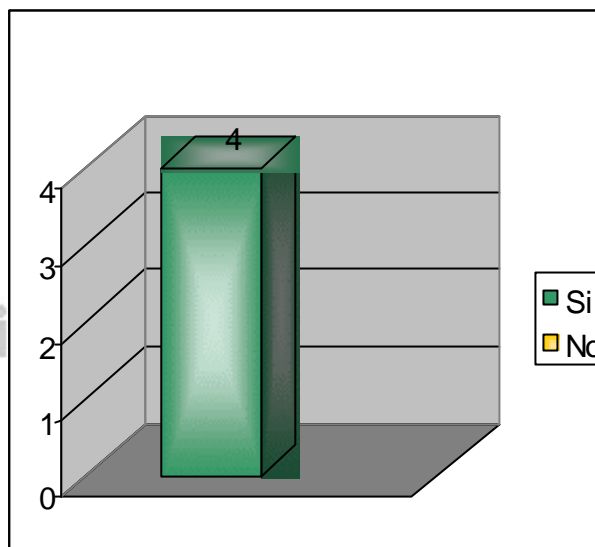
Pregunta 30. ¿La recuperación de la cartera de crédito vencida se efectúa por la vía extrajudicial, luego de agotar la vía judicial?

Cuadro 30

Alternativas	Frecuencia	
	Absoluta	Porcentaje
SI	7	100%
NO	-	-
Total	7	100%

Fuente: Bracamonte (2005)

Gráfico 30



Los resultados del cuadro 30 y gráfico 30 muestran que, el 100% de los entrevistados afirman que la recuperación de la cartera de crédito vencida luego de agotar la vía judicial se efectúa por la vía extrajudicial lo que evidencia que cumple con las políticas de recuperación de la cartera y recuperar el riesgo obtenido.

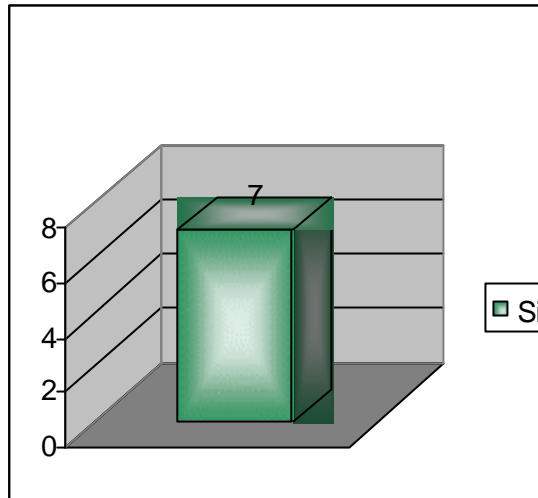
Pregunta 31. ¿Se le notifica al cliente el vencimiento de la obligación?

Cuadro 31

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Porcentaje
SI	7	100%
NO	-	-
Total	7	100%

Fuente: Bracamonte (2005)

Gráfico 31



Los resultados tanto del cuadro 31 como del gráfico 31, señalan que el 100% de los entrevistados respondieron que al cliente se le notifica del vencimiento de la obligación, lo que sirve para controlar la cobranza ya que el cliente conoce las fechas de vencimiento de las cuotas a pagar.

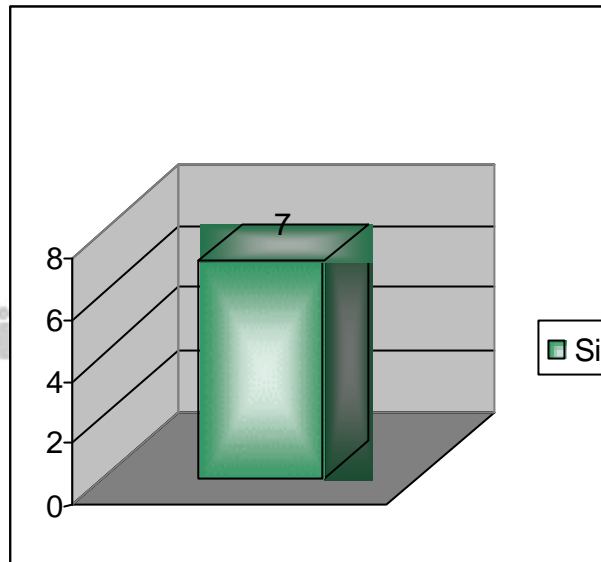
Pregunta 32. ¿Se toma en cuenta el tiempo de morosidad de la obligación para hacer seguimiento del crédito?

Cuadro 32

Alternativas	Frecuencia	
	Absoluta	Porcentaje
SI	7	100%
NO	-	-
Total	7	100%

Fuente: Bracamonte (2005)

Gráfico 32



El cuadro 32 y el gráfico 32 se observa que el 100% de los entrevistados afirman que, se toma en cuenta el tiempo de morosidad de la obligación para hacer seguimiento del crédito, lo que evidencia que se cumple con las políticas de cobranzas y recuperación de la cartera de crédito.

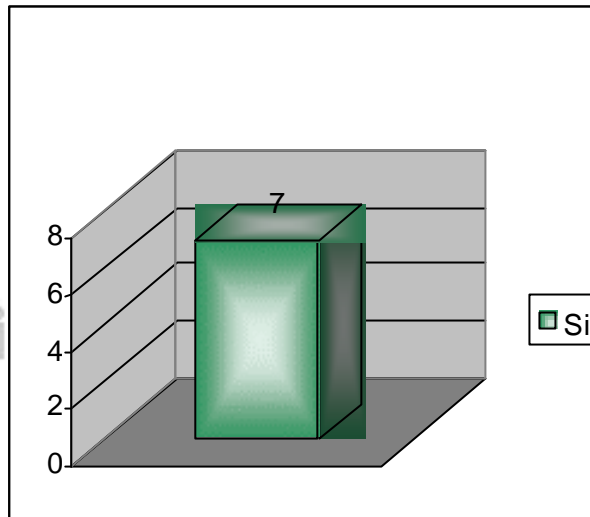
Pregunta 33. ¿Se le hace seguimiento al crédito?

Cuadro 33

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Porcentaje
SI	7	100%
NO	-	-
Total	7	100%

Fuente: Bracamonte (2005)

Gráfico 33



En las respuestas del cuadro 33 y gráfico 33, el 100% de los entrevistados afirman que se le hace seguimiento al crédito aprobado por la Institución, lo que se traduce en que se realizan los análisis respectivos para la evaluación del riesgo del crédito.

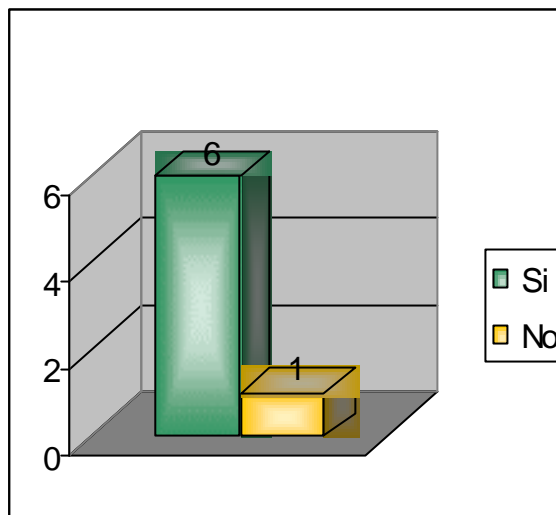
Pregunta 34. ¿Se analiza el tiempo de morosidad para definir planes de recuperación?

Cuadro 34

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Porcentaje
SI	6	86%
NO	1	14%
Total	7	100%

Fuente: Bracamonte (2005)

Gráfico 34



Los resultados del cuadro 34 y gráfico 34 muestran que el 86% de los entrevistados afirman que, se analiza el tiempo de morosidad para definir los planes de recuperación del crédito, y en función del estatus del crédito vencido ó litigio, se establecen los procedimientos a seguir para la recuperación del crédito y la vía de cobro a utilizar.

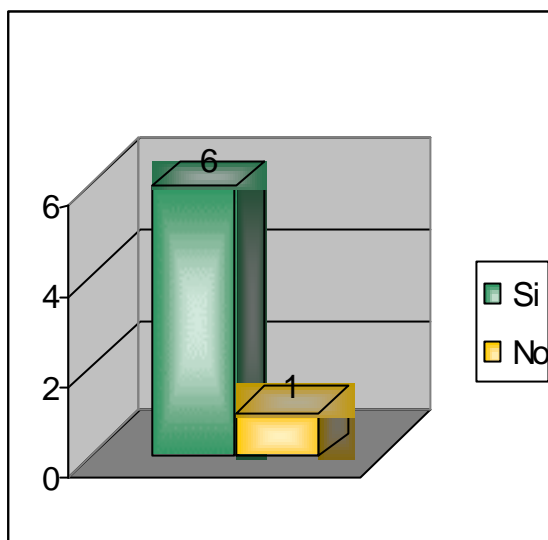
Pregunta 35. ¿En las renovaciones del crédito se analizan las nuevas condiciones a seguir?

Cuadro 35

Alternativas	Frecuencia	
	Absoluta	Porcentaje
SI	6	86%
NO	1	14%
Total	7	100%

Fuente: Bracamonte (2005)

Gráfico 35



Según los resultados del cuadro 35 y el gráfico 35, el 86% de los entrevistados respondieron que en las renovaciones del crédito se analizan las nuevas condiciones a seguir, para dar cumplimiento a la normativa establecida por el Ente Supervisor (Superintendencia de Bancos) para la evaluación del riesgo.

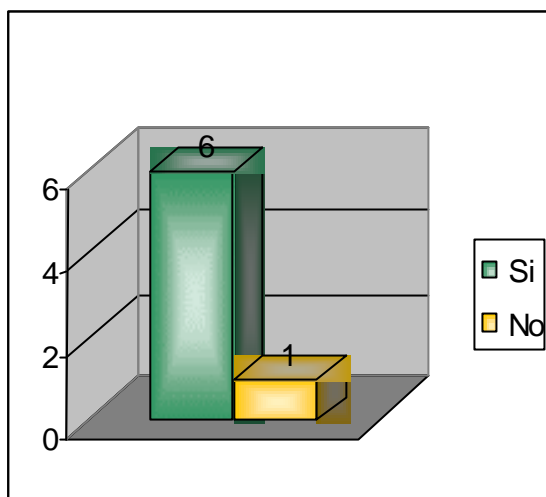
Pregunta 36. ¿El departamento legal realiza acciones del cobro?

Cuadro 36

Alternativas	Frecuencia	
	Absoluta	Porcentaje
SI	6	86%
NO	1	14%
Total	7	100%

Fuente: Bracamonte (2005)

Gráfico 36



En el cuadro 36 y el gráfico 36, se aprecia que el 86% de los entrevistados afirman que el departamento legal realiza acciones de cobro, aplicando la política de cobranzas del instituto?

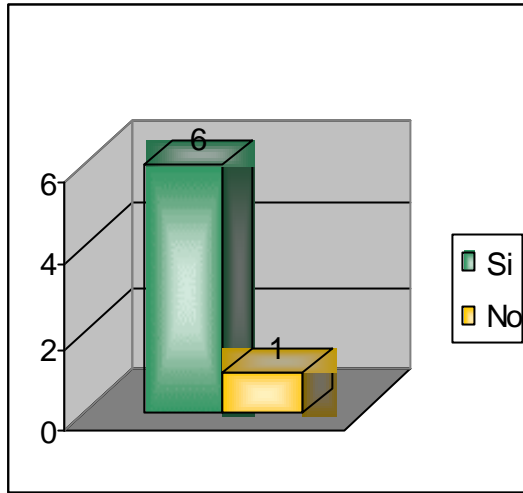
Pregunta 37. ¿Determinada la incapacidad de pago del cliente se ejecuta la garantía?

Cuadro 37

Alternativas	Frecuencia	
	Absoluta	Porcentaje
SI	6	86%
NO	1	14%
Total	7	100%

Fuente: Bracamonte (2005)

Gráfico 37



De acuerdo a los resultados del cuadro 37 y gráfico 37, el 86% de los entrevistados afirman que determinada la incapacidad del cliente para cubrir la deuda se ejecuta la garantía, a través del departamento legal quien realiza la recuperación del bien en garantía.

OBJETIVO N° 2 Determinar las debilidades y fortalezas de la cartera de crédito de Sofioccidente Banco de Inversión.

Dimensión: Debilidades y Fortaleza .

Indicador: Capacidades

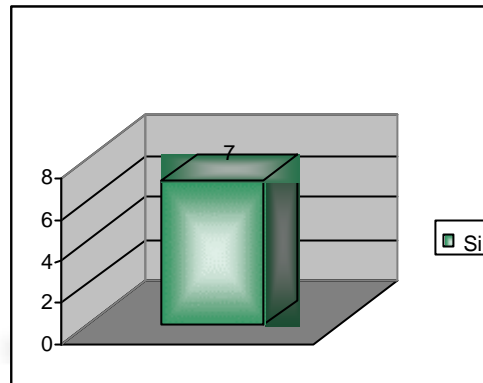
Pregunta 38. ¿Sofioccidente cuenta con personal profesional calificado para cada área de negocios?

Cuadro 38

Alternativas	Frecuencia	
	Absoluta	Porcentaje
SI	7	100%
NO	-	-
Total	7	100%

Fuente: Bracamonte (2005)

Gráfico 38



Los resultados del cuadro 38 y gráfico 38 muestran que, el 100% de los entrevistados respondió afirmativamente, entonces se puede deducir que Sofioccidente cuenta con personal profesional calificado con capacidad para realizar las actividades concernientes a cada área de negocios.

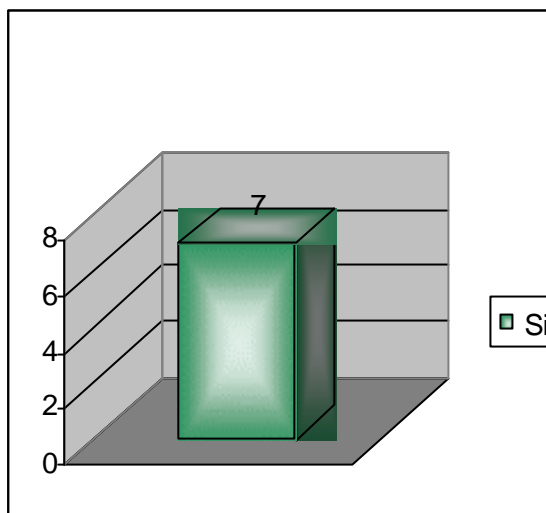
Pregunta 39. ¿El departamento de crédito cuenta con personal calificado?

Cuadro 39

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Porcentaje
SI	7	100%
NO	-	-
Total	7	100%

Fuente: Bracamonte (2005)

Gráfico 39



Los resultados tanto del cuadro 39 como del gráfico 39, señalan que el 100% de los entrevistados respondieron que el departamento de crédito cuenta con personal profesional calificado, para realizar sus funciones lo que traduce en que se cumplieron con los procesos adecuados en esa área de negocios.

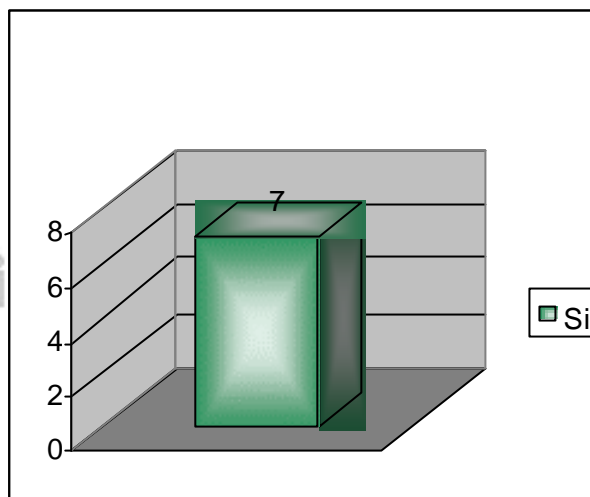
Pregunta 40. ¿El personal del departamento de crédito conoce el trabajo que debe desempeñar?

Cuadro 40

Alternativas	Frecuencia	
	Absoluta	Porcentaje
SI	7	100%
NO	-	-
Total	7	100%

Fuente: Bracamonte (2005)

Gráfico 40



De acuerdo a los resultados obtenidos el cuadro 40 y gráfico 40 el 100% de los entrevistados respondió afirmativamente, se puede deducir que el departamento de crédito, cuenta con el personal adecuado para realizar las tareas asignadas.

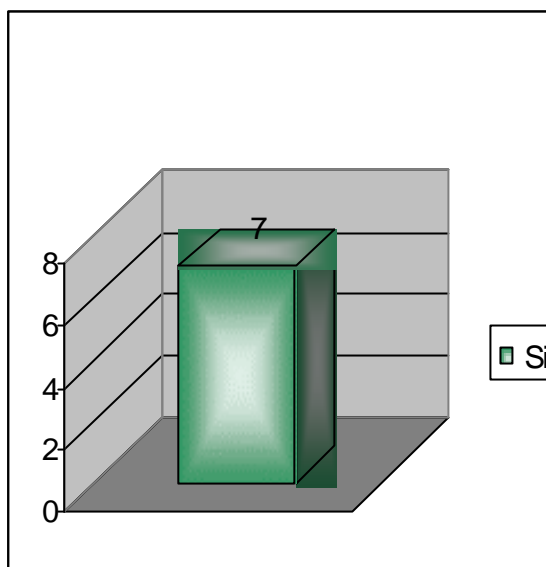
Pregunta 41. ¿El personal que labora en el departamento de crédito, aporta sus conocimientos en pro del desarrollo de la Institución?

Cuadro 41

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Porcentaje
SI	7	100%
NO	-	-
Total	7	100%

Fuente: Bracamonte (2005)

Gráfico 41



Según los resultados del cuadro 41 y el gráfico 41 el 100% de los entrevistados respondieron en forma positiva, deduciéndose que existe buena relación empresa-empleado lo que se traduce en un mejor cumplimiento de las normas.

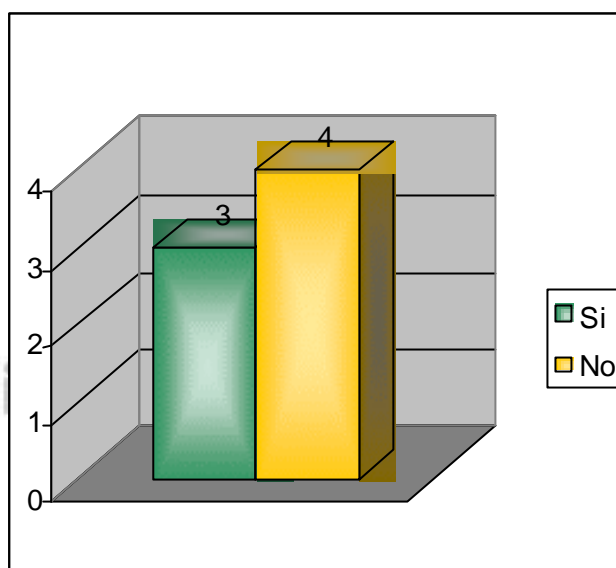
Pregunta 42. ¿Posee el departamento de crédito infraestructura tecnológica que responde a las necesidades de trabajo?

Cuadro 42

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Porcentaje
SI	3	43%
NO	4	57%
Total	7	100%

Fuente: Bracamonte (2005)

Gráfico 42



De acuerdo a los resultados obtenidos en el cuadro del cuadro 42 y gráfico 42 se observó que cuatro de las personas el 57% respondió que el departamento de crédito no posee infraestructura tecnológica que responda a sus necesidades, lo que evidencia una debilidad importante para cumplir con los procesos y obtención de los resultados.

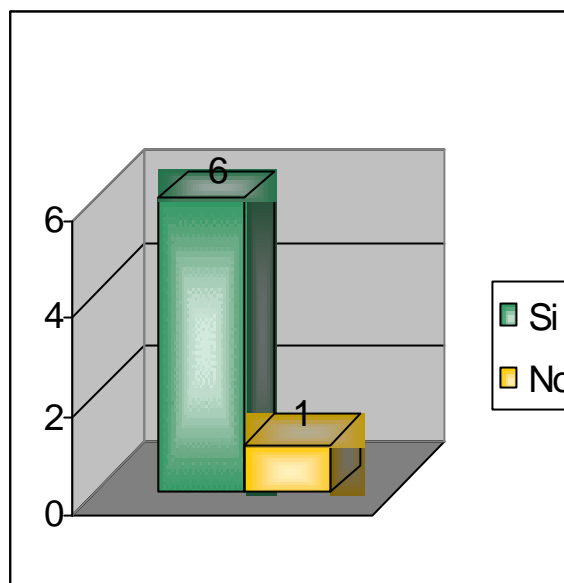
Pregunta 43. ¿Los equipos utilizados son el soporte primordial para llevar a cabo los procesos del negocio?

Cuadro 43

Alternativas	Frecuencia	
	Absoluta	Porcentaje
SI	6	86%
NO	1	14%
Total	7	100%

Fuente: Bracamonte (2005)

Gráfico 43



Según los resultados obtenidos en el cuadro 43 y gráfico 43, el 86% de los entrevistados respondieron afirmativamente evaluándose así parcialmente la infraestructura tecnológica, para llevar adecuadamente los procesos.

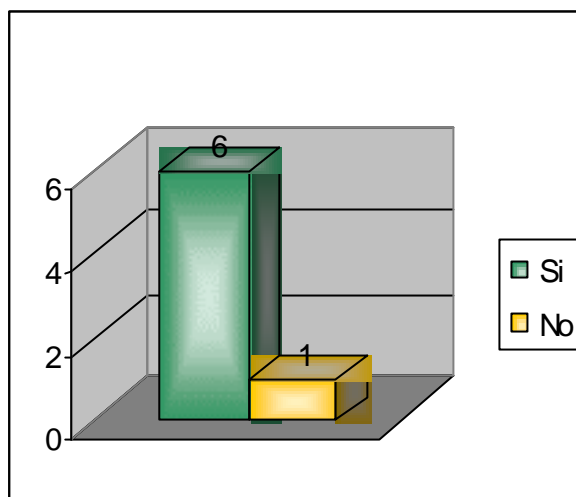
Pregunta 44. ¿La infraestructura tecnológica permite llevar a cabo los negocios de una manera eficaz dentro de los parámetros establecidos?

Cuadro 44

Alternativas	Frecuencia	
	Absoluta	Porcentaje
SI	6	86%
NO	1	14%
Total	7	100%

Fuente: Bracamonte (2005)

Gráfico 44



Según los resultados obtenidos en el cuadro 44 y gráfico 44, seis personas, el 86% de los entrevistados respondieron afirmativamente lo que traduce que los procesos se realizan eficazmente para el buen funcionamiento del Instituto.

Indicador: Recursos

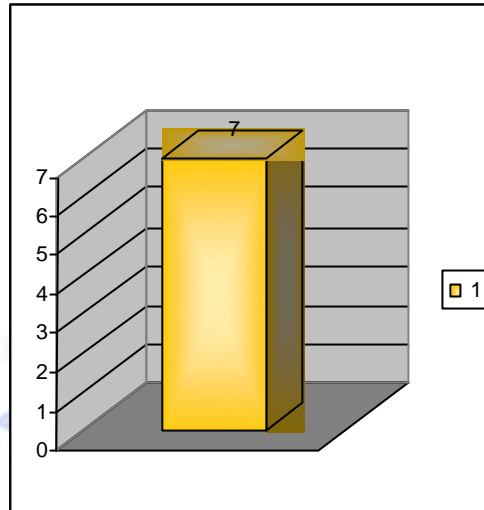
Pregunta 45. ¿Sofioccidente cuenta con mecanismos de mejoras salariales?

Cuadro 45

Alternativas	Frecuencia	
	Absoluta	Porcentaje
SI	-	-
NO	7	100%
Total	7	100%

Fuente: Bracamonte (2005)

Gráfico 45



La totalidad de la población respondió en forma negativa, lo que evidencia debilidad al momento de mantener una política salarial adecuada para mantener su personal.

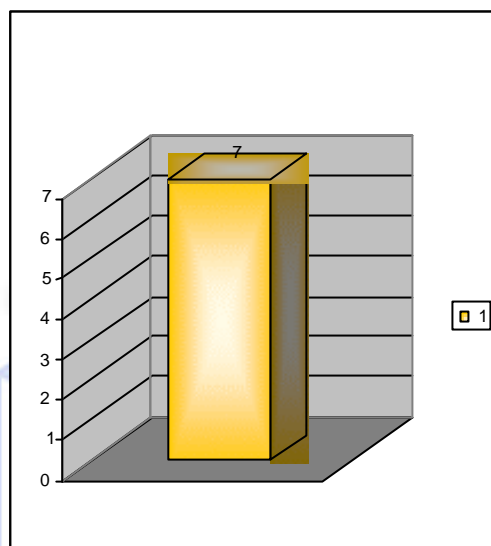
Pregunta 46. ¿Cuentan los trabajadores de Sofioccidente con incentivos que le garanticen estabilidad económica?

Cuadro 46

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Porcentaje
SI	-	-
NO	7	100%
Total	7	100%

Fuente: Bracamonte (2005)

Gráfico 46



En los resultados obtenidos en el cuadro 46 y gráfico 46, se aprecia que el 100% de los entrevistados afirman que Sofioccidente no cuenta con incentivos para sus trabajadores que garanticen su estabilidad económica, lo que evidencia la necesidad de revisión de las políticas salariales del Instituto.

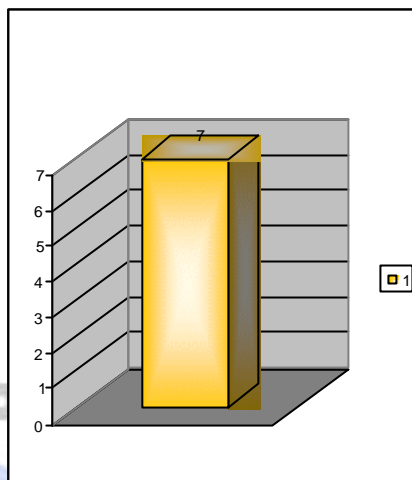
Pregunta 47. ¿Los incentivos laborales están acordes a la situación económica actual?

Cuadro 47

Alternativas	Frecuencia	
	Absoluta	Porcentaje
SI	-	-
NO	7	100%
Total	7	100%

Fuente: Bracamonte (2005)

Gráfico 47



En los resultados obtenidos en el cuadro 47 y gráfico 47, se aprecia que el 100% de la población respondió negativamente, lo que evidencia una debilidad importante en las políticas salariales del Instituto, que puede llevar a una alta rotación del personal.

Indicador: Habilidades

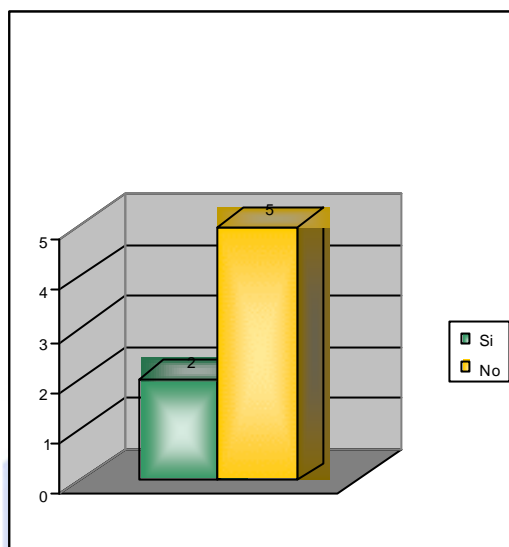
Pregunta 48. ¿Tiene Sofiocidente una planificación y consecución de programas de adiestramiento para sus empleados?

Cuadro 48

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Porcentaje
SI	2	28%
NO	5	52%
Total	7	100%

Fuente: Bracamonte (2005)

Gráfico 48



Los resultados obtenidos en el cuadro 48 y gráfico 48, muestran que del total de la población cinco personas, el 52% afirman que Sofiocidente no cuenta con una planificación y consecución de programas de adiestramiento para sus trabajadores, confirmando la necesidad de revisar las políticas de la Institución dirigidas hacia su personal.

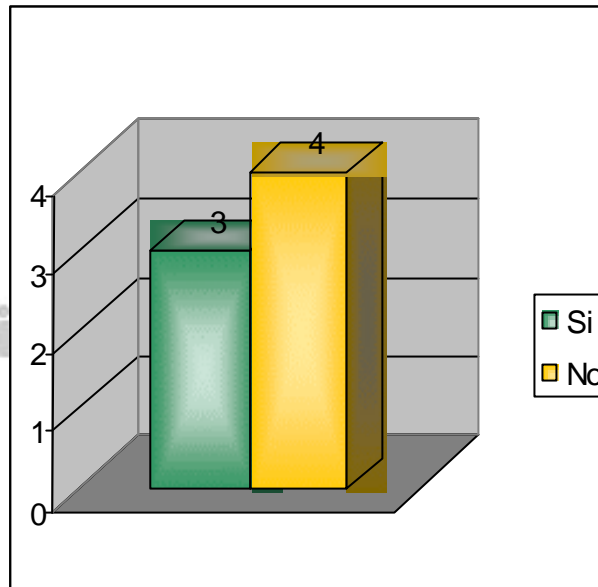
Pregunta 49. ¿Los programas de adiestramiento del departamento de crédito mantienen actualizado profesionalmente a sus trabajadores?

Cuadro 49

Alternativas	Frecuencia	
	Absoluta	Porcentaje
SI	3	43%
NO	4	57%
Total	7	100%

Fuente: Bracamonte (2005)

Gráfico 49



Los resultados que se muestran tanto en el cuadro 49 como en el gráfico 49, señalan que el 57% de los entrevistados respondieron que los programas de adiestramiento del departamento no mantienen actualizados profesionalmente a sus trabajadores, demostrando una falta de planificación en las metas del área de Recursos Humanos que debe ser revisada.

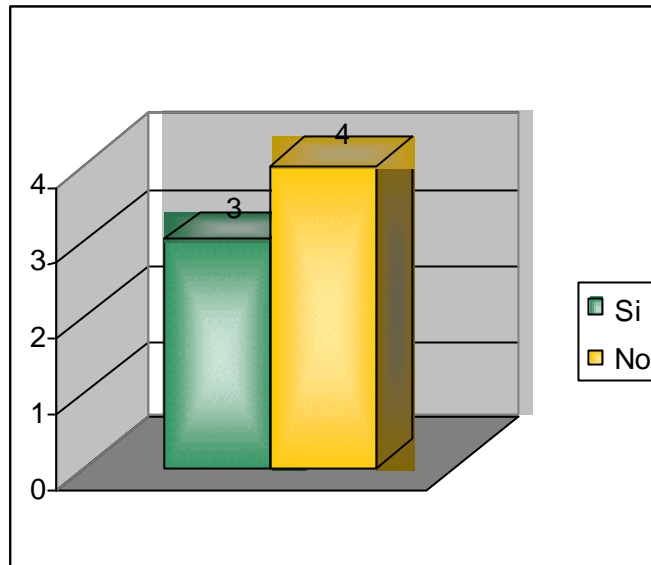
Pregunta 50. ¿Los programas de adiestramiento del departamento de crédito permiten a los trabajadores aportar los conocimientos adquiridos dentro del desenvolvimiento y desarrollo de la Institución?

Cuadro 50

Alternativas	Frecuencia	
	Absoluta	Porcentaje
SI	3	43%
NO	4	57%
Total	7	100%

Fuente: Bracamonte (2005)

Gráfico 50



Del total de la población, que reporta el cuadro 50 y gráfico 50, cuatro personas, el 57% respondió que el departamento de crédito no ejecuta suficiente programas de adiestramiento para sus empleados, lo que confirma que el Instituto requiere de una revisión para mejorar o adecuar sus políticas dirigidas al mejoramiento del personal.

Indicador: Actividades.

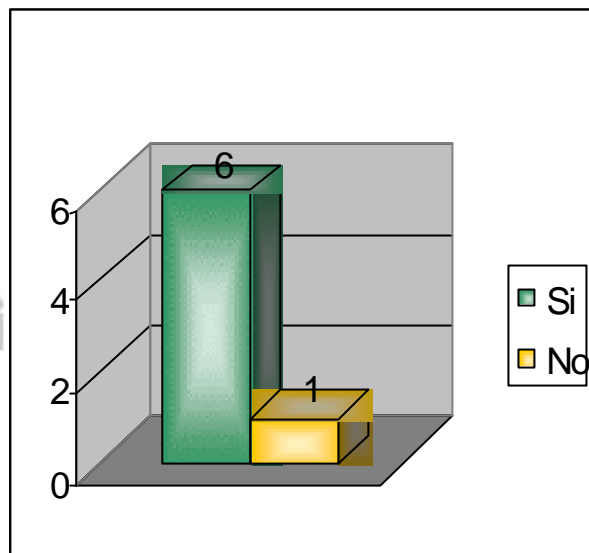
Pregunta 51. ¿El departamento de crédito monitorea la actualización de la documentación de manera general?

Cuadro 51

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Porcentaje
SI	6	86%
NO	1	14%
Total	7	100%

Fuente: Bracamonte (2005)

Gráfico 51



De acuerdo a los resultados obtenidos que se muestran en el del cuadro 51 y gráfico 51, el 86% de la población respondió en forma afirmativa evidenciando un cumplimiento de la normativa establecida por el Ente Supervisor para evaluación de la cartera de crédito.

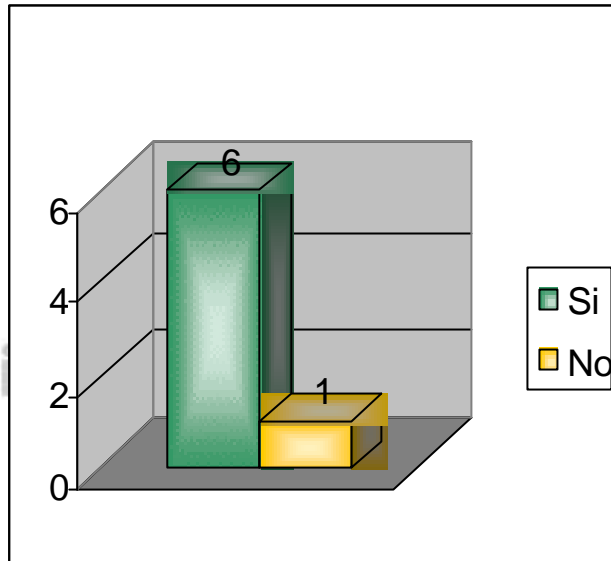
Pregunta 52. ¿La política actual de revisiones, chequeos y autorizaciones de documentación genera retrasos en la finalización de la información por parte de las áreas involucradas?

Cuadro 52

Alternativas	Frecuencia	
	Absoluta	Porcentaje
SI	6	86%
NO	1	14%
Total	7	100%

Fuente: Bracamonte (2005)

Gráfico 52



Según los resultados del cuadro 52 y el gráfico 52, el 86% de los entrevistados respondieron afirmativamente, demostrando así que aún cuando se cumplen los procesos adecuadamente, se debe revisar la política de administrar el tiempo para mantener un buen servicio al cliente.

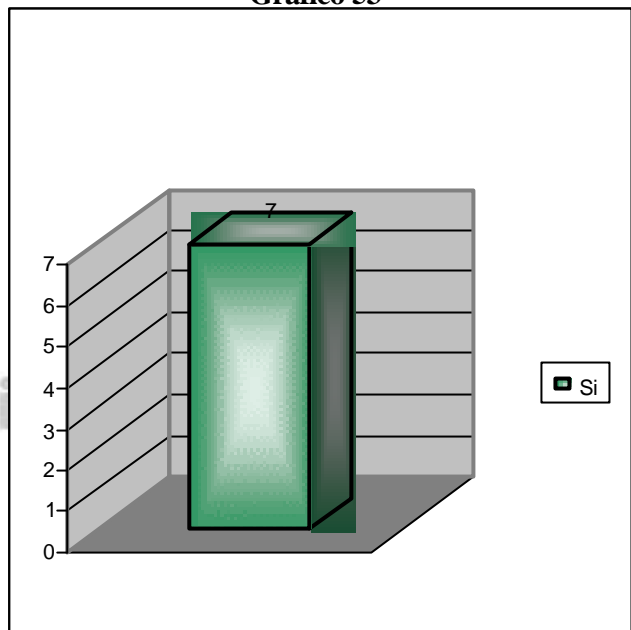
Pregunta 53. ¿La no obtención de la documentación actualizada genera retrasos en las áreas involucradas?

Cuadro 53

Alternativas	Frecuencia	
	Absoluta	Porcentaje
SI	7	100%
NO	-	-
Total	7	100%

Fuente: Bracamonte (2005)

Gráfico 53



En el cuadro 53 y gráfico 53, el total de la población respondió afirmativamente, entonces se puede deducir que el departamento de crédito debe monitorear este proceso en forma adecuada para que no se retrasen en su totalidad.

OBJETIVO N° 3 Determinar la eficacia y eficiencia de los procesos de la Cartera de Crédito de Sofioccidente Banco de Inversión.

Dimensión: Eficacia

Indicador: Objetivos Propuestos

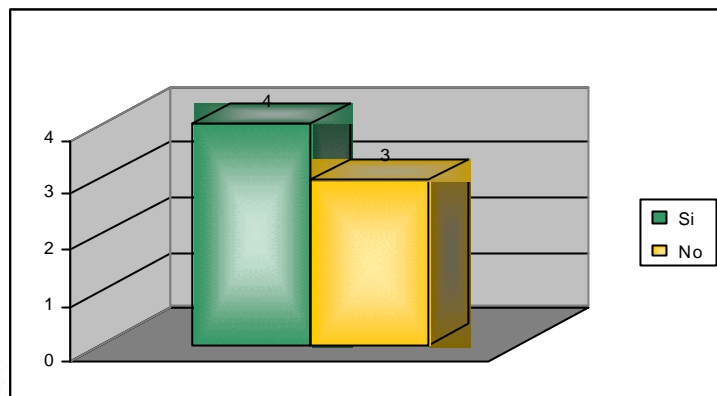
Pregunta 54. ¿Ha logrado alcanzar el departamento de crédito los objetivos propuestos?

Cuadro 54

Alternativas	Frecuencia	
	Absoluta	Porcentaje
SI	4	57%
NO	3	43%
Total	7	100%

Fuente: Bracamonte (2005)

Gráfico 54



Del total de la población reportado en el cuadro 54 y gráfico 54, cuatro personas, el 57% respondieron afirmativamente lo que indica que existen debilidades en los procesos y como consecuencia se produce incumplimiento en la normativa.

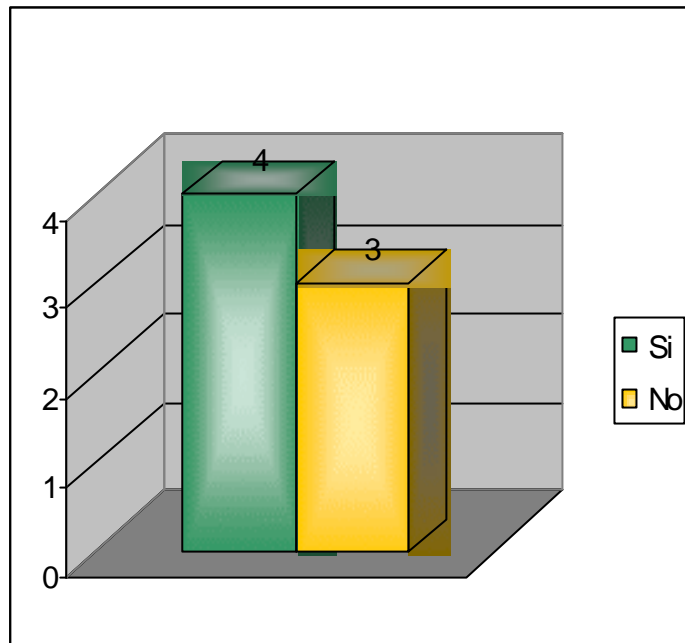
Pregunta 55. ¿Ha logrado alcanzar el departamento de crédito las metas programadas?

Cuadro 55

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Porcentaje
SI	4	57%
NO	3	43%
Total	7	100%

Fuente: Bracamonte (2005)

Gráfico 55



De acuerdo a los resultados del cuadro 55 y gráfico 55, el 57% de la población afirman que el departamento de crédito ha logrado alcanzar las metas planteadas, lo que demuestra inconsistencia, debiéndose revisar el cumplimiento de los procesos.

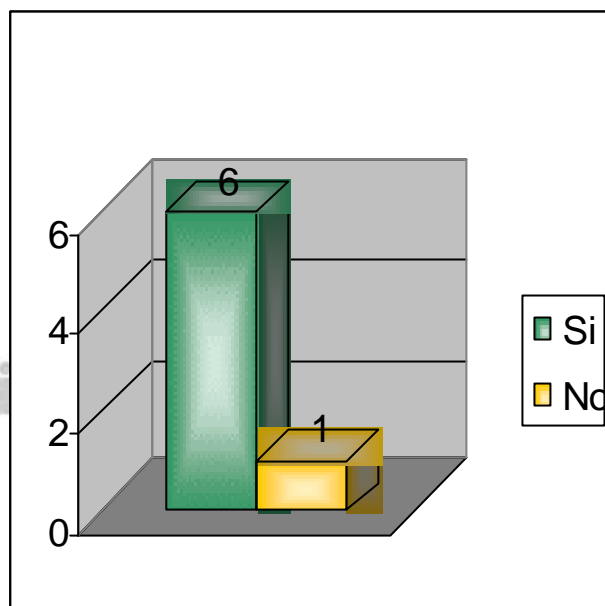
Pregunta 56. ¿Es responsabilidad de la Junta Directiva de la entidad monitorear el cumplimiento de los objetivos propuestos en esta área?

Cuadro 56

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Porcentaje
SI	6	86%
NO	1	14%
Total	7	100%

Fuente: Bracamonte (2005)

Gráfico 56



Los resultados tanto del cuadro 56 como del gráfico 56, señalan que el 86% de los entrevistados respondieron afirmativamente significando que la estructura del Instituto dá cumplimiento a los procedimientos establecidos.

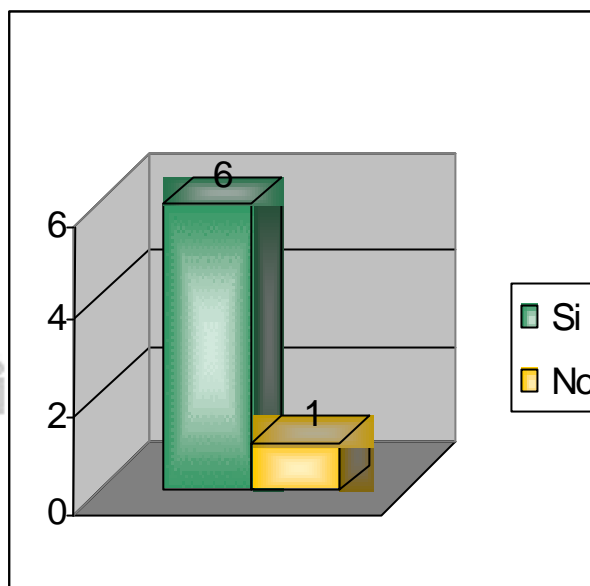
Pregunta 57. ¿Exige Sofioccidente cumplir con los objetivos propuestos?

Cuadro 57

Alternativas	Frecuencia	
	Absoluta	Porcentaje
SI	6	86%
NO	1	14%
Total	7	100%

Fuente: Bracamonte (2005)

Gráfico 57



De acuerdo a los resultados obtenidos según se observa en el cuadro 57 y gráfico 57 del total, de la población seis personas el 86% respondió en forma afirmativa, lo que indica que Sofiocidente cumple con la normativa legal establecida por el Ente Supervisor

Indicador: Resultados Alcanzados

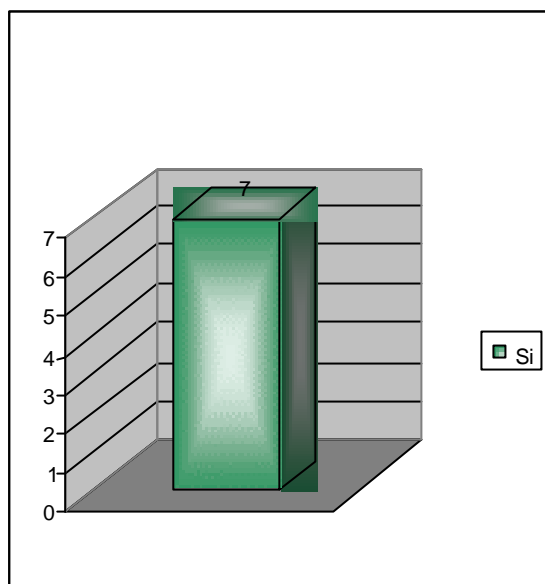
Pregunta 58. ¿Se apoya la Junta Directiva en el control interno para alcanzar los resultados esperados?

Cuadro 58

Alternativas	Frecuencia	
	Absoluta	Porcentaje
SI	7	100%
NO	-	-
Total	7	100%

Fuente: Bracamonte (2005)

Gráfico 58



El total de la población del cuadro 58 y gráfico 58, respondió afirmativamente, lo que evidencia que el Instituto cumple con las normas de control interno para dar mayor confiabilidad en la prestación del servicio.

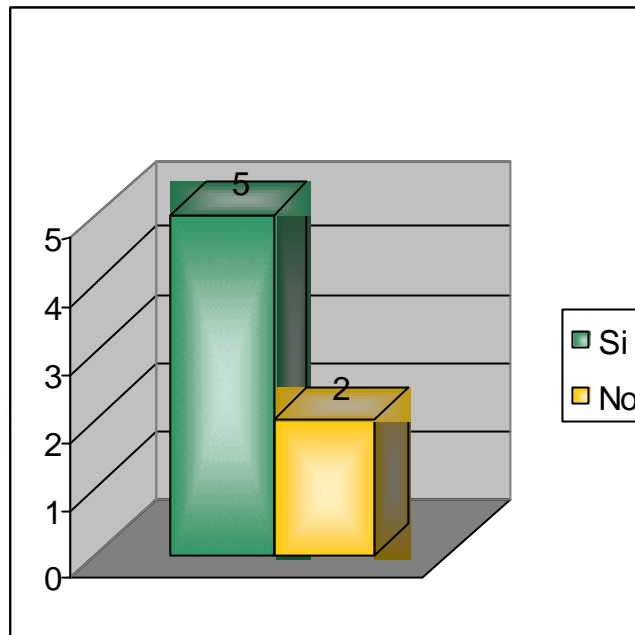
Pregunta 59. ¿A través de los resultados alcanzados la Junta Directiva de la entidad recomienda mejorar los objetivos propuestos?

Cuadro 59

° Alternativas	Frecuencia Absoluta	Porcentaje
SI	5	72%
NO	2	28%
Total	7	100%

Fuente: Bracamonte (2005)

Gráfico 59



Según los resultados obtenidos en el cuadro 59 y gráfico 59, cinco personas, el 72% responden afirmativamente y dos personas en forma negativa, lo que se traduce en que hay que mejorar la información al personal. Así mismo este indicador demuestra que se monitorea la planificación por la Junta Directiva.

Dimensión: Eficiencia.

Indicador: Recursos.

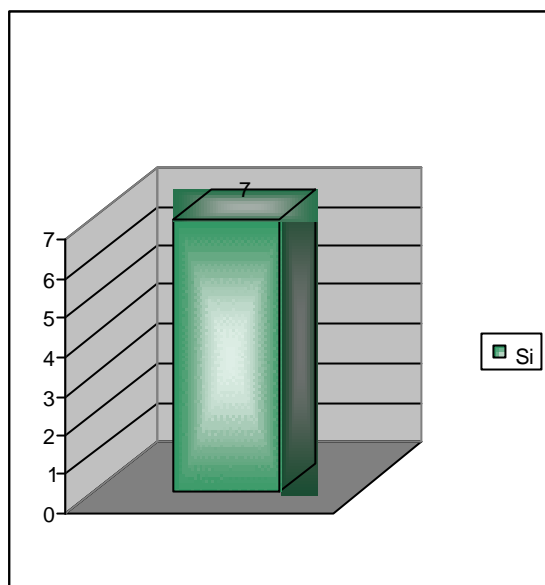
Pregunta 60. ¿Son productivas las operaciones de crédito de Sofiocidente?

Cuadro 60

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Porcentaje
SI	7	100%
NO	-	-
Total	7	100%

Fuente: Bracamonte (2005)

Gráfico 60



Según los resultados en el cuadro 60 y gráfico 60, se evidencia que Sofiooccidente posee una cartera productiva indicando que tiene buen control sobre el riesgo crediticio.

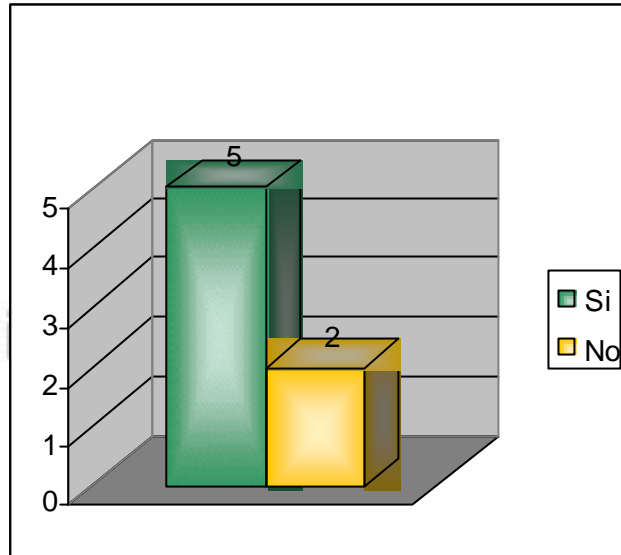
Pregunta 61. ¿El desempeño de los empleados del departamento de crédito tiene parámetros de calificación?

Cuadro 61

Alternativas	Frecuencia	
	Absoluta	Porcentaje
SI	5	72%
NO	2	28%
Total	7	100%

Fuente: Bracamonte (2005)

Gráfico 61



Según los resultados del cuadro 61 y el gráfico 61, el 72% de los entrevistados respondieron afirmativamente, sin embargo el 28% restante afirma que no existe tales parámetros, lo que se traduce en falta de información hacia los recursos humanos.

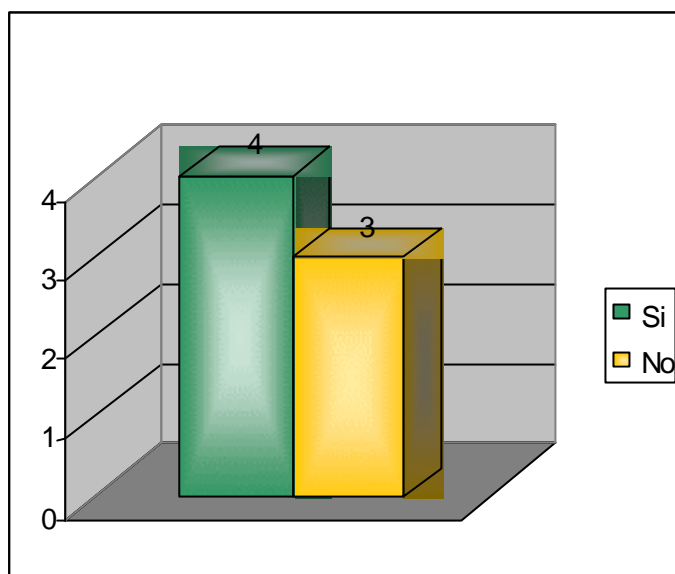
Pregunta 62. ¿Tiene el departamento de crédito los recursos necesarios para alcanzar los objetivos propuestos?

Cuadro 62

Alternativas	Frecuencia	
	Absoluta	Porcentaje
SI	4	57%
NO	3	43%
Total	7	100%

Fuente: Bracamonte (2005)

Gráfico 62



En el cuadro 62 y gráfico 62, se aprecia que el 57% de la población responden afirmativamente. Estos resultados nos indican que se debe revisar la política actual ya que trae como consecuencia el incumplimiento en la optimización de los objetivos propuestos.

Indicador: Resultados

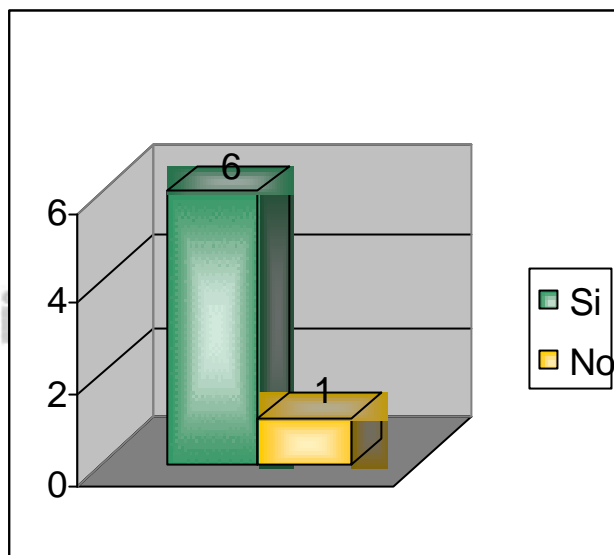
Pregunta 63. ¿Ha logrado Sofioccidente los resultados deseados en los procesos operativos de la cartera de crédito?

Cuadro 63

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Porcentaje
SI	6	86%
NO	1	14%
Total	7	100%

Fuente: Bracamonte (2005)

Gráfico 63



Según los resultados reportados en el cuadro 63 y gráfico 63 el 86% de la población respondió, afirmativamente, evidenciando según el índice obtenido que la estructura de la entidad está dirigida a la optimización de los procesos operativos según los objetivos propuestos.

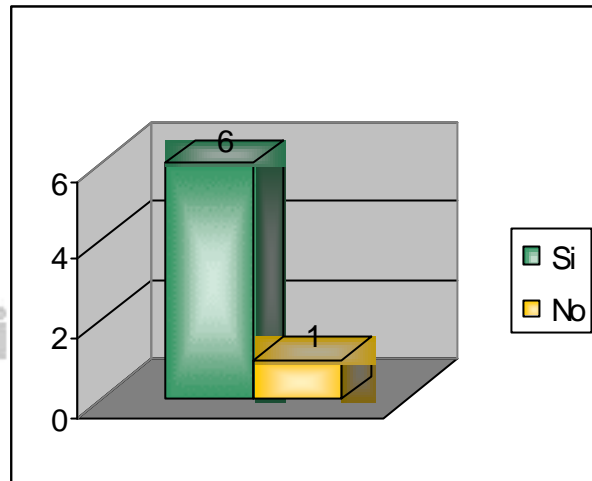
Pregunta 64. ¿Ha alcanzado Sofioccidente el nivel óptimo de sus procesos operativos?

Cuadro 64

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Porcentaje
SI	6	86%
NO	1	14%
Total	7	100%

Fuente: Bracamonte (2005)

Gráfico 64



De acuerdo a los resultados del cuadro 64 y gráfico 64, el 86% de los entrevistados afirman que Sofioccidente ha alcanzado el nivel óptimo, evidenciando que se logran los objetivos propuestos.

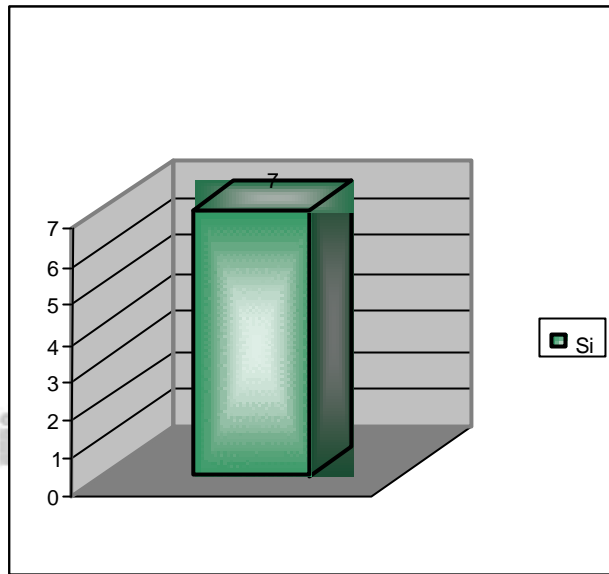
Pregunta 65. ¿Ha logrado el departamento de crédito los resultados deseados?

Cuadro 65

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Porcentaje
SI	7	100%
NO	-	-
Total	7	100%

Fuente: Bracamonte (2005)

Gráfico 65



Los resultados obtenidos en el cuadro 65 y gráfico 65, nos permiten concluir que se cumplen con los procesos en forma eficaz y eficiente, para mantener el mejor resultado de intermediación financiera del Instituto.

OBJETIVO N° 4. Identificar las tasas de interés utilizadas en Sofiocidente Banco de Inversión,

Dimensión: Tasa de Interés

Indicador: Tasa variable

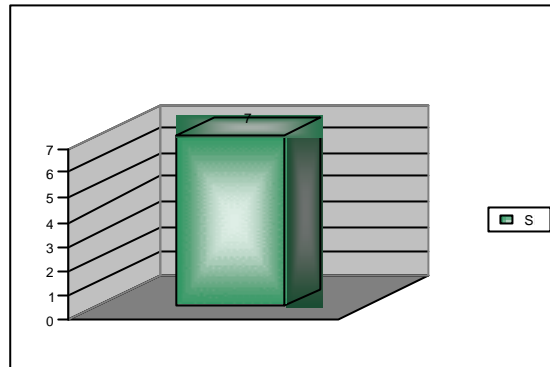
Pregunta 66. ¿La tasa variable fluctúa durante el periodo en vigencia del crédito?

Cuadro 66

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Porcentaje
SI	7	100%
NO	-	-
Total	7	100%

Fuente: Bracamonte (2005)

Gráfico 66



Los resultados obtenidos en el cuadro 66 y gráfico 66, expresan claramente que se cumple con la variación de la tasa indicando que se encuentra enmarcada dentro de la política monetaria vigente

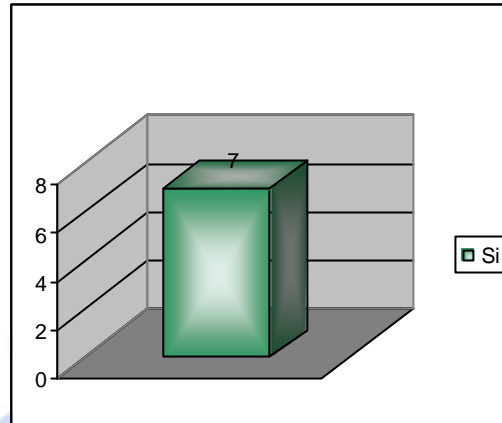
Pregunta 67. ¿Los créditos son otorgados con la condición de tasa variable?

Cuadro 67

Alternativas	Frecuencia	
	Absoluta	Porcentaje
SI	7	100%
NO	-	-
Total	7	100%

Fuente: Bracamonte (2005)

Gráfico 67



Los resultados en el cuadro 67 y el gráfico 67 evidencia que se cumple con la condición de acuerdo al mercado financiero, establecida en las políticas de otorgamiento de crédito.

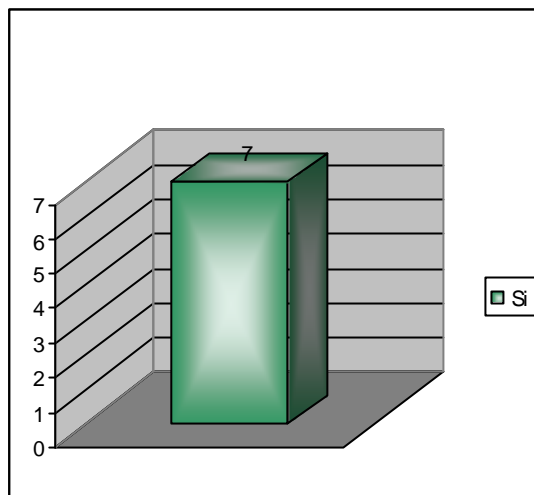
Pregunta 68. ¿Los créditos son otorgados con condición de cuota financiera fija?

Cuadro 68

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Porcentaje
SI	7	100%
NO	-	-
Total	7	100%

Fuente: Bracamonte (2005)

Gráfico 68



La totalidad de la población del cuadro 68 y el gráfico 68, respondió en forma afirmativa, lo que evidencia el cumplimiento de los procedimientos establecidos para la liquidación de los préstamos.

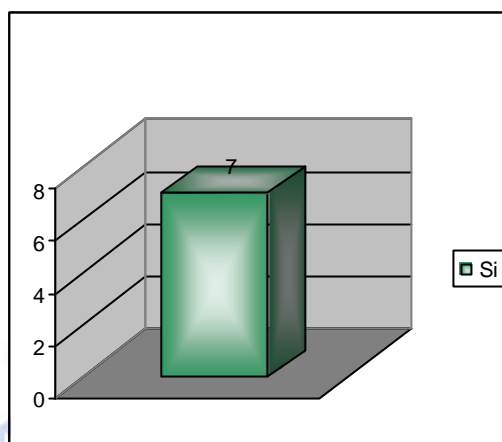
Pregunta 69. ¿Las cuotas están conformadas por el interés y la amortización de capital?

Cuadro 69

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Porcentaje
SI	7	100%
NO	-	-
Total	7	100%

Fuente: Bracamonte (2005)

Gráfico 69



La totalidad de la población del cuadro 69 y gráfico 69, respondió en forma positiva evidenciando que se cumple con la política de cobranzas en cuanto a la selección del tipo de cuota.

Indicador: Tasa Preferencial

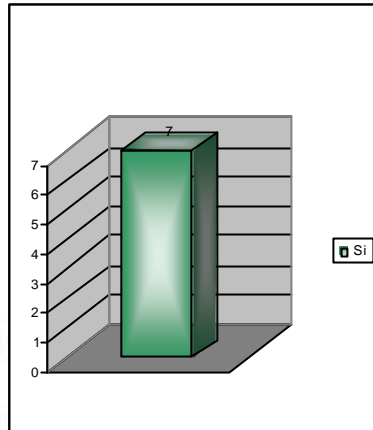
Pregunta 70. ¿Sofioccidente otorga créditos con tasa preferencial?

Cuadro 70

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Porcentaje
SI	7	100%
NO	-	-
Total	7	100%

Fuente: Bracamonte (2005)

Gráfico 70



Los resultados del cuadro 70 y gráfico 70, expresan claramente que se cumple con la política de otorgamiento de crédito en cuanto al tipo de tasa preferencial.

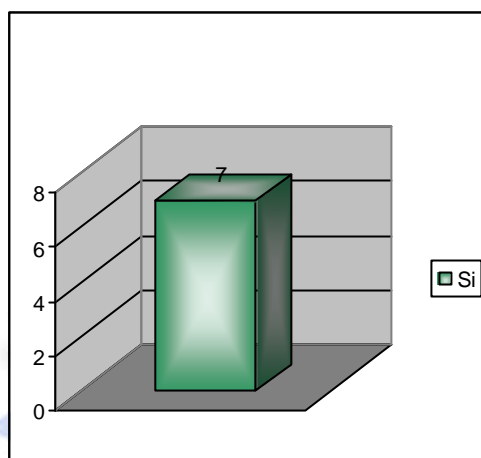
Pregunta 71. ¿Le concede Sofioccidente a los empleados créditos con tasa preferencial?

Cuadro 71

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Porcentaje
SI	7	100%
NO	-	-
Total	7	100%

Fuente: Bracamonte (2005)

Gráfico 71



Según los resultados obtenidos en el cuadro 71 y gráfico 71, se aprecia que Sofiocidente cumple con la política establecida para el otorgamiento de créditos a sus empleados.

Indicador: Tasa Efectiva

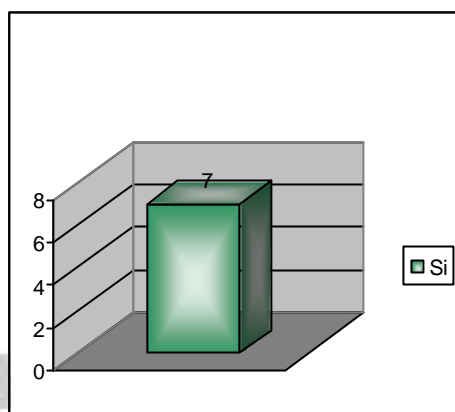
Pregunta 72. ¿Otorga Sofiocidente créditos con intereses por anticipado?

Cuadro 72

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Porcentaje
SI	7	100%
NO	-	-
Total	7	100%

Fuente: Bracamonte (2005)

Gráfico 72



La totalidad de la población del cuadro 72 y gráfico 72, respondió afirmativamente lo que traduce que se encuentra enmarcada dentro de la política de cobro de acuerdo al mercado financiero.

Indicador: Tasa Nominal

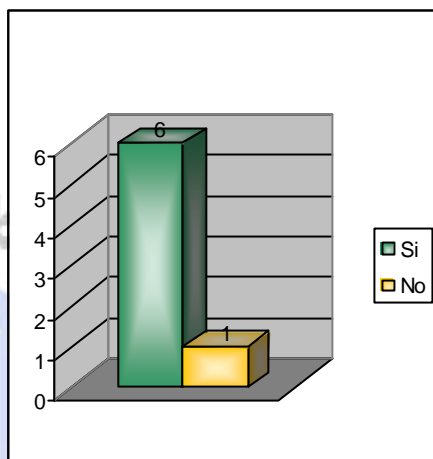
Pregunta 73. ¿Utiliza Sofioccidente la tasa nominal para el otorgamiento de crédito?

Cuadro 73

Alternativas	Frecuencia	
	Absoluta	Porcentaje
SI	7	100%
NO	-	-
Total	7	100%

Fuente: Bracamonte (2005)

Gráfico 73



Los resultados obtenidos que se muestran en el cuadro 73 y gráfico 73, expresan claramente la aplicación de la tasa a utilizar en el otorgamiento de los créditos.

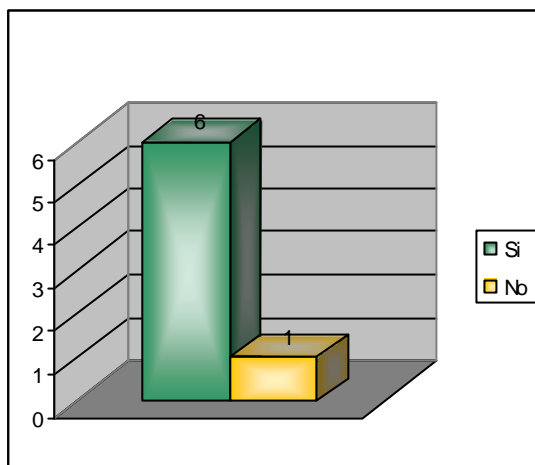
Pregunta 74. ¿Utiliza Sofioccidente la tasa nominal para la recuperación de crédito?

Cuadro 74

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Porcentaje
SI	6	86%
NO	1	14%
Total	7	100%

Fuente: Bracamonte (2005)

Gráfico 74



Los resultados del cuadro 74 y gráfico 74 muestran que, el 86% de los entrevistados afirman que Sofioccidente utiliza la tasa nominal para la recuperación del crédito, dando cumplimiento a las políticas de cobranza establecidas por el instituto.

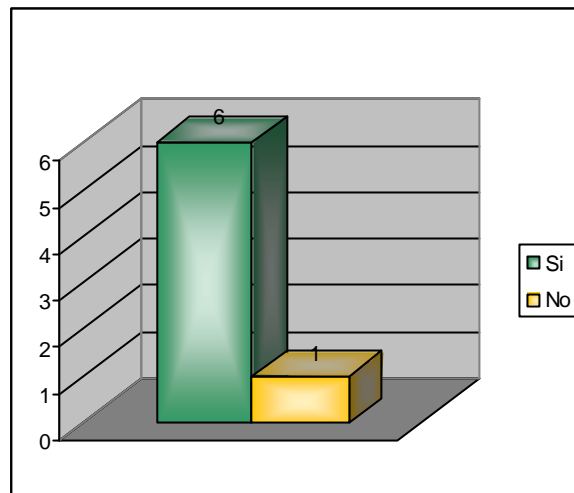
Pregunta 75. ¿La tasa nominal es la que se indica en el contrato?

Cuadro 75

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Porcentaje
SI	6	86%%
NO	1	14%
Total	7	100%

Fuente: Bracamonte (2005)

Gráfico 75



Los resultados tanto del cuadro 75 como del gráfico 75, señalan que el 86% de los entrevistados respondieron que la tasa nominal es la que figura en el contrato, evidenciando el cumplimiento de los aspectos legales establecidos en el documento de préstamo.

**Administración
y Contaduría**

INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Realizado el análisis y discusión de los resultados que se obtuvo, al aplicar el instrumento elaborado para la recolección de información, conviene destacar la interpretación de los resultados.

OBJETIVO N° 1. Describir el proceso de otorgamiento y recuperación de la cartera de crédito de Sofioccidente Banco de Inversión, C. A.

De acuerdo a la dimensión otorgamiento conformada por los indicadores: solicitud de crédito, aprobación de la solicitud y liquidación de la operación, se observa que la tendencia que predominó fue la afirmativa, lo que indica que los empleados de Sofioccidente, Banco de Inversión, C. A. conocen y manejan todo lo referente al trabajo que debe realizar en esta área de negocios. Por lo que expresa Linarez (1997) que los ejecutivos son los responsables de ejecutar las políticas y estrategias, y darle seguimiento a cada una estas etapas, para así poder controlar el riesgo crediticio, además de observarse conocimiento de las políticas por parte del personal del departamento de crédito. En cuanto a la dimensión recuperación, formada por el indicador cobranza y recuperación de las obligaciones, debe hacerse un seguimiento por parte de los Ejecutivos de la Institución, en opinión de Linarez (1997), además de observarse conocimiento de las políticas por parte del personal del departamento de Crédito.

Al respecto David (1994) expresa que las políticas son importantes para el establecimiento y ejecución de estrategias, ya que fijan los lineamientos, permiten coherencia y coordinación en los departamentos de una organización y además son las guías para la toma de decisiones. Sin embargo conviene destacar que para el 14% de la población, las políticas y estrategias no están bien definidas, lo que significa una debilidad al cumplir con las tareas, al momento de realizar los procesos y esto trae como consecuencia el retraso en el cumplimiento de las metas establecidas por el Instituto.

En tal sentido se muestra a continuación el cuadro 2, donde aparece de manera explícita el proceso de otorgamiento y recuperación de la cartera de crédito de Sofioccidente Banco de Inversión C. A.

Cuadro 2



Descripción del proceso de otorgamiento y recuperación de la cartera de crédito de Sofiooccidente Banco de Inversión C.A.

El proceso de otorgamiento y recuperación de los créditos está formado por cuatro etapas operativas, tomando en cuenta el riesgo operativo, legal y de mercado. Para tal fin los ejecutivos son los responsables de ejecutar las políticas y estrategias y darle seguimiento a cada una de estas etapas para así poder controlar el riesgo crediticio, en tal sentido para Sofiooccidente estas etapas comprenden:

1. Solicitud de créditos: Esta etapa está conformada por la propuesta del crédito, conteniendo una explicación sobre el propósito del mismo, del solicitante, de la empresa vinculada, de la capacidad de pago, de los riesgos y garantías.

Dicha solicitud debe ir acompañada de una serie de requisitos y condiciones. Su objetivo es evaluar la capacidad de crédito de los interesados, verificar los datos y conocer su historial como sujeto de crédito.

Los pasos a seguir deben ser los siguientes:

- El cliente se apersona en las oficinas, solicita la información sobre el crédito de su interés
- Se le informa sobre las condiciones como tasa, plazos, cuotas a pagar y forma de pago.
- Se le solicitan las garantías, de acuerdo al monto del crédito requerido.
- Si el cliente está de acuerdo con lo planteado se le entrega el formato de solicitud de crédito, persona natural o jurídica según sea el caso, donde se contiene la documentación requerida por la institución para procesar un crédito.
- Se verifica el Sistema de Información de Crédito Integral (SICRI) a fin de conocer si el cliente es apto para el otorgamiento del crédito.
- Se reciben los recaudos solicitados y se pasan al analista de crédito para su evaluación.

2. Revisión de los recaudos entregados por el solicitante:

- El analista revisa la documentación recibida. Si la misma está completa se procede a elaborar el informe. De existir alguna duda o discrepancia se llama al cliente para solventarla.
- Se procede a la elaboración del informe de acuerdo a lo establecido en el manual de crédito de Sofiooccidente Banco de Inversión, C.A.
- El informe es remitido al gerente del área, quien revisará el mismo y hará las objeciones a que hubiere lugar
- De no existir objeciones se procede a:
 - Remitir a junta directiva toda solicitud de crédito mayor a Bs. 10.000.000.
 - Remitir al Comité de Crédito toda solicitud hasta Bs. 10.000.000



Descripción del proceso de otorgamiento y recuperación de la cartera de crédito de Sofiooccidente Banco de Inversión C.A.

3. Evaluación y aprobación de la solicitud de crédito: Evaluados los recaudos presentados por el cliente el analista recomienda o niega la solicitud ante el comité de crédito o junta directiva, en esta fase del proceso se ejecuta la toma de decisiones sobre la aprobación o negación de la propuesta presentada, si es aprobada se emite una resolución con el propósito de informarle al solicitante, así como documentar y liquidar la operación, y si es negada se le informa al solicitante las razones.

- Una vez aprobados por Junta Directiva o Comité de Créditos se envían nuevamente al Gerente de Crédito quien ordenará al auxiliar de créditos su liquidación de acuerdo a las condiciones aprobadas.

4. Liquidación de la operación: Esta etapa consiste en liquidar la obligación en el sistema de crédito y contabilizarla. Esta se debe realizar el mismo día en que se liquide en la cuenta del cliente. Para efectuar la liquidación, el departamento legal y el de crédito de la institución financiera deben velar porque se cumpla con la normativa y su contabilización relacionada con la documentación requerida, es decir, el contrato de crédito, giros y pagarés. También se requiere la documentación de las garantías presentadas que respaldan el contrato. Los documentos permanecen en poder del banco para su custodia hasta la cancelación total de la deuda.

Los pasos para proceder a la liquidación son los siguientes:

- Se le asigna la cuenta contable respectiva.
- Se giran instrucciones para la elaboración del giro o pagaré, según sea el caso.
- Se elabora el documento de fianza
- Se elabora el control de reporte de cobranzas
- Se elabora la apertura del crédito que contiene toda la información del cliente y las condiciones del crédito
- Se remite al departamento de control previo quien verifica que toda la documentación está en orden.
- Se emite la orden de pago remitida al Departamento de Finanzas para la elaboración del cheque respectivo.
- Se contacta al cliente para la firma de la documentación y entrega del cheque.
- Se remiten al Departamento de Cobranzas para su custodia los documentos respectivos



Descripción del proceso de otorgamiento y recuperación de la cartera de crédito de Sofiooccidente Banco de Inversión C.A.

5.- Cobranzas y recuperación de las obligaciones:

Esta fase depende del tiempo de morosidad de la obligación, para ello es necesario hacer un seguimiento del crédito para determinar como se hará la recuperación.

En este sentido, el riesgo al que se expone una institución depende de la dinámica de la economía, del estudio realizado para el otorgamiento del crédito, de la toma de decisiones por parte de los directivos y de la diversificación del riesgo asumido, tanto a nivel de cliente como del sector de la actividad a donde va dirigido el crédito.

- El Departamento de Cobranzas a través del sistema mantiene una relación de cuotas y registro de vencimientos, el cual diariamente procede a cobrar cuando la cuota presenta un máximo de cinco (5) días de atraso.
- Si presenta dos (2) cuotas atrasadas se llama al cliente interdiariamente.
- Al vencimiento de la tercera cuota la gerencia tomará decisión sobre el cobro vía extrajudicial, donde se pasa a los abogados quienes comenzarán las negociaciones con el cliente.
- Si persiste la morosidad se pasa la cobranza a un estatus de judicial, donde los abogados inician la demanda para la recuperación del crédito

OBJETIVO N° 2 Determinar las debilidades y fortalezas de la cartera de crédito de Sofiooccidente Banco de Inversión.


En relación a la dimensión fortalezas, en donde se encuentra el indicador: capacidades, el 87,76% de los encuestados escogieron la opción si, considerando que ellos se sienten como parte de la Institución, pasando a ser una de sus fortalezas. Para Stoner (2000) la fortaleza es la fuerza con la que cuenta la organización, las cuales comprenden el personal; el cual incluye a los empleados y gerentes, y la infraestructura, factores éstos que constituyen los puntos fuertes de la empresa, permitiéndole entonces poseer una posición privilegiada frente a los competidores.

Mientras que en la dimensión debilidades, conformada por los indicadores: recursos, habilidades y actividades, hubo gran disparidad en las respuestas proporcionada por la población, debido a que en este aspecto entran intereses personales de los empleados de la Institución. A lo que Stoner (2000) plantea que las debilidades son aquellos recursos de los que carece, habilidades que no poseen y

actividades que no se desarrollan positivamente, es decir podrían ser causadas por características de la misma organización, provocando una posición desfavorable frente a la competencia. De tal manera que los resultados coinciden con los fundamentos teóricos.

Por lo que a continuación se presenta el cuadro 3, con el Análisis FODA

Cuadro 3

 ANÁLISIS FODA	
<p>FORTALEZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recurso humano identificado con la empresa, conocedores de las políticas y normas para un buen desempeño de sus funciones o actividades • Personal que aporta sus conocimientos en pro del desarrollo de la institución • Monitoreo permanente de la documentación que soporta el otorgamiento de los créditos • Oportunidad en el análisis, evaluación y liquidación de los créditos • Recuperación de créditos oportunos, lo que se confirma con el bajo índice de morosidad entre sus clientes. • Tendencia y orientación institucional hacia una atención personalizada al cliente en igualdad de condiciones según sus solicitudes. • Institución financiera considerada como clave para el desarrollo de proyectos en la pequeña y mediana empresa, así como a pequeños inversionistas • Buen nivel de conocimientos técnicos y operativos en el manejo de la cartera de créditos. 	<p>OPORTUNIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Demanda creciente de solicitud de financiamientos para la pequeña y mediana empresa y pequeños inversionistas • Recuperación oportuna de la cartera de crédito • Desarrollo de tecnología de vanguardia para la ejecución de los procesos de crédito y recuperación



ANÁLISIS FODA

DEBILIDADES

- Insuficiente plataforma tecnológica que responda a las necesidades del trabajo, donde este recurso se convierte en una herramienta fundamental para llevar a cabo los procesos del negocio
- La institución no promueve mecanismos de mejoras salariales al personal ni ningún tipo de incentivos económicos, lo que trae como consecuencia el desestímulo y la desmotivación.
- No existe un programa de actualización y adiestramiento para el personal de la institución

AMENAZAS

- Incertidumbre sobre las políticas económicas del país
- Limitaciones de crecimiento debido a excesivas regulaciones por parte del Estado
- Modificaciones recurrentes de la Ley de Bancos
- Por ser una institución pequeñas los costos se hacen elevados y reducen considerablemente el margen financiero

OBJETIVO N° 3 Determinar la eficacia y eficiencia de los procesos de la Cartera de Crédito de Sofioccidente Banco de Inversión, C. A.

Referente a la dimensión eficacia formada por los indicadores: objetivos propuestos y resultados alcanzados, existe divergencia en las respuestas dadas por los encuestados, debido a que este aspecto está relacionado con la capacitación y el esfuerzo que el personal hace para obtener los objetivos y metas planteadas. Por lo que plantean Arens y Loebbecke (1998) que consiste en alcanzar o lograr los objetivos propuestos, las metas programadas o los resultados deseados. Por lo que la eficacia permite determinar en que medida se han alcanzado las metas u objetivos y formular recomendaciones para mejorar. Las empresas existen para cumplir con los objetivos planteados, que son responsabilidades del titular de la entidad.

En tanto que la dimensión eficiencia donde se encuentra los indicadores: recursos y resultados, tiene que según el 28,56% de la población el departamento de Crédito y Cobranzas no posee los recursos necesarios para lograr los objetivos propuestos, lo que indica que se deben revisar las políticas del Instituto para establecer la optimización de los objetivos. En efecto, Arens y Loebbecke (1998) indican que permite determinar la relación entre la productividad y el desempeño y formular recomendaciones para alcanzar un nivel óptimo. Es la relación entre el monto de los bienes o servicios producidos y el monto de los recursos utilizados en la producción.

Por lo antes expuesto se tiene que Sofioccidente Banco de Inversion, C.A, cuenta con indicadores de gestión para medir la eficiencia administrativa en términos cuantitativos los cuales permiten evaluar el desempeño de los procesos operativos de la cartera de crédito. Este se efectúa a través del seguimiento de índice los cuales son elaborados y publicados periódicamente de acuerdo a la normativa prudencial.

Estos índices son de acceso fácil y universal, lo cual garantiza transparencia al proceso de evaluación del desempeño de los mismos.

Dichos índices se pueden observar en el cuadro 4, que está a continuación:

B i b l i o t e c a



**Administración
y Contaduría**




INDICADORES DE GESTION ADMINISTRATIVA

FORMULA		EXPLICACION	
$\frac{\text{Gastos de personal} + \text{Gastos Generales de Administr.}}{\text{Activo Productivo Bruto Promedio}}$		Este indicador esta asociado con eficiencia administrativa al medir la relación existente entre la suma de los gastos del personal y los gastos operativos directos del Banco, respecto al Activo productivo promedio de que dispone este. Considerándose mayor la eficiencia en medida en que el coeficiente es menor o tienda a reducirse en el tiempo.	
SOFIOCCIDENTE	BANCA DE INVERSION	SISTEMA BANCARIO	EFICIENCIA EN BS.
10,44 %	41,84 %	11,45 %	0.1044 bolívares incide el gasto del personal y gasto operativo en la eficiencia administr.
Conclusión: Sofiooccidente mantiene eficiencia administrativa en tanto su indicador es menor que en su conjunto de la banca de inversión, representa el 24.95%, y mayor que del sistema bancario en un 1.01%.			





INDICADORES DE GESTION ADMINISTRATIVA

FORMULA		EXPLICACION	
$\frac{\text{Gastos de personal} + \text{Gastos Generales de Administr.}}{\text{Ingresos Financieros}}$		Es un indicador de eficiencia que mide el gasto promedio en el que incurre el banco en su operación fundamental de intermediación en el crédito y en la inversión.	
SOFIOCCIDENTE	BANCA DE INVERSION	SISTEMA BANCARIO	EFICIENCIA EN BS.
42,76 %	244,90 %	55,91 %	0.4276 bolívares se relacionan los recursos obtenidos por el Banco en su actividad de intermediación financiera.
Conclusión: Sofiooccidente obtiene recursos de la intermediación financiera que representan solo el 17.46 % del conjunto banca de inversión, en relación al sistema bancario obtuvo 13.15 % menos..			

 INDICADORES DE GESTION ADMINISTRATIVA			
FORMULA		EXPLICACION	
$\frac{\text{Activo Productivo}}{\text{Pasivo con costo}}$		El pasivo con costo representa una obligación a cargo del banco y los activos productivos son los que caracterizan la actividad bancaria. El resultado del índice mostrará en proporción puede cumplir el banco con sus activos productivos para pagar los compromisos contraídos.	
SOFIOCCIDENTE	BANCA DE INVERSION	SISTEMA BANCARIO	EFICIENCIA EN BS.
167,01 %	223,19 %	119,79 %	1.67 de activo productivo para cubrir cada bolívar del pasivo con costo.
Conclusión: Sofioccidente en relación a la banca de inversión representa un 74.83%. Cuenta con un 0.4722 bolívares más de recursos productivos para cubrir sus pasivos con costo que el sistema bancario.			

 INDICADORES DE GESTION ADMINISTRATIVA			
FORMULA		EXPLICACION	
$\frac{\text{Brecha Estructural}}{\text{Activo total}}$		Este indicador relaciona el desequilibrio entre los activos productivos y los pasivos onerosos, activos productivos y pasivos.	
SOFIOCCIDENTE	BANCA DE INVERSION	SISTEMA BANCARIO	EFICIENCIA EN BS.
35,17 %	46,71 %	12,10 %	0.35 de activo total para cubrir cada bolívar del pasivo oneroso.
Conclusión: Sofioccidente presenta una brecha estructural positiva (AP>PC) la cual supone que una parte de los activos productivos se están financiando con pasivos sin costos. Lo que tendrá implicaciones positivas para el margen financiero neto y por lo tanto para la rentabilidad.			

 INDICADORES DE GESTION ADMINISTRATIVA			
FORMULA			EXPLICACION
$\frac{\text{Otros Ingresos Operativos}}{\text{Activo Promedio}}$			Indica la relación existente entre el volumen de recursos obtenidos. En virtud de la presentación de servicios vinculados a las operaciones de intermediación.
SOFIOCCIDENTE	BANCA DE INVERSION	SISTEMA BANCARIO	EFICIENCIA EN BS.
9,19 %	45,70 %	4,61 %	0.0919 bolívares inciden el gasto de personal en la capacidad que tiene el banco para atraer recursos del público.
Conclusión: Sofioccidente obtiene los más bajos ingresos por la presentación de servicios adicionales de intermediación de la Banca de inversión, representa apenas el 14.62%, y menos que el sistema bancario en un 2,99%.			

 INDICADORES DE GESTION ADMINISTRATIVA			
FORMULA			EXPLICACION
$\frac{\text{Gastos de Personal}}{\text{Captaciones del público promedio}}$			Determina la incidencia en términos monetarios que tienen el costo del personal, con respecto a la capacidad para atraer recursos del público denotando mayor eficiencia en la medida que el coeficiente es menor.
SOFIOCCIDENTE	BANCA DE INVERSION	SISTEMA BANCARIO	EFICIENCIA EN BS.
9,19 %	45,70 %	4,61 %	0.0919 bolívares inciden el gasto de personal en la capacidad que tiene el banco para atraer recursos del público.
Conclusión: Sofioccidente mantiene eficiencia operativa en tanto su indicador es menor que en su conjunto el de la banca de inversión, representa el 20.11%, sin embargo en relación al sistema bancario es un 4.58 mas alto.			

INDICADORES DE GESTION ADMINISTRATIVA			
FORMULA			EXPLICACION
<u>Gastos Generales y administrativos</u> Captaciones del público promedio			Mide la eficiencia de la porción de gastos asociados con la operatividad de la entidad. Mientras mas bajo sea este indicador el banco será más eficiente en el manejo de sus operaciones.
SOFIOCCIDENTE	BANCA DE INVERSION	SISTEMA BANCARIO	EFICIENCIA EN BS.
9,19 %	53,25 %	6,10 %	0.0916 bolívares incide el gasto administrativo en la operatividad del Banco para el manejo de sus captaciones.
Conclusión: Sofiooccidente mantiene eficiencia administrativa en tanto su indicador es menor que en su conjunto de la banca de inversión, representa el 17.20%, y mayor que del sistema bancario en un 3.06%.			

OBJETIVO N° 4. Identificar las tasas de interés utilizadas en Sofiooccidente Banco de Inversión, C. A.

En esta dimensión, conformada por los indicadores: tasa variable, tasa preferencial, tasa efectiva y tasa nominal, se puede decir que las respuestas fueron en su mayoría afirmativas, debido a que el personal que labora en la Institución debe conocer y manejar el cambio que se da en esta área de negocios. Por lo que se puede decir que el interés es definido por el Diccionario de Términos Bancarios (1976) como el precio que se paga por el uso del dinero. En tanto que la tasa de interés en la actividad bancaria es muy importante debido a que la diferencia entre la tasa de interés activa que presenta la cartera de crédito le genera ganancia o utilidad, por operaciones e intermediación financiera y es conocida como la tasas de rendimiento

B i b l i o t e c a



CAPITULO V
CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES

Administracion
y Contaduria

CONCLUSIONES

Durante el desarrollo de la investigación se analizaron aspectos importantes que permitieron conocer fortalezas y debilidades en la determinación del rendimiento de la cartera de crédito de Sofioccidente Banco de Inversión, C.A., a partir de estos resultados deben plantearse estrategias de acción que conlleven a eliminar o minimizar las debilidades y a optimizar todos aquellos que puedan de alguna manera ser mejoradas, y que le permitan a la administración del Instituto lograr los objetivos planteados.

En función de los objetivos propuestos en este estudio y previo el análisis e interpretación de los resultados se presenta a continuación una sinopsis de las conclusiones.

El departamento de crédito y cobranzas posee una planificación estratégica adecuada que permite a los usuarios conocer de manera efectiva el proceso de otorgamiento y liquidación de la cartera de crédito. Mientras que es necesario realizar una evaluación de los procesos que permitan realizar un seguimiento por parte de la dirección de la Institución ya que para una parte importante de los usuarios las políticas y estrategias de la recuperación de la cartera de crédito no están bien definidas.

Los usuarios del departamento de crédito se identifican con la Institución generando así aspectos positivos en la realización de los procesos aun cuando Sofioccidente no posee una adecuada política de adiestramiento y atención al personal. Se detectaron debilidades en la infraestructura tecnológica para realizar los procesos en términos de eficiencia, eficacia y economía. Este aspecto es determinante al momento de evaluar el rendimiento de la cartera de crédito.

Aun cuando los objetivos y las metas están dirigidas a la optimización de los ingresos y éstos provienen de la optimización del rendimiento de la cartera de crédito y la reducción de gastos financieros y costos operativos, debe planificarse el mejoramiento de los procesos técnicos y operativos adecuados que permitan determinar el riesgo de la cartera de crédito y su recuperación.

Una vez fijadas las tasas de interés activas y pasivas, no se realiza un seguimiento a los resultados que permita verificar en términos de economía el rendimiento de la cartera de crédito lo cual influye en los resultados financieros del Instituto.

RECOMENDACIONES

En general y como es conocido por todos las Instituciones Financieras son de carácter privado y/o con participación del sector público cuya función principal es la Intermediación Financiera. Son regulados por Leyes especiales y supervisadas por Organismos públicos llamados Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras, Banco Central de Venezuela, Fondo de Garantía de Depósitos (FOGADE) y otros, por lo tanto en su gestión deben estar presentes criterios de calidad, confiabilidad, eficacia, eficiencia, prevaleciendo en su prestación de servicios la confianza y equilibrio económico.

Tomando en cuenta las conclusiones, obtenidas a través del proceso de Investigación se formulan las siguientes recomendaciones.

- Mejorar el sistema de comunicación entre el Personal Operativo y el Personal Ejecutivo en donde se trasmita en forma eficaz la Visión , Misión, Políticas, Objetivos, Metas y toda la documentación operativa, Legal y contable, que se genere con la finalidad de mantener al personal actualizado e identificado con los procesos que realiza para reducir el riesgo crediticio.
- Diseñar políticas de mejoramiento al personal tanto de tipo profesional como personal. Realizar talleres de inducción que permitan conocer e identificar las actividades a ejecutar por cada empleado, y el grado de responsabilidad que tienen y que de ellos depende el buen funcionamiento del Instituto.
- Aplicar los mecanismos de Evaluación sistemática que permita identificar los procesos relativos a los objetivos del Instituto. Los recursos a ser utilizados y las políticas generales dirigidas a la optimización de los recursos, en esto aspectos de la Cartera de Créditos.
- Se estima necesario establecer procesos que permitan monitorear el diferencial entre la tasa activa y pasiva, que permitan conocer el rendimiento de la Cartera de Crédito y así lograr la optimización de estos recursos.
- Realizar auditorias operacionales que permitan evaluar la eficiencia, eficacia y economía de cada uno de los procesos aplicados, y de los resultados de las operaciones programadas para conocer si se han logrado o no los objetivos propuestos.

B i b l i o t e c a

CAPITULO VI

**LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS
QUE PERMITAN MEJORAR EL
RENDIMIENTO DE LA CARTERA
DE CRÉDITO DE SOFIOCCIDENTE
BANCO DE INVERSIÓN**

Administración
y Contaduría

CAPITULO VI

PROPUESTA

La Junta Directiva del Banco, conjuntamente con sus administradores deben ser responsables de la revisión, aprobación y actualización de la planificación Estratégica la cual en su contenido debe incluir la optimización de su mayor activo que es la Cartera de Crédito y a través de la cual se generan sus mayores beneficios.

Debemos destacar que para el adecuado desarrollo de la actividad crediticia, es indispensable que el personal que participa en sus distintas etapas, tenga claramente definida su función y responsabilidad sujetándose en todo momento a las políticas y procedimientos de la Institución, así como a la normativa a aplicable.

Asimismo las medidas de control deben identificar, medir, limitar de manera oportuna la toma de riesgos, estableciendo al efecto las políticas y procedimientos de crédito que habían de observarse.

**Administración
y Contaduría**



Lineamientos Estratégicos dirigidos al mejoramiento del rendimiento de la cartera de crédito de Sofiooccidente Banco de Inversión, C.A.

OBJETIVO

La presente propuesta tiene por objeto establecer lineamientos mínimos que deberá observar Sofiooccidente Banco de Inversión, C.A. para mejorar el rendimiento de la cartera de crédito, siendo esta uno de sus activos más importantes.

Para ello es necesario la adopción de sanas prácticas en el desarrollo del proceso de otorgamiento de la cartera de crediticia, a través de la adopción de medidas de control que permitan identificar, medir y limitar de manera oportuna el riesgo, estableciendo al efecto políticas y procedimientos de crédito claramente definidos para que el personal identifique sus funciones y responsabilidades en cada una de las etapas de la vida del crédito así como a la normativa aplicable a la misma.

Aspectos generales en materia de crédito

1- El banco deberá delimitar las distintas funciones y responsabilidades en el desarrollo de la actividad crediticia, cuando menos, en los siguientes aspectos:

- I. El establecimiento de estrategias, políticas y procedimientos de crédito, así como su implementación;
- II. La promoción y otorgamiento de crédito;
- III. El control y revisión del cumplimiento de las normas, políticas y procedimientos de crédito;
- IV. La evaluación y seguimiento del riesgo de crédito de la institución,



Lineamientos Estratégicos dirigidos al mejoramiento del rendimiento de la cartera de crédito de Sofiooccidente Banco de Inversión, C.A.

- V. La recuperación de la cartera crediticia, y
- VI. La implantación de sistemas de información de crédito.

Políticas y procedimientos de crédito.

1- La Junta directiva aprobará, a propuesta de su Presidente, las estrategias, políticas y procedimientos para el otorgamiento, control y recuperación del crédito, así como las relativas a la evaluación y seguimiento del riesgo crediticio, mismas que según sea el caso, deberán estar debidamente sustentadas en análisis objetivos de riesgo y ajustándose a las disposiciones de carácter prudencial que en materia de administración de riesgos emita la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras.

La Junta Directiva deberá revisar las citadas políticas y procedimientos por lo menos una vez al año.

En todo caso, el banco deberá contar con un manual de crédito que contenga las citadas políticas y procedimientos de crédito, el cual también será aprobado por la Junta Directiva a propuesta del Presidente.

2- En el manual de crédito se contendrán las diversas funciones a desarrollar en la actividad crediticia, así como las áreas y personal responsable de ejecutar cada una de dichas funciones.

El Gerente de Crédito de la institución, será el responsable de la adecuada implementación del manual de crédito, así como de la debida aplicación de las estrategias relacionadas con la actividad crediticia.



Lineamientos Estratégicos dirigidos al mejoramiento del rendimiento de la cartera de crédito de Sofioccidente Banco de Inversión, C.A.

Solicitud y otorgamiento de crédito

1- La aprobación de créditos será responsabilidad de la Junta directiva, quien podrá delegar dicha función en los comités y/o funcionarios que al efecto determine. En el manual de crédito se deberán contener las facultades que se otorguen a los citados comités y funcionarios, en materia de aprobación de créditos, así como la estructura y funcionamiento de los propios comités.

2- En los comités de crédito deberán participar integrantes de las áreas de negocios, y de evaluación y seguimiento del riesgo, todos con funciones en materia de crédito.

3- Las resoluciones de los comités de crédito se harán constar en una acta o minuta de la sesión que corresponda, que deberá estar suscrita por los miembros que conformen el comité y que cuenten con facultades para el otorgamiento de créditos de conformidad con el manual aplicable. Asimismo, las resoluciones de los funcionarios facultados para aprobar créditos, se harán constar en los documentos que especifique el manual de crédito para el efecto, mismos que deberán estar suscritos por el funcionario que emitió la correspondiente resolución.

El área responsable de crédito deberá concentrar las actas y documentos referidos en el párrafo anterior, y que deberán estar a disposición del auditor interno, del auditor externo y de las autoridades competentes. Lo anterior, sin perjuicio de que, conforme al manual de crédito, copia de tales actas y documentos deba hacerse llegar a otras áreas de la Institución.

4- Las Instituciones deberán establecer diferentes métodos de evaluación para aprobar y otorgar distintos tipos de crédito, debiendo observar en todo caso, según corresponda, lo siguiente:

I. Ningún crédito podrá pasar a la etapa de análisis y evaluación, sin que se cuente con la información y documentación mínima que se haya establecido en el manual de crédito y en las disposiciones aplicables.

II. La evaluación deberá considerar cuando menos



Lineamientos Estratégicos dirigidos al mejoramiento del rendimiento de la cartera de crédito de Sofioccidente Banco de Inversión, C.A.

- i) La fuente primaria de recuperación del crédito, tomando en cuenta principalmente los flujos futuros de efectivo del probable deudor.
 - ii) La exposición a riesgo por la totalidad de las operaciones de crédito a cargo del posible deudor, así como la experiencia de pago del mismo, revisando para tal efecto información reciente obtenida a través de una consulta realizada al Sistema de Información Central de Riesgo (SICRI).
 - iii) La solvencia del solicitante de crédito.
 - iv) La relación entre el ingreso del posible deudor y el pago de la obligación y la relación entre dicho pago y el monto del crédito.
 - v) La posible existencia de riesgos comunes por créditos a cargo de una persona, entidad o grupos de personas que por sus nexos patrimoniales o de responsabilidad constituyan dichos riesgos.
 - vi) La determinación de una calificación de riesgo.
 - vii) En todo caso y según se trate, la razonabilidad de los estados financieros y sus dictámenes, de la relación de bienes patrimoniales y, en general, de la información y documentación presentada por el posible deudor.
- III. El plazo de los créditos deberá establecerse en relación a plazos de los recursos captados con respecto a los de los créditos.
- IV. En el caso de créditos con garantías reales, se revisará el estado físico, la situación jurídica y los seguros del bien de que se trate, así como las circunstancias de mercado, considerando adicionalmente un avalúo vigente expedido de conformidad con las disposiciones aplicables. Asimismo, tratándose de garantías personales, se evaluará al garante



Lineamientos Estratégicos dirigidos al mejoramiento del rendimiento de la cartera de crédito de Sofiooccidente Banco de Inversión, C.A.

como a cualquier otro acreditado.

V Los contratos y demás instrumentos jurídicos que documenten las operaciones, deberán ser aprobados por el área jurídica, previamente a la celebración de las mismas.

VI Cualquier cambio significativo a los términos y condiciones que hubieren.

Control de normas, políticas y procedimientos

1- El banco deberá realizar una función de control de la actividad crediticia en un área independiente del departamento de crédito. Dicha área llevará a cabo una función de contraloría de crédito, y no podrá participar en ninguna etapa de la actividad crediticia. Esta área dependerá de la Junta Directiva y podrá ser parte del área de auditoría interna pero siempre deberá estar orientada exclusivamente al crédito.

2- El área que tenga a su cargo la función de control de las operaciones de crédito, contará entre otras responsabilidades, con las siguientes:

I. Verificar el cumplimiento de todos y cada uno de los requerimientos establecidos en el manual de crédito para la celebración de las operaciones de crédito.

II. Comprobar que los créditos a otorgar se documenten en los términos y condiciones que al efecto hubieren sido aprobados por la institución.

III. Vigilar el adecuado funcionamiento de los sistemas con que la institución cuente en materia de crédito, con el objeto de que:

i) Se conozca con toda oportunidad el saldo dispuesto y no dispuesto de los créditos.

ii) No se celebren nuevas operaciones que impliquen crédito en exceso al límite aprobado de acuerdo a los diversos rubros de exposición a riesgo.



Lineamientos Estratégicos dirigidos al mejoramiento del rendimiento de la cartera de crédito de Sofiocidente Banco de Inversión, C.A.

iii) Se reduzca la exposición a riesgo hasta por el importe que proceda, en el evento de que por movimientos de mercado, las operaciones vigentes impliquen un exceso a dicho límite.

IV. Cerciorarse de que las áreas correspondientes den seguimiento individual y permanente a cada uno de los créditos de la institución y, en su caso, se cumpla con las distintas etapas que al efecto establezca el manual de crédito durante la vigencia de los mismos.

V. Verificar que respecto de las operaciones de crédito el registro contable de reservas, quitas, castigos, quebrantos y recuperaciones, se cumpla con lo previsto en el manual de crédito, el cual deberá establecer en forma expresa los distintos eventos, requisitos y condiciones para tal efecto, así como funcionarios facultados para autorizar y solicitar el registro contable correspondiente.

VI Llevar una bitácora en la que se registren los eventos referidos en el punto anterior, dejando constancia de los datos del deudor y del crédito, incluyendo en el caso de quitas, castigos y quebrantos, los aspectos que influyeron en ello.

La referida área de control, informará con oportunidad a la Junta Directiva, a la gerencia general y a la gerencia de crédito, sobre las desviaciones que detecte con respecto de las políticas, procedimientos y normatividad vigente en materia de crédito. Dichos informes deberán estar a disposición del auditor interno, del auditor externo y de las autoridades competentes.

3- El área responsable de la función de contraloría de crédito, como mínimo, deberá:

- I. Revisar que la calificación de la cartera crediticia se realice de acuerdo a la normatividad vigente, al manual de la institución, así como a la metodología y procedimientos determinados por el área de evaluación del riesgo crediticio.
- II. Vigilar que la cobranza administrativa y, en su caso, judicial, incluyendo la que se realice conforme a las políticas y procedimientos establecidos en el manual de crédito y a la normatividad aplicable.



Lineamientos Estratégicos dirigidos al mejoramiento del rendimiento de la cartera de crédito de Sofiocidente Banco de Inversión, C.A.

III. Realizar revisiones a los sistemas de información de crédito.

IV. Comprobar que exista un adecuado control de los expedientes de crédito, dentro del área de la institución designada para tal efecto.

El área de contraloría de crédito deberá proporcionar un reporte de lo observado en sus revisiones, cuando menos trimestralmente, a la Junta Directiva, a la gerencia general y a la gerencia de crédito, así como mantener dicho reporte a disposición del auditor externo y de las autoridades competentes.

Evaluación y seguimiento del riesgo crediticio

1- El banco deberá evaluar y dar seguimiento permanente a cada uno de los créditos de su cartera; en su caso, a las garantías, cuidando que conserven la proporción mínima que se hubiere establecido y a los garantes, como si se tratara de cualquier otro acreditado. En el manual de crédito se señalará que dicha función corresponderá a las áreas de negocios.

Sin perjuicio de lo señalado, el banco deberá tener establecidos procedimientos de evaluación y seguimiento más estrictos para aquellos créditos que, estando o no en cartera vencida, presenten algún deterioro, o bien respecto de los cuales no se han cumplido cabalmente los términos y condiciones convenidos.

2- El área responsable de crédito evaluará y dará seguimiento al riesgo crediticio de la institución, sin perjuicio de las funciones que corresponda desempeñar a la unidad de administración integral de riesgos que las instituciones habrán de establecer, la que en su caso, al igual que el área antes citada, se ajustarán a la disposiciones de carácter prudencial que al afecto expida la Superintendencia de Bancos en materia de administración integral de riesgos.

3- Al realizar la evaluación y seguimiento del riesgo crediticio, el área responsable de crédito deberá:



Lineamientos Estratégicos dirigidos al mejoramiento del rendimiento de la cartera de crédito de Sofiocidente Banco de Inversión, C.A.

I. Medir y monitorear el riesgo crediticio, incluyendo el correspondiente a instrumentos financieros derivados, sometiendo los resultados a ejercicios de sensibilidad. Adicionalmente se deberá medir, analizar y monitorear los distintos tipos de riesgo de concentración de crédito. Al efecto, se deberá contar con sistema automatizado que permita evaluar la posición de riesgo crediticio.

II. Establecer criterios con relación a los límites de crédito a nivel agregado, por áreas de negocio y en forma individual por tipo de deudor.

III. Verificar que no se excedan los límites establecidos por el consejo de administración para la toma de riesgos crediticios y demás límites que establezca el propio consejo en forma individual por deudor. Para tales fines, se deberá contar con mecanismos que permitan cuantificar diariamente los riesgos crediticios, medición que deberá ser informada con la citada periodicidad a la dirección general y a la dirección de crédito de la institución.

IV Dar seguimiento a la calidad y tendencias principales de riesgo y rentabilidad de la cartera.

V. Establecer lineamientos y criterios para aplicar la metodología de calificación de la cartera crediticia, con apego a las disposiciones aplicables, así como verificar que dicha calificación se lleve a cabo trimestralmente.

VI Dictar los criterios de asignación de tasas de interés aplicables a las operaciones de crédito de acuerdo al riesgo inherente a las mismas

VII Establecer los lineamientos para determinar, en la etapa de evaluación, la calificación de riesgo de cada crédito.

El área responsable de crédito al evaluar y dar seguimiento deberá informar, cuando menos trimestralmente, al consejo de administración, a la dirección general y a la dirección de crédito, los resultados de sus análisis y proyecciones, así como sobre el monto de las reservas preventivas que corresponda constituir.

Recuperación del crédito.

1- El banco deberá realizar funciones de recuperación de cartera crediticia,



Lineamientos Estratégicos dirigidos al mejoramiento del rendimiento de la cartera de crédito de Sofiocidente Banco de Inversión, C.A.

asignándolas a un área independiente de las áreas de negocio, la cual llevará a cabo los procedimientos de cobranza administrativa y judicial, así como la administración de la cartera con problemas de recuperación.

2- En el manual de crédito se deberán establecer las políticas y procedimientos de cobranza, abarcando los distintos eventos que internamente habrán de suceder desde el primer retraso de pago, hasta la adjudicación de bienes o el quebranto.

Para cada evento deberán preverse todos y cada uno de los pasos a seguir, plazos previstos para su ejecución, así como la responsabilidad de cada área, funcionario o empleado.

3- Los créditos que como resultado del seguimiento permanente o por haber caído en cartera vencida, previsiblemente tendrán problemas de recuperación, deberán ser objeto de una evaluación exhaustiva, con el fin de determinar oportunamente la posibilidad de establecer nuevos términos y condiciones que incrementen su probabilidad de recuperación.

Sistemas de información de crédito

1.- El banco debe contar con sistemas de información de crédito, los cuales como mínimo deberán:

I. Permitir la debida interrelación e interfaces automatizadas entre las distintas áreas que participan en el proceso crediticio.

II. Generar reportes confiables, evitar entradas múltiples y la manipulación de datos, así como permitir la conciliación automática, oportuna y transparente de la contabilidad.

III. Mantener controles adecuados que procuren su seguridad tanto física como lógica, así como medidas para la recuperación de la información en casos de contingencia.

IV. Proporcionar la información necesaria para la toma de decisiones en materia de crédito, por parte del consejo de administración, la dirección general y la dirección de crédito.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Libros:

- Arens, A. y Loebbecke, J. 1998. Auditoria. Un Enfoque Integral. Prentice Hill. Méjico.
- Ary, D. y Otros. 1987. Introducción a la Investigación Pedagógica. Mc Graw Hill. Méjico.
- Bavaresco, A. 2000. Las Técnicas de Investigación. Ediluz. Maracaibo.
- Blanco, N. 2000. Instrumentos de Recolección de Datos Primarios. Dirección de Cultura de La Universidad del Zulia. 1era edición. Maracaibo.
- Burbano, J. 1995. Auditoria de Personal. ECOE Ediciones. Colombia.
- Cepeda, G. 1997. Auditoria y Control Interno. Mc Graw Hill. Colombia.
- Cetro, S. 1996. Dirección Estratégica. Editorial Irwin. Madrid.
- Chávez, N. 2000. Introducción a la Investigación Educativa. Editorial ARS. Maracaibo.
- David, F. 1994. La Gerencia Estratégica. Fondo Editorial Legis. Bogotá.
- Diccionario de Contabilidad y Finanzas. 1999. Cultural. Madrid.
- Diccionario de Términos Bancarios. 1976. Editorial Continental. Méjico.
- Donnelly, G. y Otros. 1994. Dirección y Administración de Empresas. Editorial Addison – Wesley Iberoamericana. Estados Unidos de América.
- Gitman, L. 2000. Principios de Administración Financiera. Prentice Hall. Méjico.
- Gómez, G. 1994. Planeación y Organización de Empresas. Mc Graw Hill. Méjico.
- Goodstein, L. 1998. Planeación y Organización Aplicada. Mc Graw Hill. Bogotá.
- Hernández, R; Fernández, C; Baptista P. 2003. Metodología de la Investigación. Mc Graw Hill. Méjico.
- Linarez, H. 1997. Banca Venezolana. Editado por los Talleres de Publicaciones de La Universidad Santa María. Caracas.

Mantilla, S. 2002. Control Interno. ECOE Ediciones. Colombia.

Padua, J. 1990. Técnicas de Investigación Aplicada a las Ciencias Sociales. Fondo Cultural Económico. Méjico.

Robbins, S. 1994. Administración, Teoría y Práctica. Editorial Trillas. México.

Sabino, C. 1991. Diccionario de Términos Bancarios y Finanzas. Madrid.

Shapiro, A. 2002. Planificación Estratégica. Editorial Prentice Hall. México

Sierra Bravo, R. 1997. Técnicas de Investigación. Editorial Trillas. Méjico.

Sofioccidente, Banco de Inversión. (2002). Manual de Procedimientos.

Stoner, J y Wankel C. (2000). Administración. Editorial Prentice Hall. México.

Villaseñor, E. 2000. Elementos de Administración de Crédito y Cobranza. Editorial Trillas. Méjico.

Tamayo, M. 2002. El Proceso de Investigación Científica. Editorial Limusa. Méjico.

Tesis de Grado:

Capo, C. y Otros. 1998. Evaluación de las Políticas Crediticias empleadas por el Banco Provincial S. A. (Banco Universal) y su Aplicación en el Proceso de Créditos Comerciales en la Ciudad de Maracaibo. Trabajo de Grado. Universidad Rafael Beloso Chacín (URBE). Maracaibo.

Coello, C. 2002. Políticas y Estrategias en la Recuperación de la Cartera de Crédito Comercial de la Banca Universal. Trabajo de Grado. Universidad Rafael Beloso Chacín (URBE). Maracaibo.

Perozo, J. 2003. Incidencia de las Variaciones de la Tasa de Interés en la Actividad de la Banca Universal Venezolana en el Período 1995 - 2000. Trabajo de Grado. La Universidad del Zulia. (LUZ). Maracaibo.

Salloum, J. y Otros. 2001. Evaluación del Riesgo en la Banca Comercial. Caso Banesco. Oficina Bella Vista. Trabajo de Grado. Universidad Rafael Beloso Chacín (URBE). Maracaibo.

Documentos Legales:

Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela. Extraordinaria N° 5606. Octubre 18, 2002. Ley del Banco Central de Venezuela.

Gaceta Oficial de la República de Venezuela. Decreto 3228. Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras. Octubre 28, 1993.

Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela. N° 5453. Constitución de la República de Venezuela. Marzo 24, 2000.

Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela. Decreto No. 1526 con Fuerza de Ley de Reforma de la Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras. Noviembre 13, 2001.

Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela. Extraordinaria N° 5572. Enero 17, 2002. Resolución 270.01 Diciembre 21, 2001. Manual de Contabilidad para Bancos, Otras Instituciones Financieras y Entidad de Ahorro y Préstamos.

Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela. Ordinaria N° 37287. Septiembre 20, 2001. Resolución 185-01. Septiembre 12, 2001. Normas sobre Prevención, Control, Fiscalización de las Operaciones de Legitimación de Capitales.

Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela. Ordinaria N° 37703. Junio 3, 2003. Resolución 136.03. Mayo 29, 2003. Normas para una Adecuada Administración Integral de Riesgos.

**Administración
y Contaduría**

B i b l i o t e c a



ANEXOS

**Administración
y Contaduría**

Maracaibo, Febrero de 2005.

Estimado (a) Señor (a):

Sirva la presente para hacer de su conocimiento que ha sido seleccionado como juez evaluador de un instrumento (cuestionario), el cual tiene como finalidad recabar información para realizar el trabajo especial de grado titulado: “LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS DIRIGIDOS AL MEJORAMIENTO DEL RENDIMIENTO DE LA CARTERA DE CRÉDITO DE SOFIOCCIDENTE BANCO DE INVERSIÓN

Su selección como juez experto se fundamenta en su experiencia y conocimientos relacionados con el tema de investigación, donde sin lugar a dudas su colaboración, representa un aporte valioso y significativo para el desarrollo de esta Investigación.

En este sentido, agradezco se sirva revisar la validez de contenido del presente instrumento de medición, en lo referente a pertinencia con los objetivos, variable, dimensiones e indicadores, tipos de preguntas y redacción. Para mayor facilidad se anexan las diferentes definiciones de la variable a medir y la respectiva tabla de construcción. En espera de su valiosa cooperación y anticipándole mis expresivas gracias.

Se Suscribe,

Atentamente.

Lic. Ingrid Bracamonte.

1. IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO

Nombres Apellidos: _____

CI: _____ Profesión(es): _____

Postgrado: _____

Institución donde trabaja: _____

Cargo que Desempeña: _____

Antigüedad en el Cargo: _____

Fecha de Revisión: _____

2. INFORMACIÓN SOBRE LA INVESTIGACIÓN

TITULO:

Lineamientos Estratégicos dirigidos al mejoramiento del Rendimiento de la Cartera de Crédito de Sofioccidente Banco de Inversión.

3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.- Objetivo General

Proponer lineamientos estratégicos dirigidos al mejoramiento de la Cartera de Crédito de Sofioccidente Banco de Inversión.

3.2.- OBJETIVOS ESPECIFICOS

Describir el proceso de otorgamiento y recuperación de la Cartera de Crédito de Sofioccidente Banco de Inversión.

Determinar las debilidades y fortalezas de la Cartera de Crédito de Sofioccidente Banco de Inversión.

JUICIO DEL EXPERTO SOBRE EL INSTRUMENTO DE VALIDACION

1.- En líneas generales ¿considera usted que los ítems miden el objetivo?

Explique: _____

2.- ¿Según su criterio los ítems miden la variable, dimensiones e indicadores?

Explique: _____

3.- ¿Considera valido el instrumento?

SI _____ NO _____ Hacer correcciones _____
Explique: _____

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE DIMENSIONES E INDICADORES

Otorgamiento: es el proceso a través del cual se otorga los créditos, conformado por la solicitud de crédito, su aprobación.

Solicitud de Crédito: esta conformada por la propuesta del crédito, conteniendo una explicación sobre el propósito del mismo, del solicitante, de la empresa vinculada, de la capacidad de pago, de los riesgos, garantías, entre otros. Dicha solicitud debe ir acompañada con una serie de requisitos y condiciones. Su objetivo es evaluar la capacidad de crédito del interesado, verificar los datos y conocer su historial como sujeto de crédito.

Aprobación de la Solicitud de Crédito: analizada la propuesta de crédito, el analista recomienda la solicitud para presentarla ante el Comité o Junta Directiva. En esta fase del proceso se realiza la toma de decisiones sobre la aprobación o negación de la propuesta presentada. Si es aprobada, se emite una resolución con el propósito de informarle al solicitante, así como documentar y liquidar la operación.

Recuperación: es el proceso de liquidación de la operación y la cobranza y recuperación de las obligaciones.

Liquidación de la Operación: consiste en liquidar la obligación en el sistema de crédito y contabilizar la operación. Estas se deben realizar el mismo día en que se liquidan en la cuenta del cliente. Para efectuar la liquidación, el departamento legal y el de crédito de la institución financiera deben velar por que se cumplan con la normativa para su contabilización relacionada con la documentación requerida, es decir, el contrato de crédito: giros, pagarés, entre otros. También se requiere la documentación de las garantías presentadas que respaldan el contrato. Los documentos permanecen en poder del banco para su custodia, hasta la cancelación total de la deuda.

Cobranza y Recuperación de las Obligaciones: esta fase depende del tiempo de morosidad de la obligación, por ello es necesario hacer un seguimiento del crédito para determinar como se hará la recuperación. En este sentido, el riesgo a que se expone una institución depende de la dinámica de la economía, del estudio realizado para el otorgamiento de la operación, de la toma de decisiones por parte de los directivos y del grado de dispersión de los riesgos asumidos, a nivel del cliente como del sector de la actividad a donde va dirigido el crédito.

Fortalezas: son las capacidades con las que cuenta la organización, las cuales comprenden el personal; el cual incluye a los empleados y gerentes, y la infraestructura factores estos que constituyen los puntos fuertes de la empresa, permitiéndole entonces poseer una posición privilegiada frente a los competidores.

Debilidades: son aquellos recursos de los que carece, habilidades que no poseen y actividades que no se desarrollan positivamente, es decir, podrían ser causadas por características de la misma organización, provocando una posición desfavorable frente a la competencia.

Eficacia: consiste en alcanzar o lograr los objetivos propuestos, las metas programadas o los resultados deseados. Por lo que, la eficacia permite determinar en que medida se han alcanzado las metas u objetivos y formular recomendaciones para

mejorar. Las empresas existen para cumplir con los objetivos planteados, que son responsabilidad del titular de la entidad, apoyándose en el control interno.

Eficiencia: se refiere a la productividad de las operaciones o actividades de la organización, en efecto, permite determinar la relación entre la productividad y el desempeño y formular recomendaciones para alcanzar un nivel óptimo. Es la relación entre el monto de los bienes o servicios producidos y el monto de los recursos utilizados en la producción.

Interés: es el provecho, beneficio, renta, utilidad o ganancia obtenida por el prestatario de un dinero, es decir, es la cantidad que se paga por el uso que se le da a un capital ajeno.

Tasa de Interés: es el porcentaje que se cobra como interés por una suma determinada, es decir, el rendimiento o costo expresado en porcentaje que otorga o causa un rendimiento.

Tasa Variable: como el índice que fluctúa durante el período de vigencia de la línea de crédito.

Tasa Preferencial: es el tipo de interés más bajo que el imperante en el mercado en ese momento, al que las entidades bancarias o financieras conceden los préstamos o créditos a sus clientes más importantes y a sus empleados.

Tasa Nominal: la establecida para el otorgamiento o recuperación de los créditos y es la que figura en el contrato.

Tasa Efectiva: se calcula cuando los créditos son otorgados con interés cobrados por anticipado

Administración
y Contaduría

Maracaibo, Abril de 2005.

**Señores:
Sofioccidente Banco de Inversion, C.A.
Ciudad.**

B i b l i o t e c a

Atención.: Econ. Jorge Franco
Gerente de Crédito Y Cobranzas.

Solicitamos su colaboración y la de los integrantes del departamento que usted Gerencia, para responder Cuestionario anexo, con la finalidad de cumplir con estudio efectuado **Lineamientos Estratégicos Dirigidos al Mejoramiento del Rendimiento de la Cartera de Crédito de Sofioccidente Banco de Inversión, C.A.**

Agradeciendo su atención,

**Administración
y Contaduría**

Lic. Ingrid Bracamonte Fuentes.

CUESTIONARIO

1. ¿En la solicitud se indica el destino del crédito? Si___ No___
2. ¿En la solicitud se indica el monto del crédito? Si___ No___
3. ¿Se requiere presentar antecedentes económicos del solicitante? Si___ No___
4. ¿Se requiere presentar antecedentes financieros del solicitante? Si___ No___
5. ¿El solicitante debe demostrar capacidad de pago mediante la presentación de documentos? Si___ No___
6. ¿El destino de la solicitud debe estar enmarcado dentro de las prioridades del Instituto? Si___ No___
7. ¿Todos los créditos exigen garantía? Si___ No___
8. ¿Las garantías presentadas deben cubrir el monto solicitado? Si___ No___
9. ¿Los fiadores propuestos deben poseer capacidad de pago? Si___ No___
10. ¿El plazo y forma de pago se ajusta al flujo de pago del solicitante? Si___ No___
11. ¿El objetivo de la solicitud de crédito consiste en evaluar la capacidad de pago del interesado? Si___ No___
12. ¿Los documentos presentados son analizados y verificados para certificar su originalidad? Si___ No___
13. ¿Se analiza la solicitud de crédito antes de presentarla a la junta directiva? Si___ No___
14. ¿Se elabora informe estableciendo las características de la solicitud? Si___ No___

15. ¿El analista emite su recomendación de aprobación o no a la directiva? Si__ No__
16. ¿La gerencia de crédito analiza el informe de crédito, dando su recomendación? Si __No__
17. ¿Considera la Junta Directiva la recomendación de la Gerencia de Crédito? Si__ No__
18. ¿Se le notifica al cliente la decisión acordada por la junta directiva sobre la solicitud de crédito? Si__ No__
19. ¿Se elabora el contrato de crédito, expresando todas las condiciones? Si__No__
20. ¿La liquidación del crédito origina la apertura de cuenta del cliente? Si__No__
21. ¿La liquidación del crédito genera automáticamente su incorporación en el sistema contable? Si__No__
22. ¿La liquidación del crédito se realiza el mismo día en que se abre la cuenta del cliente? Si__ No__
23. ¿La documentación originada son validadas por el departamento de auditoría? Si__ No__
24. ¿El departamento legal certifica la veracidad de los documentos suscritos? Si__ No__
25. ¿El departamento de crédito verifica se contabilice el contrato de crédito? Si__No__
26. ¿Se elabora el expediente de crédito del cliente? Si__No__
27. ¿Los documentos originales que respaldan la operación de crédito quedan en resguardo por la institución? Si__No__
28. ¿Existen políticas y mecanismos de gestión orientados a la recuperación de la cartera de crédito? Si__No__

29. ¿La recuperación de la cartera de crédito vencida se efectúa por la vía judicial? Si__No__
30. ¿La recuperación de la cartera de crédito vencida se efectúa por la vía extrajudicial? Si__No__
31. ¿Se le notifica al cliente el vencimiento de la obligación? Si__No__
32. ¿Se toma en cuenta el tiempo de morosidad de la obligación para hacer seguimiento del crédito? Si__No__
33. ¿Se le hace seguimiento al crédito? Si__No__
34. ¿Se analiza el tiempo de morosidad para definir planes de recuperación? Si__No__
35. ¿En las renovaciones del crédito se analiza las nuevas condiciones a seguir? Si__No__
36. ¿El departamento legal realiza acciones de cobro? Si__No__
37. ¿Determinada la incapacidad de pago del cliente se ejecuta la garantía? Si__No__
38. ¿Sofioccidente cuenta con personal profesional calificado para cada área de negocio? Si__No__
39. ¿El departamento de crédito cuenta con personal calificado? Si__No__
40. ¿El personal del departamento de crédito conoce el trabajo que debe desempeñar? Si__No__
41. ¿El personal que labora en el departamento de crédito, aporta sus conocimientos en pro del desarrollo de la institución? Si__No__
42. ¿Posee el departamento de crédito infraestructura tecnológica que responda a las necesidades de trabajo? Si__No__

43. ¿Los equipos utilizados son el soporte primordial para llevar a cabo los procesos del negocio? Si___ No___
44. ¿La infraestructura tecnológica permite llevar a cabo los negocios de una manera eficaz dentro de los parámetros establecidos? Si___ No___
45. ¿Sofioccidente cuenta con mecanismos de mejoras salariales para sus trabajadores? Si___No___
46. ¿Cuentan los trabajadores de Sofioccidente con incentivos que les garanticen estabilidad económica? Si___ No___
47. ¿Los incentivos laborales están acordes con la situación económica actual? Si___ No___
48. ¿Tiene Sofioccidente una planificación y consecución de programas de adiestramiento para sus empleados? Si___ No___
49. ¿Los programas de adiestramiento del departamento de crédito mantienen actualizado profesionalmente a sus trabajadores? Si___No___
50. ¿Los programas de adiestramiento del departamento de crédito permite a los trabajadores aportar los conocimientos adquiridos dentro del desenvolvimiento y desarrollo de la institución? Si___No___
51. ¿El departamento de crédito monitorea la actualización de la documentación de manera general? Si___ No___
52. ¿La política actual de revisiones, chequeos y autorizaciones de documentación genera retrasos en la finalización de la información por parte de las áreas involucradas? Si___ No___
- 53.¿La no obtención de la documentación actualizada genera retrasos en las áreas involucradas? Si___ No___
54. ¿Ha logrado alcanzar el departamento de crédito los objetivos propuestos? Si___No___

55. ¿Ha logrado alcanzar el departamento de crédito las metas programadas? Si__ No__
56. ¿Es responsabilidad de la junta directiva de la entidad monitorear el cumplimiento de los objetivos propuestos en esta área? Si__ No__
57. ¿Exige Sofioccidente cumplir con los objetivos propuestos? Si__ No__
58. ¿Se apoya la junta directiva de la entidad en el control interno para alcanzar los resultados esperados? Si__ No__
59. ¿A través de los resultados alcanzados la junta directiva de la entidad recomienda mejorar los objetivos propuestos? Si__ No__
60. ¿Son productivas las operaciones de crédito en Sofioccidente? Si__ No__
61. ¿El desempeño de los trabajadores del departamento de crédito tiene parámetros de calificación? Si__ No__
62. ¿Tiene el departamento de crédito los recursos necesarios para alcanzar los objetivos propuestos? Si__ No__
63. ¿Ha logrado Sofioccidente los resultados deseados? Si__ No__
64. ¿Ha alcanzado Sofioccidente el nivel óptimo? Si__ No__
65. ¿Ha logrado el departamento de crédito los resultados deseados? Si__ No__
66. ¿La tasa variable fluctúa durante el período en vigencia del crédito? Si__ No__
67. ¿Los créditos son otorgados con la condición de tasa variable? Si__ No__
68. ¿Los créditos son otorgados con la condición de cuota financiera fija? Si__ No__
69. ¿Las cuotas están conformados por el interés y la amortización de capital? Si__ No__

70. ¿Sofioccidente otorga créditos con tasa preferencial? Si___No___
71. ¿Le concede Sofioccidente a los empleados créditos con tasa preferencial? Si___ No___
72. ¿Otorga Sofioccidente créditos con intereses cobrados por anticipado? Si___No___
73. ¿Utiliza Sofioccidente la tasa nominal para el otorgamiento de créditos? Si___No___
74. ¿Utiliza Sofioccidente la tasa nominal para la recuperación del crédito? Si___No___
75. ¿La tasa nominal es la que figura en el contrato? Si___No___

Nombre:

Cargo:

Fecha:

**Administración
y Contaduría**