

**Universidad Nacional Experimental
de los Llanos Occidentales
"EZEQUIEL ZAMORA"**



LA UNIVERSIDAD QUE SIEMBRA

**VICERRECTORADO
PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL
ESTADO BARINAS**

**COORDINACIÓN
ÁREA DE POSTGRADO**

IMPACTO DE LAS POLITICAS SOCIALES DEL BANCO BICENTENARIO EN LAS COMUNIDADES DEL MUNICIPIO BOLIVAR (ESTADO BARINAS)

Autor: Lcda. Yosmary Chacón

Tutor: Dr. José de la Cruz Fleitas

Barinas, Junio de 2020.



**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
"EZEQUIEL ZAMORA"
UNELLEZ**

La Universidad que Siembra



PRESAV
PROGRAMA DE
ESTUDIOS AVANZADOS
BARINAS UNELLEZ

VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL

**UNIVERSIDAD NACIONAL
EXPERIMENTAL DE LOS
LLANOS OCCIDENTALES
EZEQUIEL ZAMORA UNELL
EZ-BARINAS
VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y
DESARROLLO SOCIAL COORDINACIÓN DEL ÁREA
DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA
PÚBLICA**

**IMPACTO DE LAS POLITICAS
SOCIALES DEL BANCO
BICENTENARIO EN LAS
COMUNIDADES DEL MUNICIPIO
BOLIVAR (ESTADO BARINAS)**

Barinas, junio 2020



ACTA DE ADMISIÓN

Siendo las 1:00 p.m. del 15 de Diciembre de 2020, reunidos a través de google meet, los profesores: **José de la Cruz Fleitas (TUTOR - Coordinador)**, **Douglas Contreras (Jurado Principal UNELLEZ)** y **Yurmary Pineda (Jurado Principal externo UFT)**, titulares de las Cédulas de Identidad N°: 3.866.087, 4.260.144, 9.260.164. respectivamente, quienes fueron designados por la Comisión Asesora de Estudios Avanzados del Vicerrectorado de Planificación y Desarrollo Social UNELLEZ, según **RESOLUCIÓN N° CAEA/2020/11/49 DE FECHA: 12/11/2020, ACTA N° 09 ORDINARIA N° 49**, como miembros del Jurado para conocer el contenido del Trabajo de Grado titulado: **"IMPACTO DE LAS POLÍTICAS SOCIALES DEL BANCO BICENTENARIO EN LAS COMUNIDADES DEL MUNICIPIO BOLÍVAR (ESTADO BARINAS)"**, presentado por la maestrante **YOSMARY CHACÓN C.I. 11.219.745**, estudiante de la Maestría en Gerencia Pública., con el cual aspira obtener el Grado Académico de **Magister Scientiarum en Gerencia Pública**, quienes decidimos por unanimidad y de acuerdo con lo establecido en el **Artículo 33, de la Sección Cuarta de los Trabajos Técnicos, Trabajos Especiales de Grado, Trabajos de Grado y Tesis Doctorales del Reglamento de Estudios Avanzados de la UNELLEZ, ADMITIR** el Trabajo de Grado. Así mismo, de acuerdo a la **Resolución CD 2020/071 de fecha 13/07/2020, punto N° 04, acta N° 1274** se acordó la presentación virtual a través de la modalidad pregrabado y alojado en canal de vídeo, mediante el envío de link de acceso al jurado evaluador y jefe de subprograma de Estudios Avanzados Ciencias Sociales y Económicas con seis (06) horas de anticipación; el ciclo de preguntas y respuestas se realizará haciendo uso de la plataforma de video conferencia Google Meet para el día 28 de Enero de 2021 a las 2:00 p.m. Dando fe y en constancia de lo aquí señalado firman:

Dr. José de la Cruz Fleitas
C.I. V-3.866.087

Dr. JOSÉ DE LA CRUZ FLEITAS
C. I. N° 3.866.087
(TUTOR)

MSc. DOUGLAS CONTRERAS
C.I. N° 4.260.144
(Jurado Principal UNELLEZ)



Dra. YURMARY PINEDA
C. I. N° 9.260.164
Jurado Principal Externo UFT)



ACTA DE VEREDICTO

Siendo las 2:00 P.m. del 28 de Enero de 2021, reunidos a través de la plataforma de video conferencia Google Meet, **José de la Cruz Fleitas (TUTOR - Coordinador)**, **Douglas Contreras (Jurado Principal UNELLEZ)** y **Yurmary Pineda (Jurado Principal externo UFT)**, titulares de las Cédulas de Identidad N°: **3.866.087, 4.260.144, 9.260.164** respectivamente, quienes fueron designados por la Comisión Asesora de Estudios Avanzados del Vicerrectorado de Planificación y Desarrollo Social UNELLEZ, según **RESOLUCIÓN N° CAEA/2020/11/49 DE FECHA: 12/11/2020, ACTA N° 09**

ORDINARIA N° 49, como miembros del Jurado para conocer el contenido del Trabajo de Grado titulado: **"IMPACTO DE LAS POLÍTICAS SOCIALES DEL BANCO BICENTENARIO EN LAS COMUNIDADES DEL MUNICIPIO BOLÍVAR (ESTADO**

BARINAS)" presentado por la maestrante, presentado por la maestrante **YOSMARY CHACÓN**

C.I. 11.219.745, estudiante de la Maestría en Gerencia Pública., con el cual aspira obtener el Grado Académico de **Magister Scientiarum en Gerencia Pública**, procedimos a dar apertura al ciclo de preguntas y respuestas sobre la presentación pregrabado y alojado en canal de vídeo del trabajo de grado antes mencionado, con una duración de quince (15) minutos, el participante respondió a las preguntas formuladas por el jurado y defendió sus opiniones. Cumplidas todas las fases de la defensa, el Jurado después de sus deliberaciones por unanimidad acordó **APROBAR** el Trabajo de Grado aquí señalado. Dando fe y en constancia de lo aquí señalado firman

Prof. José Fleitas
C.I: V-3.866.087

Dr. JOSÉ DE LA CRUZ FLEITAS
C. I. N° 3.866.087
(TUTOR)

MSc. DOUGLAS CONTRERAS
C.I. N° 4.260.144
(Jurado Principal UNELLEZ)




Dra. YURMARY PINEDA
C. I. N° 9.260.164
Jurado Principal Externo UFT)



APROBACION DEL TUTOR

Quien suscribe, **JOSÉ FLEITAS**, cedula de identidad N°, **V-3.866.087** en mi carácter de tutor del trabajo de grado, titulado: **IMPACTO DE LAS POLITICAS SOCIALES DEL BANCO BICENTENARIO EN LAS COMUNIDADES DEL MUNICIPIO BOLIVAR (ESTADO BARINAS)**, presentado por la ciudadana: **YOSMARY CHACÓN**, portador de la cédula de identidad V-11.219.745, para optar título de Magister en MAESTRÍA EN GERENCIA PÚBLICA, Mención GERENCIA PÚBLICA, por medio de la presente certifico que he leído el presente Proyecto y considero que reúne las condiciones necesarias para ser defendido y evaluado por el jurado examinador que se designe

En la ciudad de Barinas, a los ocho días del mes de Junio de 2020.



Prof. José Fleitas
C.I: V-3.866.087
TUTOR



INDICE

INDICE	4
LISTA DE TABLAS.....	7
LISTA DE GRÁFICAS	7
INTRODUCCIÓN	9
CAPITULO I.....	12
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	12
1.1. INTRODUCCION	12
CAPÍTULO I.....	1
1. EL PROBLEMA	1
1.1. Planteamiento del Problema.....	1
1.2. Objetivos.....	7
1.2.1. Objetivo General	7
1.2.2. Objetivos específicos	8
1.3. Justificación de la Investigación	8
1.4. Alcances y Limitaciones Alcances	10
CAPITULO II.....	12
2. MARCO TEÓRICO.....	12
2.1. Antecedentes de la Investigación.....	12
2.2. Bases Teóricas	19
2.2.1. Gestión bancaria	20
2.2.2. Marco conceptual de la Evaluación	24
2.2.2.1. ¿Para qué se evalúa?.....	25
2.2.2.2. El objeto de la evaluación y la lógica de la intervención	26
2.2.2.3. Principales enfoques de trabajo para evaluar.....	28
2.2.2.4. Las preguntas de evaluación	41
2.3. Bancarización	43
2.3.1. Bancarización: Acceso, Uso e Inclusión Financiera.....	43
2.4. El Mercado Financiero (conceptual).....	51
2.4.1. Banco (conceptual)	51
2.4.2. Origen de la Banca en Venezuela (histórico).....	52



2.4.4. Organismos Reguladores (contextualización normativa e institucional).....	55
2.4.5. Clasificación de la Banca en Venezuela y Otras Instituciones ...	56
2.5. Historia del Banco Bicentenario Banco Universal.....	57
2.5.1. Estructura del banco	57
2.5.2. Fusión del banco	58
2.5.3. Aspectos filosóficos del banco Bicentenario	59
2.6. Microfinanzas	61
2.6.1. Objetivos financieros y sociales en el sector de microfinanzas ..	62
2.6.2. Medición de los objetivos financieros	62
2.6.3. Microcréditos	65
2.7. Políticas Financieras (conceptual)	66
2.8. Regulaciones	67
2.9. Actuación de la Banca Pública.....	68
2.9.1. Programas de Acompañamiento Financiero.....	69
2.9.2. Flujos financieros	70
2.9.3. Crecimiento Sostenible (conceptual)	70
2.10. Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (MiPymes)	71
2.10.1. Microempresa	72
2.11. Bases Legales	73
2.12. Operacionalización de las variables.....	81
2.13. Definición de Términos	84
CAPÍTULO III.....	87
3. MARCO METODOLÓGICO.....	87
3.1. Metodología de Investigación	87
3.1.1. Naturaleza de la Investigación.....	87
3.1.2. Diseño de la investigación	88
3.1.3. Métodos de Investigación	89
3.2. Población y Muestra	90
3.3. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información.....	91
3.4. Validez y Confiabilidad de los instrumentos	92
3.5. Técnica de Análisis de los Datos	92
4.1.1. CORRELACIÓN ENTRE LOS ÍTEMES E INDICADORES	96



CAPÍTULO V	131
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	131
5.1. CONCLUSIONES	131
5.2. RECOMENDACIONES.....	134
6. REFERENCIAS.....	136



	Pág.
Tabla N. 1 Metas financieras activas de la región Apure-Barinas	3
Tabla N. 2 Metas financieras pasivas de la región Apure- Barinas	4
Tabla N. 3 Morosidad al 04/07/2014 de la región Apure- Barinas	5
Tabla N. 4. Características de las evaluaciones	26
Tabla N° 5. Operacionalización de la Variables	83
Tabla N. 6. Población y muestra	90
Tabla N. 7. Ítemes e indicadores y variables de investigación	96
Tabla N.8. los créditos promueven desarrollo de pymes	100
Tabla N. 9. Solicitud de créditos para el fomento de negocio	101
Tabla N. 10. Solicitud de créditos al Banco	102
Tabla N. 11. Políticas de financiación acorde con aspiraciones	103
Tabla N. 12. Políticas de financiamiento como estímulo a pymes.	104
Tabla N. 13. Las empresas toman en cuenta las ofertas del Banco	105
Tabla N.14. presencia del Banco oportunamente con los microcréditos	106
Tabla N. 15. Programa de acompañamiento para el fomento y desarrollo de las mipymes	108
Tabla N. 16. Solicitud de acompañamiento por parte del cliente	110
Tabla N. 17. Oferta de créditos para el desarrollo de las mipymes	111
Tabla N, 18. Ofrecimiento de gestión de créditos para el desarrollo de empresas	112
Tabla N. 19. Evaluación de los flujos financieros de la empresa	114
Tabla N. 20. Evaluación administrativa periódicas para la adquisición de activos	115
Tabla N. 21. Presencia oportuna del Banco de la gestión financiera	116
Tabla N. 22. Nuevas oportunidades a quienes están solventes	117
Tabla N. 23. Aplicación de sanciones en caso de incumplimientos	118
Tabla N. 24. Gestión de cobro por incumplimiento	119
Tabla N. 25. Información a clientes sobre conceptos financieros	122
Tabla N. 26. Soluciones para ayudar a mejorar la salud financiera	123
Tabla N. 27. Presencia de instituciones de microcréditos que apoyen a las mipymes	125
Tabla N. 28. Programas de promoción al emprendimiento	126
Tabla N. 29. Microcréditos como oportunidad para el crecimiento sostenible	128
Tabla N. 30. Presencia dentro de sus objetivos los ODS	129

LISTA DEGRÁFICAS

	Pág.
Gráfica N°. 1. . Fases del proceso de Gestión en una Organización	20
Gráfica N°. 2. Teoría del cambio y lógica de intervención	27



Gráfica N° 3. El ciclo del programa y su relación con la evaluación	30
Gráfica N° 4. Mapa del municipio Bolívar	55
Gráfica N° 5. Políticas de crédito según necesidades de la comunidad	99
Gráfica N° 6. Créditos como promotores de del desarrollo	100
Gráfica N° 7. Necesidad de solicitar créditos para ampliar negocio	101
Gráfica N° 8. Solicitud de créditos para crecimiento de empresas	102
Gráfica N° 9. Políticas financieras según necesidades de la comunidad	104
Gráfica N° 10. Financiamiento como estímulo a las mipymes	105
Gráfica N° 11. Oferta del Banco como alternativa de desarrollo	106
Gráfica N° 12. Aporte de créditos oportunos	107
Gráfica N° 13. Programas de acompañamiento	109
Gráfica N° 14. Solicitud de acompañamiento	110
Gráfica N° 15. Oferta de microcréditos adecuadamente	111
Gráfica N° 16. Gestión crediticia para el desarrollo	112
Gráfica N° 17. Evaluación de flujos financieros de la empresa	114
Gráfica N° 18. Evaluación administrativa para adquisición de activos	115
Gráfica N° 19. Presencia oportuna de la gestión financiera del Banco	116
Gráfica N° 20. Nuevas oportunidades de créditos para solventes	117
Gráfica N° 21. Establecimiento de sanciones por insolventes	119
Gráfica N° 22. Gestión de pagos en caso de incumplimientos	120
Gráfica N° 23. Información a la clientela de conceptos financieros	123
Gráfica N° 24. Soluciones para la salud financiera y oportunidades	124
Gráfica N° 25. Presencia de instituciones crediticias que apoyen a las empresas	126
Gráfica N° 26. Promoción al emprendimiento	127
Gráfica N° 27. Cumplimiento con los ODS	130





EVALUACIÓN DEL IMPACTO DE LAS POLITICAS SOCIALES EN LAS COMUNIDADES DEL MUNICIPIO BOLIVAR (ESTADO BARINAS) DEL BANCO BICENTENARIO.

AUTOR: YOSMARY CHACÓN

TUTOR: JOSÉ DE LA CRUZ FLEITAS

AÑO: 2020

RESUMEN

La presente investigación tiene el propósito de analizar el impacto de las políticas sociales en la comunidad de su área de influencia del banco Bicentenario, Agencia Barinitas ubicada en el municipio Bolívar del estado Barinas, periodo 2020. Estructurada dentro del paradigma positivista, bajo el diseño no experimental, de campo de tipo descriptiva con un enfoque cuantitativo. La población estuvo conformada por 25 informantes, compuesta por 3 funcionarios, 10 personas naturales y 12 personas jurídicas clientes del banco. Referente a la técnica e instrumentos de recolección de datos se utilizó la encuesta, un cuestionario estructurado con una escala de auto reporte de 24 ítems. La validez del instrumento se llevó a cabo por medio del juicio de expertos y la confiabilidad a través del coeficiente "alfa de Cronbach" obteniéndose unos resultados confiables para alcanzar los objetivos de la investigación. Los datos recopilados, a través de los cuestionarios, recibieron un análisis con el programa de procesamientos estadísticos (SPSS). Los resultados obtenidos fueron los siguientes: en cuanto al diagnóstico de la situación del Banco se determinó que los créditos y las políticas de la Agencia no son producto de un diagnóstico previo en función de las necesidades de los clientes y no está cumpliendo con la normativa legal relacionado con las microfinanzas, así mismo, se encontró que el banco no ofrece asistencia técnica ni acompañamiento a los clientes, ni hace evaluaciones de flujo financiero y gestión administrativa para efectos de adquisición de activos ni tampoco, cumple con los objetivos de desarrollo y sostenibilidad.

Palabras claves: *microfinanzas, bancarización, flujo de caja, políticas crediticias.*

INTRODUCCIÓN

Los proyectos o programas que orientan el accionar de cualquiera organización como materialización de las políticas sociales y culturales, se encuentran dirigidos hacia la transformación de la realidad, encauzados a la



solución de problemas concretos, en el caso bancario orientados al mejoramiento de la calidad de vida, y a la creación de nuevas empresas, en sentido general, de mejores condiciones para la satisfacción de las necesidades de una población determinada. Estos constituyen la traducción operacional de esas políticas. En la experiencia venezolana, los proyectos han tenido resultados positivos para el desarrollo sociocultural, tanto en los diferentes territorios como en las instituciones. Una de las formas mediante la cual se puede lograr una transformación de la comunidad en general es a partir del trabajo social hacia el desarrollo de las comunidades que se realiza con la ejecución de proyectos, considerados como propuestas de soluciones a situaciones que existen en la realidad sociocultural de cada comunidad.

En el municipio Bolívar, su capital la ciudad de Barinitas, se ha constituido una Agencia del banco Bicentenario, por lo tanto, las operaciones bancarias han estado protagonizadas por este Banco, desde sus inicios, ha dotado de importantes aportes a la actividad productiva a través de distintas operaciones bancarias que tienen que ver con el ahorro, financiación y bancarización de los habitantes de la zona. De allí, que es importante desarrollar este trabajo de investigación para determinar cuál ha sido el impacto de sus acciones en la comunidad.

En consecuencia, la presente investigación, se encuentra estructurada en cuatro capítulos: Capítulo I: donde se hace referencia al planteamiento del problema, objetivos de la investigación, tanto general, como específicos, y la justificación; el Capítulo II: está constituido por el marco teórico, en el que se desarrollan los antecedentes de la investigación, las bases teóricas que sustentan la investigación, y la operacionalización de las variables; Capítulo III: abarca el marco metodológico, en este, se detalla la metodología a utilizar, tipo y diseño de la investigación. Por último,



el Capítulo IV, donde se desarrolla los resultados de la encuesta y análisis de los resultados, para terminar con las referencias y anexos.



CAPITULO I

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. INTRODUCCION

Toda organización, indistintamente si es pública o privada, para justificar su creación y ser sostenible en el tiempo, debe responder a las necesidades de sus clientes, por tanto, supone que su creación fue motivada por una necesidad detectada en los potenciales clientes que han decidido atender. Solo una excelente labor de interacción con sus clientes y la capacidad de respuestas que dé a los mismos permiten tener éxito en los mercados globales y más aún una entidad bancaria del sector público que por principio, se presume que fue creado para darles respuestas a una necesidad que tal vez, el sector privado no atiende.

Las instituciones financieras en Venezuela, en los últimos años, busca establecer un nuevo concepto de hacer banca, sentando las bases para la inclusión de todos los venezolanos al sistema financiero nacional, en igualdad de condiciones a través de políticas públicas con la finalidad de mejorar la calidad de vida de las personas, de las comunidades, en conjunto con el banco Bicentenario Banco Universal a través de programas sociales tales como: tarjetas del vivir bien, así como los créditos: agropecuarios, comerciales, hipotecarios, manufacturas, microcréditos, nóminas, personales, turismo destinados a la población en general, con el sano propósito de bancarizar a la población en general, ofreciéndoles servicios de acuerdo con sus necesidades específicas, donde el factor humano es la clave para lograr el éxito.

Asimismo, el banco Bicentenario del Pueblo, de la Clase Obrera, Mujer y Comunas, Banco Universal (de aquí en adelante Banco Bicentenario) está emplazado a nivel nacional con una red de agencias constituida por 519



sedes con un personal altamente cualificado en labores financieras, prestos en todo momento a brindar la asesoría financiera integral de los clientes y usuarios, promoviendo el ingreso al sistema financiero de la población no bancarizado.

Algunas observaciones, derivadas de los estados financieros emitidos por la misma institución, evidencian que las operaciones activas del banco Bicentenario en los meses abril, mayo y junio del año 2014, han disminuido las operaciones crediticias liquidadas en la mayoría de las Agencias, minimizando el impacto de las inversiones de la entidad financiera hacia los habitantes de la región, que conlleva a analizar y estudiar otras alternativas de viabilidad, para impactar más a fondo en las comunidades del estado Barinas, de manera que se cumpla con el rol verdadero de esta entidad bancaria, de llegar a los sectores más desposeído.

Por todo lo mencionado anteriormente, y tomando en cuenta la importancia de conocer el impacto de las políticas económicas y sociales de una entidad bancaria en la localidad donde presta sus servicios y con ellas nos permitiría evaluar el cumplimiento de las funciones y objetivos para la cual fue creado la institución, se tomó como estudio a la Agencia del banco Bicentenario que está ubicada en la ciudad de Barinitas del municipio Bolívar del estado Barinas.

Las múltiples funciones que tiene el banco por ser una entidad Universal tiene la posibilidad de abarcar una cantidad de servicios a favor de los habitantes de la ciudad de Barinitas como por ejemplo responder a las necesidades de sus clientes con enfoque de desarrollo local. Por la situación del país y las demandas de las organizaciones de este tiempo, sin lugar a dudas no podría mantenerse en, la sostenibilidad del tiempo a mediano y largo plazo, que lo llevaría a utilizar la reingeniería de los procesos, hacer adaptación a los cambios, preparar la mentalidad de su talento humano para aprender del día a día en ambientes de alta presión y de incertidumbre constante, lo cual justifica esta investigación.



CAPÍTULO I

1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del Problema

En la actualidad toda organización, indistintamente si es pública o privada, para poder sobrevivir debe responder a las necesidades de sus clientes, por tanto, supone que su creación fue motivada por una necesidad detectada en los potenciales clientes que han decidido atender. Solo una excelente labor de interacción con sus clientes y la capacidad de respuestas que dé a los mismos permite tener éxito en los mercados globales y más aún una entidad bancaria del sector público que por principio, se presume que fue creado para darles respuestas a una necesidad que tal vez, el sector privado no atiende,

Las instituciones financieras en Venezuela, en los últimos años, busca establecer un nuevo concepto de hacer banca, sentando las bases para la inclusión de todos los venezolanos al sistema financiero nacional, en igualdad de condiciones a través de políticas públicas con la finalidad de mejorar la calidad de vida de las personas, de las comunidades, en conjunto con el banco Bicentenario Banco Universal a través de programas sociales tales como: tarjetas del vivir bien, así como los créditos: agropecuarios, comerciales, hipotecarios, manufacturas, microcréditos, nóminas, personales, turismo destinados a la población en general, con el sano propósito de bancarizar a la población en general, ofreciéndoles servicios de acuerdo con sus necesidades específicas.

Asimismo, el banco Bicentenario del Pueblo, de la Clase Obrera, Mujer y Comunas, Banco Universal (de aquí en adelante banco Bicentenario) está emplazado a nivel nacional con una red de agencias constituida por 519 sedes con un personal altamente cualificado en labores financieras, prestos



en todo momento a brindar la asesoría financiera integral de los clientes y usuarios, promoviendo el ingreso al sistema financiero de la población de menor capacidad económica, a través del desarrollo de capacidades, aptitudes y potencialidades propias de las comunidades, a fin de llevar los servicios bancarios a todos los espacios históricamente excluidos del sistema financiero tradicional.

En el estado Barinas, se encuentra la Gerencia Regional Apure – Barinas, que supervisa veinte(20) Agencias, las cuales son: Barinas I (13), Guasualito (22), Santa Bárbara de Barinas (25), Ciudad Bolivia (29), Sabaneta (32), Elorza (37), Socopó (41), El Nula (57), Mantecal (90), Santa Inés (91), Barinas Centro (092), Ciudad De Nutrias (125), Libertad De Barinas (132), Barrancas (136), Alto Barinas (185), **Barinitas (222)**, Santa Rosa (225), Barinas II (341), Centro Comercial Cima (416), Centro Comercial el Dorado (508), y una taquilla externa denominada taquilla Alcaldía de Barinas (418), con las cuales mantiene convenio de taquillas con el banco Soberano del Pueblo y Banco Industrial de Venezuela.

Algunas observaciones, evidenciadas por las publicaciones del mismo banco, que las operaciones activas del banco Bicentenario en los meses abril, mayo y junio del año 2014, han disminuido las operaciones crediticias liquidadas en la mayoría de las Agencias(ver cuadro 1), minimizando el impacto de las inversiones de la entidad financiera hacia los habitantes de la región, que conlleva a analizar y estudiar otras alternativas de viabilidad, para impactar más a fondo en las comunidades del estado Barinas, de manera que se cumpla con el rol verdadero de esta entidad bancaria, de llegar a los sectores más desposeído.

Como se puede apreciar en el cuadro 1, las operaciones activas ameritan de estrategias innovadoras que contribuyan a alcanzar las metas establecidas, resultados que lleva a preguntarse, ¿Cuáles son las causas que impiden llegar a las metas señaladas?, lo cual delimita el crecimiento, apoyo e inversión a clientes de la entidad financiera, que ayude a mejorar la

calidad de vida del entorno familiar y además contribuye con el desarrollo productivo de la región barinesa. Si se considera que una de las funciones fundamentales de la banca, es la de utilizar el dinero de la sociedad superavitaria hacia la sociedad deficitaria con la finalidad de financiar la producción local, se observa que, en vez de ir en aumento, por la necesidad emergente que tiene el país en cuanto a la producción nacional, se ha disminuido. Es evidente que el banco está cumpliendo en algunos casos, con una de sus funciones fundamentales, pero que de no implementar acciones que tengan mayor impacto en la economía local, no estaría cumpliendo una de sus objetivos primordiales, como entidad bancaria, de llegar a los sectores más desposeído.

Tabla N. 1 Metas financieras activas de la región Apure-Barinas

Metas financieras activas de la región Apure-Barinas								
COD	NOMBRE DE LA AGENCIA	abr-14	may-14	jun-14	CREC.RE AL ABRIL-JUNIO	% VAR.	META CRECIMIENTO	% CUMPLIMIENTO
13	Barinas I	60.092	52.880	48.842	- 4.038	- 7,64 %	3.330	0,00%
22	Guasualito	13.436	13.067	12.353	- 714	- 5,47 %	4.263	0,00%
25	Santa Bárbara de Barinas	26.258	27.624	26.458	- 1.166	- 4,22 %	3.330	0,00%
29	Ciudad Bolivia	25.769	27.721	28.217	496	1,79 %	3.330	14,90 %
32	Sabaneta	26.184	32.314	32.514	200	0,62 %	3.330	6,01%
37	Elorza	6.994	6.917	6.520	-397	- 5,74 %	4.263	0,00%
41	Socopó	23.228	27.487	29.995	2.508	9,12 %	3.330	75,31%
57	El Nula	16.155	15.893	15.276	- 617	- 3,88 %	4.263	0,00%
90	Mantecal	6.685	6.367	5.824	-544	- 8,54 %	4.263	0,00%
91	Santa Inés	23.557	23.624	23.766	141	0,60 %	3.330	4,24 %
92	Barinas Centro	35.583	34.743	34.081	-662	- 1,90 %	3.330	0,00%
125	Ciudad De Nutrias	41.553	31.218	35.816	4.598	14,73 %	3.330	138,08 %
132	Libertad De Barinas	41.553	42.829	41.359	- 1.470	- 3,43 %	3.330	0,00%
136	Barrancas	16.400	15.628	14.988	-640	- 4,10 %	3.330	0,00%
185	Alto Barinas	65.643	78.205	78.666	462	0,59 %	3.330	13,87 %
222	Barinitas	31.562	30.093	28.762	- 1.331	- 4,42 %	3.330	0,00%
225	Santa Rosa (PS)	29.061	27.568	30.099	2.531	9,18 %	3.330	76,00 %
341	Barinas	47.911	46.797	45.793	- 1.004	- 2,15 %	3.330	0,00%
416	Cima	93.583	88.090	84.105	- 3.985	- 4,52 %	3.330	0,00%
508	Barinas El Dorado	69.319	66.253	63.315	- 2.938	- 4,43 %	3.330	0,00%
418	Alcaldía de Barinas (TQ)	0	0	0	0	0,00%	-	0,00%
	Totales	700.527	695.316	686.747	-8.569	-23,81	70.334	0,00 %

Fuente: Banco Bicentenario del Pueblo, de la Clase Obrera, Mujer y Comunas, Banco Universal 2014

En el cuadro anterior, se observa que en la Agencia de Barinitas, unidad objeto del presente estudio, tuvo un decrecimiento en sus operaciones activas. En una visita que hizo la investigadora a las instalaciones del banco, indagó con clientes y un funcionario de confianza, información que se pudiera decir que son relevantes para la investigación como, por ejemplo, se presentan retardo en la atención inmediata exigida por la Superintendencia de Bancos para la satisfacción de las necesidades de clientes o usuarios, relacionado con la celeridad en las operaciones y procesos, falta de comunicación entre las distintas áreas, disminuyendo el nivel de competitividad y operatividad de las agencias de la entidad financiera, generando molestias e inconformidad de los usuarios o clientes que hacen uso de los productos y servicios, llevando a clientes a desistir de los servicios del Banco, tal como se reflejan en el cuadro 2:

Tabla N. 2 Metas financieras pasivas de la región Apure- Barinas

Metas financieras pasivas de la región Apure- Barinas						
CO D	NOMBRE DE LA AGENCIA	abr-14	may-14	jun-14	MENSUAL	% VAR.
13	Barinas I	283.550	286.732	293.711	6.979	2,43 %
22	Guasdaluto	255.785	247.652	257.505	9.853	3,98 %
25	Barinas	148.079	147.968	150.875	2.907	1,96 %
29	Ciudad Bolivia	212.841	226.791	219.494	- 7.296	- 3,22 %
32	Sabaneta	179.222	238.628	198.569	- 40.059	- 16,79 %
37	Elorza	158.066	142.368	157.071	14.703	10,33 %
41	Socopó	144.271	147.330	147.868	538	0,37 %
57	El Nula	184.123	181.915	187.582	5.668	3,12 %
90	Mantecal	241.938	220.644	210.550	- 10.095	- 4,58 %
91	Santa Inés	60.844	59.438	64.747	5.309	8,93 %
92	Barinas Centro	83.090	80.139	79.342	- 797	- 1,00 %
125	Ciudad De Nutrias	75.358	74.467	81.705	7.239	9,72 %
132	Libertad De Barinas	89.956	88.368	90.717	2.350	2,66 %
136	Barrancas	98.769	122.343	98.992	- 23.350	- 19,09 %
185	Alto Barinas	150.382	148.840	144.352	- 4.488	- 3,02 %
222	Barinitas	92.611	89.980	85.753	- 4.227	- 4,70 %
225	Santa Rosa (PS)	43.526	42.809	37.286	- 5.523	- 12,90 %
341	Barinas II	153.421	136.288	129.634	- 6.654	- 4,88 %
416	Centro Comercila Cima	84.682	78.457	92.122	13.665	17,42 %
508	Barinas El Dorado	71.456	67.808	60.837	- 6.971	- 10,28 %
418	Alcaldía de Barinas	7.768	7.290	7.132	- 158	- 2,17 %
Totales		2.819.739	2.836.252	2.795.844	-40.409	-21,7

Fuente: Banco Bicentenario del Pueblo, de la Clase Obrera, Mujer y Comunas, Banco Universal 2014.

Se evidencia, en los depósitos obtenidos de clientes y usuarios, del banco Bicentenario, que existen disminuciones progresivas para cumplir con sus compromisos con sus ahorristas, ya que amerita, percibir dinero de sus clientes, por ser un intermediario financiero, y usar esos recursos en otorgamientos a créditos al público, lo que evidencia que la reciprocidad bancaria de los clientes no existe. Aunado a los elementos mencionados anteriormente, se refleja en el cuadro 3, la morosidad de la agencia Barinitas es de 1,29%, de unos fondos inmovilizados de 370.402,50

Tabla N. 3 Morosidad al 04/07/2014 de la región Apure- Barinas

Morosidad AL 04/07/ 2014 de la región Apure - Barinas						
GER EN CIA R EGION A L	V I G E N T E	I N M O V I L I Z A D A	T O T A L C A R T E R A	M O R A		
APURE-BARINAS	579.519.975	37.754.843	617.274.818	6,12		
C O D I G O	A G E N C I A	V I G E N T E	I N M O V I L I Z A D A	T O T A L C A R T E R A	M O R A	I N C I D E N C I A
13	B A R I N A S	46.685.127,17	2.087.606,02	48.772.733,19	4,28	0,006
22	G U A D U A L I T O	12.370.714,37	117.371,33	12.488.085,70	0,94	0
25	S A N T A B A R B A R A	26.347.094,18	600,43	26.347.694,61	0	0
29	C I U D A D B O L I V I A	28.062.992,18	40.814,53	28.103.806,71	0,15	0
32	S A B A N E T A	31.934.705,13	187.890,17	32.122.595,30	0,58	0
37	E L O R Z A	6.381.070,63	67.012,03	6.448.082,66	1,04	0
41	S O C O P O	29.569.680,64	16.894,78	29.586.575,42	0,06	0
57	E L N U L A	15.256.072,88	1.236,53	15.257.309,41	0,01	0
90	M A N T E C A L	5.681.239,76	174.143,46	5.855.383,22	2,97	0
91	S A N T A I N E S	23.605.607,97	58.344,93	23.663.952,90	0,25	0
92	B A R I N A S C E N T R O	22.202.583,17	1.235.590,06	23.438.173,23	5,27	0,003
12 5	C I U D A D D E N U T R I A S	34.432.086,21	1.197.212,27	35.629.298,48	3,36	0,003
13 2	L I B E R T A D	38.393.787,75	2.555.927,26	40.949.715,01	6,24	0,007
13 6	B A R R A N C A S	14.609.851,53	357.575,19	14.967.426,72	2,39	0,001
18 5	A L T O B A R I N A S	70.742.926,65	7.323.864,35	78.066.791,00	9,38	0,021
222	B A R I N I T A S	28.271.224,24	370.402,50	28.641.626,74	1,29	0,001
225	S A N T A R O S A	28.469.689,92	1.754.974,62	30.224.664,54	5,81	0,005
341	C . C S A B A N A G R A N D E	29.480.187,42	385.569,50	29.865.756,92	1,29	0,001
4 16	C . C C I M A	69.497.618,63	14.216.254,84	83.713.873,47	16,98	0,04
50 8	C . C D O R A D O	57.214.812,02	5.965.321,75	63.180.133,77	9,44	0,017

Fuente: Banco Bicentenario del Pueblo, de la Clase Obrera, Mujer y Comunas, Banco Universal 2014.



Con estos resultados se puede razonar que las políticas de créditos se deberían redimensionar de acuerdo a las necesidades de los usuarios. Es por ello, que la transculturización y diversidad de las economías del mundo, requiere de organizaciones más completas, dinámicas, competitivas e integrales basado en un modelo de organizaciones que ayuden a impulsar al empresariado moderno a sostenerse en el tiempo, en un mercado cambiante y de exigencias aceleradas por parte de sus clientes y usuarios, buscando obtener el mayor provecho para las estructuras organizativas; en términos de rentabilidad, penetración de mercados, mayor producción a bajo costo, bajo los paradigmas gerenciales de eficiencia y eficacia de los recursos económicos, financieros, materiales y humanos con la finalidad de lograr la sostenibilidad en el tiempo de las empresas.

Debido a estas razones, muchos se preguntarán, ¿Qué pasaría si el banco Bicentenario Banco Universal, no responde a las necesidades de sus clientes con enfoque de desarrollo local? Por la situación del país y las demandas de las organizaciones de este tiempo, sin lugar a dudas no podría mantener la sostenibilidad en el tiempo, tanto a mediano como a largo plazo, por estas razones se vería en la necesidad de utilizar la reingeniería de los procesos, hacer adaptación a los cambios, preparar la mentalidad de su talento humano para aprender del día a día en ambientes de alta presión y de incertidumbre constante. Por ello, es esencial modificar el comportamiento individual y colectivo para conseguir el conocimiento desarrollando habilidades, destrezas y aptitudes hacia las organizaciones que busca aumentar la moral, el nivel de compromiso del personal, el sentido de pertenencia a la institución bancaria, ofreciendo los productos y servicios, así como el fortaleciendo del servicio al cliente, que garantice rentabilidad, sostenibilidad y autogestión en el tiempo.

Según los argumentos anteriores, lleva a pensar que el banco Bicentenario, Banco Universal requiere desarrollar estrategias en función de su Misión y Visión, que refleja la razón de ser del banco, que le permita



cumplir con la misión bancaria de crear y desarrollar soluciones financieras y de valor a los clientes internos y externos a través de la entrega de productos y servicios adaptados a sus necesidades, garantizando el crecimiento y acceso de todas las personas a los servicios bancarios(cliente externo) para ello requiere de una evaluación de su accionar en los últimos cuatro años.

De acuerdo con la problemática planteada y con base en las premisas analizadas surgen las siguientes interrogantes, las cuales serán respondidas de acuerdo con los objetivos específicos derivados de la investigación:

¿Cuáles son las políticas sociales del banco Bicentenario del Pueblo, de la Clase Obrera, Mujer y Comunas, Banco Universal? ¿Cuáles de los grupos que ha atendido en los últimos cuatro años se sienten satisfechos con los servicios prestados por el banco? ¿Cómo es la capacidad de respuesta que dedica el banco Bicentenario del Pueblo, de la Clase Obrera, Mujer y Comunas, Banco Universal a sus clientes con relación a sus servicios y productos ofertados? ¿Cuál es la opinión de los clientes actuales que tienen sobre la entidad bancaria? ¿Cuáles son los alcances que ha logrado para el cumplimiento de los objetivos planteados por el banco Bicentenario basado en la Misión y Visión?

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo General

En consecuencia, se plantea el siguiente objetivo general de la Investigación:

Evaluar el impacto de las políticas sociales del banco Bicentenario del Pueblo, de la Clase Obrera, Mujer y Comunas, Banco Universal en las comunidades del municipio Bolívar del estado Barinas.



1.2.2. Objetivos específicos

Derivándose los siguientes objetivos específicos:

- Diagnosticar el Banco Bicentenario como aspecto relevante en el desarrollo de la comunidad del municipio Bolívar;
- Establecer la actuación del Banco Bicentenario en la Comunidad de su área de influencia y
- Determinar el impacto de las políticas sociales en el municipio Bolívar del estado Barinas.

1.3. Justificación de la Investigación

En los últimos años, la banca venezolana ha sido afectada por los cambios que generan los ámbitos políticos, económicos y sociales de diversas partes del mundo que de una u otra manera directa o indirecta afectan los modelos de gestión de las instituciones financieras, ya que las economías se encuentran dependientes unas de otras, haciéndola más susceptibles a las crisis del entorno en el cual se desenvuelven, que genera una mayor incertidumbre, demandando la necesidad de desarrollar organizaciones que le den respuestas a necesidades insatisfechas, que encuentren mecanismos para continuar y alcanzar el éxito en un mercado de suficiente competitividad.

El triunfo de las organizaciones empresariales está aunado a la efectividad con la cual se adaptan a los cambios que se originan en el ambiente competitivo, en el cual se desenvuelven, y queda demostrado por la capacidad de respuesta que tiene la banca ante las exigencias de sus clientes tanto interno como externo. Por ende, los cambios llevan a generar nuevas maneras de gerencial al sector financiero, ya que los mercados se vuelven más complejos e impredecibles, en un mundo donde la información fluye rápidamente, lo cual hace que los clientes tengan juicios, diversas alternativas y preferencias de los servicios ofrecidos, que lleva a las



organizaciones bancarias a buscar la manera de enfrentar y responder a sus competidores de manera rápida y precisa.

El presente estudio se justifica por razones que se detallarán a continuación, el estudio está enfocado sobre una institución bancaria pública, que inclusive es un mandato de la Constitución Artículo 308, "*El Estado protegerá y promoverá la pequeña y mediana industria, las cooperativas, las cajas de ahorro...se asegurará la capacitación, la asistencia técnica y el financiamiento oportuno*", en consecuencia, debe dar respuestas financieras a las comunidades.

Por otra parte, con esta investigación se pretende aportar conocimientos científicos, relacionados con modelos de gestión y organizaciones, que ayuden a generar estrategias cónsonas con las necesidades de los clientes del banco Bicentenario Banco Universal, quienes ameritan de respuestas rápidas, soluciones viables y atención a tiempo de sus clientes, así como de sus usuarios, la sociedad venezolana requiere de una banca más ajustada a sus verdaderos requerimientos y con una visión integrar y más aún cuando se trata de un banco público.

En vista de los señalamientos hechos se busca obtener información para generar algunos lineamientos enfocados hacia la satisfacción de las necesidades de los clientes y usuarios del banco Bicentenario del Pueblo, de la Clase Obrera, Mujer y Comunas, Banco Universal, ubicado en la ciudad de Barinitas del municipio Bolívar del estado Barinas que ayude a unificar criterios para generar estrategias y medidas en beneficio de la comunidad de su área de influencia y hacer que los beneficios derivados de las políticas sociales se apliquen en la comunidad

Desde el punto de vista académico, la presente investigación consiste en hacer una evaluación del impacto de las políticas sociales en las comunidades del municipio Bolívar (estado Barinas) del banco Bicentenario, este trabajo de investigación se ubica dentro de la línea de investigación de Postgrado: **Gestión Pública y Entorno Social**, lineamientos de la Maestría



de Gerencia Pública de la Universidad Nacional Experimental de Los Llanos Centro Occidental Ezequiel Zamora (UNELLEZ), la cual puede ser aplicada a cualquier tipo de Instituciones, tanto públicas como privadas, que busca adaptar los modelos gerenciales transitorios, hacia la sociedad de la información, acorde a las nuevas realidades y requerimientos del entorno, ante las emergencias organizacionales de la actualidad como por ejemplo analizar la oferta y demanda de servicios del sector público y su incidencia en el entorno social, así como también analizar la relación entre instituciones públicas y entorno social como el caso del banco en cuestión.

1.4. Alcances y Limitaciones Alcances

El trabajo de investigación generará información básica relacionada con la evaluación del impacto de las políticas sociales en las comunidades del municipio Barinitas (estado Barinas) del banco Bicentenario del Pueblo, de la Clase Obrera, Mujer y Comunas, Banco Universal, presentándole a la entidad bancaria el resultado de una evaluación del impacto de las políticas implementadas en la comunidad pudiéndole servir de basa para que optimice la calidad del servicio y genere rentabilidad en los negocios ofertados por el banco a corto, mediano y largo plazo, generando confianza en sus ahorristas, así como en sus empleados, que ayude a posicionar a esta entidad financiera como el mejor Banco del país.

La propuesta está dirigida a conducir con sentido de excelencia un servicio bancario, de acuerdo a las exigencias de los usuarios, clientes y personas que acuden a las agencias del municipio Barinitas, para realizar diversos trámites, por ser este Banco del Gobierno, donde existen muchas esperanzas de los personas más humildes de la población venezolana, quienes aspiran a ingresar al sistema de bancarización implementado por el Estado venezolano en los últimos años, que pretende llegar a ese sector de la Nación, que por circunstancias de la vida, se les ha hecho complicado



poseer una relación de acercamiento a las entidades bancarias producto de factores económicos y de las políticas de los bancos.

Por estas razones se presentará un análisis del impacto de las políticas públicas a través del Banco con argumentos viables que pudiera servir para readecuar o direccionar las políticas acorde a las necesidades de la comunidad. El Banco desde su creación adaptándose a las necesidades del mercado, exigencias y expectativas de sus clientes, por ende, desde el punto de vista social, la investigación contribuirá con la proyección de un servicio de excelencia, con los estándares que garanticen una relación empresa-comunidad y empleados basada en la confianza de sus clientes, usuarios en coordinación con la alta gerencia del estado Barinas.

Asimismo, Betancourt (2012), destaca que “la excelencia es el fundamento básico de las organizaciones para el siglo XXI, porque simplemente ya hay quienes lo están haciendo” (p. 30). De la misma manera, este autor señala que “para poder estar en el mundo competitivo del mañana, hay que hacer por lo menos, lo que ellos están haciendo; si no estaremos, fuera del mercado” (p.30). Es importante que la competencia, sea frecuente en todos los ámbitos empresariales en la actualidad, esto se observa desde las más grandes organizaciones hasta las más pequeñas instituciones gubernamentales, en la cual se consideran parte de la competencia, por sus clientes, proveedores y el mercado que se posee y el deseado para conquistarlo.



CAPITULO II

2. MARCO TEÓRICO

En esta sección, brinda un conocimiento claro del tópico generador se procura exponer, para ello es preciso citar a Balestrini, (2006:96) que indica lo siguiente "...se deberá presentar el esquema tentativo del contenido que se incorporará en el marco teórico", en este sentido se puede decir que tiene la intención de mostrar los basamentos de las distintas nociones teóricas relacionadas con las variables en estudio, que sobre esta asiento muestran aspectos del contenido, situándolo profundamente del área determinada de la comprensión.

2.1. Antecedentes de la Investigación

En los antecedentes de la investigación, según lo expresa Arias 1999;39)"...se refiere a los estudios previos o tesis de grado relacionadas con el problema planteado", por lo tanto, tiene el propósito de mostrar organizadamente todas aquellas investigaciones previas al estudio que se realiza y que tienen un vínculo con la temática de estudio desarrollada por el autor, los cuales explican aspectos significativos, que permitirán en el proceso investigativo que la investigación tenga el carácter científico, vinculado al conocimiento, por lo que es imperiosa la necesidad de aproximarse a aquellos estudios que sirvan como herramienta para profundizar en el tema planteado.

Iniciamos con **Ochoa María(2015)Análisis administrativo del proceso de crédito para el otorgamiento de préstamos del sistema bancario venezolano** en la Universidad de Carabobo Facultad de Ciencias Económicas y Sociales,Área de Estudios de Postgrado en la Maestría en Finanzas Campus, La Morita;Trabajo de Grado presentado ante el Área de



Estudios de Postgrado de la Universidad de Carabobo para optar al Título de Magister en Finanzas.

El objetivo principal de este estudio fue analizar administrativamente el proceso de crédito para el otorgamiento de préstamos en el Sistema bancario venezolano. Metodológicamente, la investigación se enmarca como un diseño no experimental, de campo a nivel descriptivo y analítico con apoyo documental. La población estuvo conformada por los gerentes de las siguientes instituciones financieras localizadas en el municipio Girardot del estado Aragua: Banesco, Banco de Venezuela, Banco Nacional de Crédito y Banco Bicentenario. La muestra, no probabilística de carácter intencional, corresponde a la totalidad de la población descrita. Se utilizó como técnica de recolección de información la encuesta y como instrumento el cuestionario constituido por veintiséis (26) interrogantes de carácter cerrado con posibilidades de respuesta preestablecidas que van de siempre a nunca. La validez del instrumento se estableció a través de la técnica de Juicio de Expertos y la confiabilidad mediante la aplicación del Coeficiente Alfa de Cronbach, el cual fue de 0,99 por lo cual se considera como de muy alta confiabilidad. Este estudio concluye que en las instituciones evaluadas, tanto del sector público como privado, el proceso crediticio, en relación al otorgamiento de préstamos, se rige por la normativa legal vigente y los estatutos internos establecidos, evaluando requisitos previamente establecidos cumpliendo con las gavetas crediticias impuestas a la banca por política de Estado. Igualmente, se manejan indicadores financieros de gestión como base para la toma de decisiones incluyendo rentabilidad, morosidad, RAE, ROE y tasa de retorno. Por otra parte, la banca pública es menos rigurosa en el proceso de verificación y toma de decisiones en función de indicadores calculados. Adicionalmente, se concluye que el marco legal que regula el proceso crediticio en Venezuela es amplio y altamente complejo, lo cual limita el conocimiento y la aplicabilidad efectiva del mismo. Con respecto al diagnóstico de la situación actual del proceso crediticio en relación al



otorgamiento de préstamos del Sector Bancario Nacional, puede concluirse que en las instituciones evaluadas, tanto del sector público como privado, el proceso crediticio en relación al otorgamiento de préstamos se rige por la normativa legal vigente y los estatutos internos establecidos, se evalúan de forma rigurosa los requisitos exigidos para el otorgamiento de los créditos, exigiendo como requisito indispensable la consignación de formularios específicos, el acta constitutiva como el estudio jurídico, la presentación de estados financieros vigentes y el estudio de factibilidad. Por otra parte, la aprobación de los créditos solicitados se realiza según prioridad de cumplimiento de las gavetas crediticias impuestas a la banca por política de Estado.

Una vez analizados los resultados, puede concluirse que si bien tanto en la banca pública como privada existen procedimientos periódicos de control del estatus de los créditos otorgados este proceso puede ser considerado más estricto en el caso de la banca privada, ya que en el caso de la banca pública si bien el procedimiento se encuentra establecido encargándose directamente la oficina de cuentas incobrables y departamento legal de la cobranza y verificación de morosidad, el proceso de verificación realizado puede no ser tan riguroso.

Igualmente, puede concluirse que si bien existen indicadores de gestión establecidos y debidamente calculados, en el caso de la banca pública la toma de decisiones estratégicas se basa en el análisis realizado solo en algunas oportunidades. Por otra parte, puede concluirse que en las instituciones privadas existe personal calificado y suficiente para cubrir con éxito el proceso crediticio. del análisis realizado se desprende que existe una marcada complejidad que dificulta el conocimiento de todo el fundamento legal, dada la gran cantidad de documentos legales existentes por una parte y por otra los constantes cambios, reformas y actualizaciones que son realizadas a la normativa.



Sobre los aportes que hace este estudio presentado por Ochoa a la presente investigación, son las técnicas usadas por el autor para realizar el estudio minucioso de los créditos otorgados tanto por los bancos públicos como los privados, así como los requisitos los cuales son considerados rigurosos, por consiguiente, la información aportada a la presente tesis es valorativa desde el punto de vista del marco teórico, procedimientos periódicos de control del estatus de los créditos otorgados, este proceso puede ser considerado más estricto en el caso de la banca privada

Crespo, Luis Alberto (2016) denominado: **Acceso al Sistema Financiero de las familias de El Amparo-Catia, parroquia Sucre, municipio Libertador como resultado de la Política de Bancarización durante el año 2015**, presentado en la Universidad Central de Venezuela, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales en la Maestría en Moneda e Instituciones Financieras. Este Trabajo de Grado fue presentado para optar al título de Magister en Moneda e Instituciones Financieras, donde se planteó identificar, describir y caracterizar el acceso a los servicios financieros que lograron las familias del sector mencionado en el año 2015, identificar cómo canalizaron sus ahorros o déficit, flujo de recursos, uso del sistema de pagos y la percepción acerca de los servicios de este sector.

La bancarización es un tema de gran relevancia debido a que en la medida en que más familias tengan acceso al sistema bancario se potencian sus capacidades productivas y las posibilidades de mejorar sus condiciones de vida. El tipo de investigación es de campo, un diseño no experimental, nivel exploratorio. logró concluir e identificar lo siguiente: Se identificó una nueva política de bancarización que contempló la inclusión de las familias de los sectores populares por medio del acceso a créditos, microcréditos y servicios financieros, como un importante instrumento de inclusión social; en la muestra observada se identificó que el 81,3% de las familias de la



mencionada comunidad poseen cuentas bancarias y el 18,7% no poseen el mencionado instrumento. Además el 40.7% de las familias expresaron que accedieron a estos servicios financieros solo como requerimiento para recibir sus salarios, pensiones o transferencias del sector público, lo que se reconoció como una bancarización deficiente. El 40,6% de las familias correspondientes a la muestra expresaron que han utilizado los servicios bancarios: cuentas de ahorro, corrientes, tarjetas de créditos, créditos para mejoras y ampliación de viviendas y microcréditos. Se observó ausencia de una política de microcréditos en la comunidad del Amparo-Catia para el año 2015, situación que lo demuestra el poco acceso que tuvieron las familias del sector, donde solo seis (06) familias que corresponden al 5% de la muestra obtuvieron microcréditos, destacando que los mismos provienen de la banca privada. No se observó participación o presencia de la banca pública en el otorgamiento de microcréditos a las familias identificadas en la comunidad que accedieron a esta modalidad. Los cuatro (04) bancos comunales presentes en la comunidad y que pertenecen al mismo número de consejos comunales, solo han otorgado recursos a proyectos comunitarios destinados a reparación de caminerías, 5% de la muestra obtuvieron microcréditos, destacando que los mismos provienen de la banca privada. No se observó participación o presencia de la banca pública en el otorgamiento de microcréditos a las familias identificadas en la comunidad que accedieron a esta modalidad, también han otorgado recursos a proyectos comunitarios destinados a reparación de además de las cominerías, escaleras, instalación y sustitución de tuberías de aguas blancas y aguas servidas. No habiendo impulsado proyectos el área de los microcréditos o emprendimientos. Con base a las entrevistas realizadas a las seis (06) familias de la comunidad que accedieron a los microcréditos pudimos identificar que las mismas obtienen mayores ingresos y mejoraron sus condiciones socioeconómicas a partir de



apalancamiento que obtuvieron para impulsar sus proyectos. Lo que nos permite ratificar la concepción sobre que los microcréditos son instrumentos fundamentales para combatir la pobreza y la exclusión social, sin embargo, las misma debe estar acompañada con asistencia técnica, capacitación y apoyo. Los banco comunales de la zona perteneciente a los consejos comunales están priorizando proyectos sociales. La comunidad desconoce las ofertas de créditos y servicios financieros más allá de las cuentas de ahorro, corriente y tarjetas de crédito. Se mantiene la percepción, por parte de la comunidad, sobre lo engorroso que pueden ser los trámites para lograr acceder a los microcréditos o servicios financieros. En este sentido se considera fundamental que la banca pública defina una estrategia más asertiva en la concreción de su política hacia el impulso de los microcréditos.

En tal sentido, esta investigación se considera un antecedente para el estudio actual en virtud de la importancia que significa los programas de micro financiamiento a través de los microcréditos y la banca comunal, demostrando que estudiar y brindarle mayor interés a este tipo de instrumentos financiero y en especial por parte del sector público, es capaz de contribuir significativamente con el crecimiento microempresario, lo que supone elevar la calidad de vida de las personas que se dedican a estas actividades empresariales a escala micro, lo que guarda relación con esta investigación. Trae a colación el término de la bancarización de los ciudadanos situación por la cual ameritó la constitución del banco Bicentenario. El proceso de bancarización estudiado no fue aplicado según la intención o consecución de los objetivos trazados, por cuanto la comunidad desconoce las ofertas de créditos y servicios financieros más allá de las cuentas de ahorro, corriente y tarjetas de crédito.

Seguidamente la tesis doctoral en Universidad Fermín Toro (UFT) presentada por **Edward Buróz** (2016) titulada: **Modelo de gestión administrativo, aplicado al banco Bicentenario como enfoque de**



organizaciones inteligentes. La muestra estuvo conformada por seis gerentes (06) y seis (06) subgerentes, a la cual se le aplicó un cuestionario de treinta cinco (35) preguntas bajo la escala de Likert con las opciones: Siempre(S), Casi Siempre (CS), Algunas Veces (AV), Casi Nunca (CN) Y Nunca(N). Validado a través del juicio de experto y la confiabilidad se realizó mediante una prueba piloto con la aplicación del método alfa de Cronbach arrojando un valor de 0,85 es decir, altamente confiable. Con relación a los factores internos y externos que influyen en el aprendizaje se concluye que actualmente el aprendizaje organizacional de la entidad financiera, está limitado por los líderes de la organización, quienes están inmersos en un modelo de gestión administrativo, individualista, aunado a que la entidad financiera no está cumpliendo con la misión y visión que tiene en la actualidad. La resultados encontrados orientan a que es de vital importancia cambiar la mentalidad individualista, por otra manera de pensar equitativa, con visión de trabajo en equipo, dónde los lideres fortalezcan el dominio personal, modelos mentales, aprendizaje en equipo, visión compartida y el pensamiento sistémico, lo que significa que el talento humano debería ser personas competentes para afrontar y dirigir los cambios.

Relacionado con la capacidad de respuesta que dedica el Banco Bicentenario del pueblo, de la clase obrera, Mujer y Comunas, Banco Universal a sus clientes en relación a sus servicios y productos ofertados, permite deducir, que se deberían tomar los correctivos para disminuir los tiempos de respuestas del Banco Bicentenario, ya que las solicitudes tardan tiempo y las respuestas son lentas, para los clientes y usuarios. Es fundamental adecuar la plataforma tecnológica, de continuar los tiempos de respuesta actuales, la entidad financiera tendrá migración de cliente a otras entidades financieras, lo que se traduce en menor dinero percibido por la entidad financiera, colocando en riesgo, la imagen del Banco Bicentenario ante la sociedad Barinesa. En este sentido, se evidencia la necesidad de tomar conciencia de los beneficios que generaría la nueva plataforma



tecnológica, para los clientes y usuarios, haciendo frente de una manera eficiente y eficaz a los problemas de respuesta. Con respecto al planteamiento de un modelo de gestión administrativo para el Banco Bicentenario del Pueblo, de la Clase Obrera, Mujer y Comunas, Banco Universal, como enfoque de organizaciones inteligentes, se concluye que el Banco Bicentenario amerita de un nuevo modelo de gestión administrativo, con un cambio de mentalidad en sus integrantes, para impulsar esta entidad financiera hacia el ámbito competitivo, empresarial de los nuevos tiempos, este modelo garantiza la sostenibilidad, rentabilidad y productividad.

Es de considerar que el aporte de esta investigación está en los aportes de conocimientos que por parte de la banca específicamente del banco Bicentenario donde se incluye el estado Barinas el cual proporciona información y datos que son incluidos en el presente trabajo, seguidamente se toma en cuenta lo que concluye que el banco Bicentenario amerita de un nuevo modelo de gestión administrativo, con un cambio de mentalidad en sus integrantes, para impulsar esta entidad financiera hacia el ámbito competitivo, empresarial de los nuevos tiempos, este modelo garantiza la sostenibilidad, rentabilidad y productividad y con ello superar problemas de individualismo y retardo en la capacidad de repuestas.

2.2. Bases Teóricas

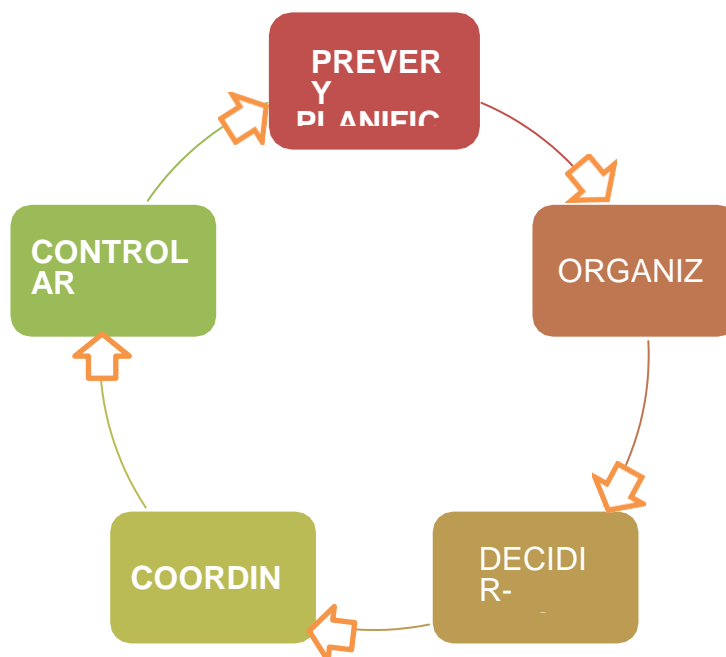
Las bases teóricas son el conjunto de teorías que sirven de apoyo a la investigación, las cuales nacen de la revisión bibliográfica y a su vez ayudan a que se interprete el problema investigado desde la teoría o punto de vista asumido. A continuación, se hará mención de las diferentes concepciones emitidos por los autores que servirán de apoyo para la realización de esta investigación con el único propósito de lograr la adecuada realización a la temática generadora. En toda organiza indistintamente, sea pública o privada necesita ser gestionadas bajo los principios de

administración: Planificación, organización, dirección y evaluación, donde son aplicado los procesos de operaciones o producción, marketing, talento humano y finanzas. En consecuencia, se iniciará el abordaje teórico que sustentará a la presente investigación con el concepto de Gestión haciendo hincapié en el área bancaria.

2.2.1. Gestión bancaria

El proceso de Gestión comprende diversas fases o etapas que se conocen con el nombre de funciones directivas y que de una forma esquemática son las siguientes:

Grafica N.1. Fases del proceso de Gestión en una Organización



Fuente: Elaboración propia (2020)

Las funciones directivas o de gestión que se acaban de presentar en la gráfica anterior constituyen, en cierta manera el conjunto de actividades fundamentales que deben ser observadas por todo mando; estas operaciones deben realizarse convenientemente y por el orden establecido



ya que cualquier alteración en el proceso puede ocasionar considerables trastornos y anular la eficacia del trabajo realizado.

Las tareas citadas no pueden desempeñarse de forma mecánica ni burocrática, sino que cada directivo deberá ser capaz de ponerlas en práctica prestándoles la máxima atención y complementándolas con las capacidades potenciales que disponen sus colaboradores.

¿Se conocen dónde fallan los directivos con mayor frecuencia? ¿Dónde se repiten los errores? Pues por lo general se falla en las fases de PREVER y CONTROLAR, o sea se falla en las funciones que requieren de más tiempo de pensar, se le dedica menos tiempo del necesario a reflexionar antes de hacer las cosas y después de hacer las cosas, y por el contrario, toda la atención y esfuerzos se concentran en el hacer. Les encanta a todos "hacer" y tienen dificultades para "hacer hacer". Con frecuencia se tiene la sensación de que el "pensar" no es un trabajo y que puedes ser amonestado por ello. Por eso, prevalece más de lo necesario la actividad sin orientación ni sentido y el descontrol.

La primera cuestión relativa a si estas funciones deben ser realizadas por todo tipo de directivos la respuesta es totalmente afirmativa. Da lo mismo que sea el Director General que el Jefe del nivel más bajo de la estructura de una empresa TODO MANDO debe desarrollar las funciones "directivas" expuestas. Respecto a si existen diferencias en la aplicación de las funciones de unas empresas a otras la respuesta es negativa. NO existen diferencias entre el cometido de un directivo de una empresa de producción como de servicios, ni entre un directivo de una empresa privada o pública.

Lo que diferencia a un directivo de nivel alto con respecto a los de niveles inferiores es la "intensidad" de la dedicación en las funciones propiamente directivas como son la "planificación" y el "control". Lo esencial de un directivo de primer nivel es "pensar" y dedicar la mayor parte del tiempo a determinar "lo que hay que hacer" y a "medir y analizar los resultados", mientras que el eje de actuación de los directivos de niveles



inferiores estará en organizar los recursos técnicos y humanos, coordinarlos adecuadamente y en ejecutar los proyectos establecidos.

Si se traslada estos conceptos a la gestión bancaria se encuentran una de las funciones más importantes, porque se encarga de controlar todos los aspectos relacionados al manejo del dinero en los bancos, la fijación de tasas activas y pasivas. Tiene a su cargo la supervisión de todos los recursos financieros, la toma de decisiones y el cálculo de las inversiones y la entrada y salida de dinero, como también la aplicación o ejecución de los programas planificados.

Las actividades de los bancos, como todas las entidades financieras, están envueltas de un riesgo, y el manejo de este riesgo es de vital importancia para el banco, porque esto le permitirá conseguir un mejor beneficio y evitar pérdidas catastróficas.

Hay diversas clasificaciones de riesgos, donde destacan el riesgo de liquidez, cuando el banco no tiene suficiente dinero para devolver, y el riesgo de solvencia, que aparece cuando los activos son menores a los pasivos.

Otro punto importante es la toma de decisiones, que se divide en decisiones de inversión, es decir donde se colocará el dinero del banco, considerando el tiempo, el riesgo de la inversión y la rentabilidad.

También están las decisiones de financiamiento, que en el caso del banco viene a ser de donde obtener el dinero, ya sea de depósitos o préstamos, regulando los intereses. La finalidad principal de la gestión de un banco es obtener el mayor beneficio posible para los accionistas o dueños, por lo tanto, la función de controlar o evaluar es una de las herramientas que le permiten a las organizaciones a las mejoras continuas. La esencia del control reside en la comparación de los resultados logrados con los considerados como deseables y definidos en el proceso de la previsión.

Los elementos esenciales de todo sistema de control son principalmente: un objetivo previamente determinado y un medio o sistema



de medida, a poder ser, cuantitativo. De ahí que lo que no se pueda medir, resulta prácticamente imposible controlar.

El control es una función directiva, no delegable, si bien ello no impide que para facilitar su ejercicio sea conveniente potenciar el autocontrol, o sea, establecer un sistema de información y las oportunas "normas y reglas de juego" con las que cada colaborador pueda compararse en todo momento.

Es importante lograr los objetivos propuestos, pero también lo es aprender de los éxitos o fracasos. Si se ha logrado superar las previsiones se analizan sus causas y se tratará de repetirlas, por el contrario, si se ha quedado por debajo, se buscará la forma de que en la próxima ocasión se corrijan esos defectos. De esa manera se obtendrán experiencias para desarrollar nuevas metas con mayor eficacia.

Cuando se habla de evaluación, es importante distinguir entre el concepto de monitoreo y el de evaluación. El monitoreo es un proceso continuo orientado a proporcionar información a los gestores sobre el grado de avance de las actividades relacionadas con la producción de un bien o de servicio público. El propósito es identificar si es necesario introducir cambios en la programación. Se realiza sobre la marcha de programas, proyectos, y sobre la gestión institucional. Puede identificar la presencia de eventos imprevistos que afecten al desarrollo de las acciones planificadas o a la disposición de los insumos para realizarlas.

Por el contrario, la evaluación se realiza en momentos concretos con el fin de obtener una "apreciación sistemática y objetiva de un proyecto, programa o política en curso o concluido, de su diseño, su puesta en práctica y sus resultados. El objetivo es determinar la pertinencia y el logro de los objetivos, así como la eficiencia, la eficacia, el impacto y la sostenibilidad para el desarrollo. Una evaluación deberá proporcionar información creíble y útil, que permita incorporar las enseñanzas aprendidas en el proceso de toma de decisiones"

Como el proceso de evaluación de una entidad bancaria, como el caso del banco bicentenario, resulta tener cierta complejidad, por tratarse de evaluar el impacto de las políticas sociales en la comunidad de su área de influencia es necesario determinar el tipo o sistema de evaluación que se debe aplicar, con la intención de persuadir a los responsables políticos y gestores de la utilidad de la evaluación con la finalidad de incorporar más racionalidad científica en las decisiones públicas para conocer los resultados reales de su acción y también, como herramienta de aprendizaje, proporcionado a las organizaciones conocimientos para el cambio y la mejora.

2.2.2. Marco conceptual de la Evaluación

La planificación es un requisito fundamental e imprescindible en el éxito de cualquier empresa o actividad social. En términos macro, el desarrollo de una nación depende, en gran medida, de la rigurosidad y compromiso en la elaboración de los planes de desarrollo. Pero planificar no es un proceso unívoco; se requiere, inevitablemente, contar con estrategias para evaluar la ejecución de los planes. Así, planificar y evaluar son dos aspectos del mismo proceso, recíprocos y mutuamente influyentes (BID, 1997; Tilley, 2000). En efecto, una planificación excelente considera, dentro de cada etapa, diversos mecanismos de evaluación. Es inconcebible planificar sin considerar las estrategias para evaluar, pues ¿cómo saber si los planes ejecutados están resultando o produciendo los efectos esperados?, ¿cómo seguir planificando, mejorando o cambiando su estructura si no se conocen los efectos iniciales de los planes originales? Sólo la evaluación puede responder tales preguntas.

Evaluación es *“un proceso integral de observación, medida, análisis e interpretación, encaminado al conocimiento de la intervención (norma, programa, plan o política) que permita alcanzar un juicio valorativo y basado*



en evidencias respeto a su diseño, puesta en práctica, resultados e impactos” (AEVA, 2010, p. 13)

En la definición se puede observar que es un proceso sistemático, objetivo a través de la observación, medidas, análisis e interpretación que permite alcanzar un juicio de valor sobre una norma, un programa basado en los resultados de su aplicación, pero que hay que tomar en cuenta en su diseño, la puesta en práctica y su impacto.

Evaluar consiste en:

- ✓ Llevar a cabo un proceso encaminado a determinar sistemática y objetivamente la pertinencia, eficiencia, eficacia e impacto de todas las actividades a la luz de sus objetivos. Se trata de un proceso organizativo para mejorar las actividades todavía en marcha y ayudar a la gerencia en la planificación, programación y toma de decisiones futuras (ONU, 1984)
- ✓ Valorar las intervenciones de los organismos públicos según sus productos y sus impactos, con relación a las necesidades que pretenden satisfacer, orientando esta valoración a proporcionar información rigurosa, basada en pruebas, para la toma de decisiones” Comisión Europea, 2007)
- ✓ Identificar, obtener y proporcionar información útil y descriptiva acerca del valor y el mérito de las metas la planificación, la realización y el impacto de un objeto de evaluación determinado (Stufflebeam y Shinkfield, 1987)

2.2.2.1. ¿Para qué se evalúa?

La Evaluación cumple con tres funciones:

1. La retroalimentación o mejora de las intervenciones: es una manera de recibir “feedback” sobre las acciones que se llevan a cabo en una intervención de modo que permita reaccionar y mejorarla, por lo que este proceso se convierte en un mecanismo de aprendizaje sobre la propia intervención, conociéndola y entendiéndola mejor.

2. El control de responsabilidades y la rendición de cuentas. Permite exigir la responsabilidad social y política por las intervenciones, especialmente si las actividades se financian con fondos público, o en el caso del banco, el dinero es ajeno, ya que el contribuyente o usuario tiene derecho a saber en qué y cómo se está empleando el dinero
3. Información acciones futuras. La evaluación fomenta un análisis prospectivo sobre cuáles y cómo pueden ser las intervenciones futuras. Esto a su vez contribuye, en último término el aprendizaje y conocimiento progresivo y acumulativo sobre las políticas o programas.

Cuadro N. 4. Características de las evaluaciones

CRITERIOS	CONCEPTOS
FINALIDAD	Mejora de programas, rendición de cuentas; informar acciones futuras
OBJETO	Se interesa por cómo se aborda el problema y cómo influyen las actuaciones previstas. Cómo se interviene
MÉTODO	Diagnóstico de evaluabilidad; elección del tipo de evaluación; definición de criterios de evaluación; recopilación y análisis de la información; valoración y emisión de juicios a la luz de los criterios; establecimiento de recomendaciones; comunicación de resultados.
DESTINATARIOS	Clientes, administración; Responsables, profesionales; actores críticos o implicados (stakeholders), destinatarios de la intervención; ciudadanía.
RESULTADOS Y EFECTOS ESPERADOS	Recomendaciones para la acción y utilización de los resultados; informes no publicados; comunicación y difusión activa a los interesados; mejora de los procesos de evaluación
EQUIPO DE TRABAJO	Conocimiento amplio metodologías y de sus posibilidades de aplicación; conocimiento del sector; conocimientos de los procesos políticos y administrativos; capacidad de trato con personas o grupos y habilidades de comunicación.

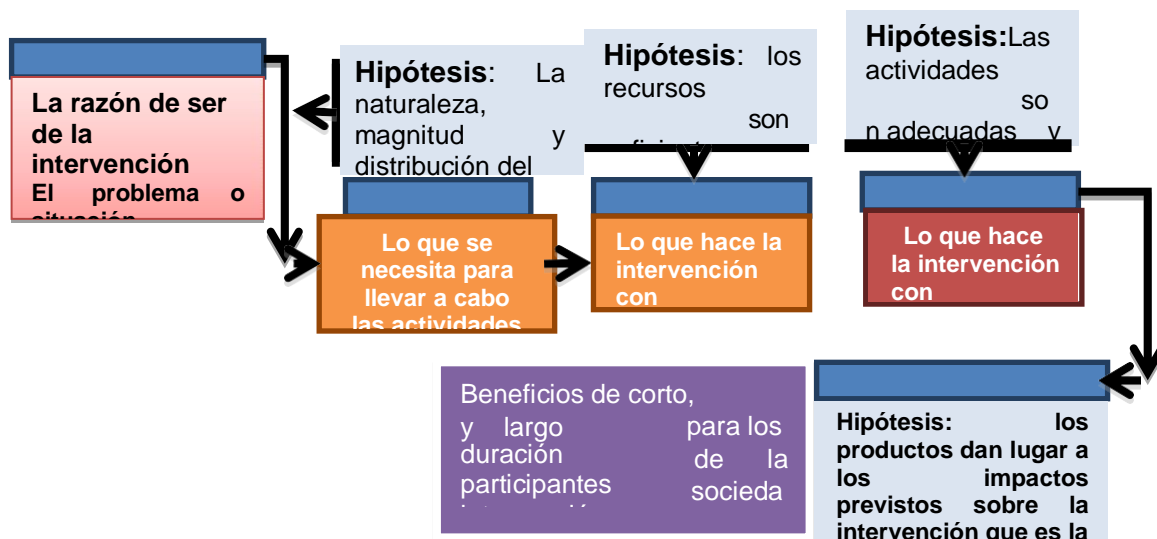
2.2.2.2. El objeto de la evaluación y la lógica de la intervención

Todos los objetos de intervención social se fundamentan en una cierta teoría del cambio de un programa que se establecen en la razón de esa intervención y que generalmente no están exentas de polémicas.

La teoría del cambio y la lógica de la intervención se articulan en forma de cadena de hipótesis sobre de qué manera se espera que los recursos asignados a la intervención permitan desarrollar unas actividades cuyo fruto será determinados productos (outputs) que a su vez generarán beneficios de corta, media y larga duración sobre la sociedad en su conjunto o sobre la población objetivo del programa (impactos u outcomes) (IVÁLUA, 2009, p.6)

Como puede verse en la siguiente gráfica cada una de las hipótesis configura una etapa o paso en el proceso de la intervención que puede ser analizada y enjuiciada independientemente. Así por un lado se puede valorar si es plausible que determinados recursos permitan llevar a cabo las acciones previstas, y por el otro, si dichas acciones es probable que produzcan realmente los resultados anunciados.

Gráfica N. 2. Teoría del cambio y lógica de intervención



Fuente: Adaptado de IVÁLUA, 2009, p.7)



Aunque en un primer acercamiento del equipo de evaluación puede creer que la lógica de la misma está clara, conseguir detallarla y explicarla en cada uno de los vínculos causales suele ser una tarea compleja de lo esperado, tarea imprescindible, si se quiere hacer una buena evaluación.

Otro elemento a considerar con respecto a la teoría del cambio y la lógica de la intervención es que como en toda teoría científica existe un grupo de hipótesis auxiliares que son necesarias para que aceptemos su validez, y que vienen a configurar lo que comúnmente se denomina contexto de la intervención. Ese contexto pudiera variar por influencias de factores externos.

2.2.2.3. Principales enfoques de trabajo para evaluar

Desde la óptica de la organización del trabajo de evaluación, según Ballesteros, P, *et, al* (2013) se pudo encontrar dos grandes enfoques. Estos enfoques no son estrictamente excluyentes, sin embargo es recomendable que una determinada evaluación trate de ceñirse a uno de los dos, lo que facilitará la lectura y comprensión de la misma y, en última instancia, su divulgación y diseminación.

Por enfoque de trabajo se entiende como la forma en que se dispone y estructura la información a lo largo de toda la evaluación (incluyendo el vocabulario y las denominaciones que se usarán), desde la justificación inicial de qué aspectos se van a tratar en profundidad o cuales se van a descartar, hasta en la exposición de las conclusiones y recomendaciones.

1. Enfoque basado en el ciclo del programa

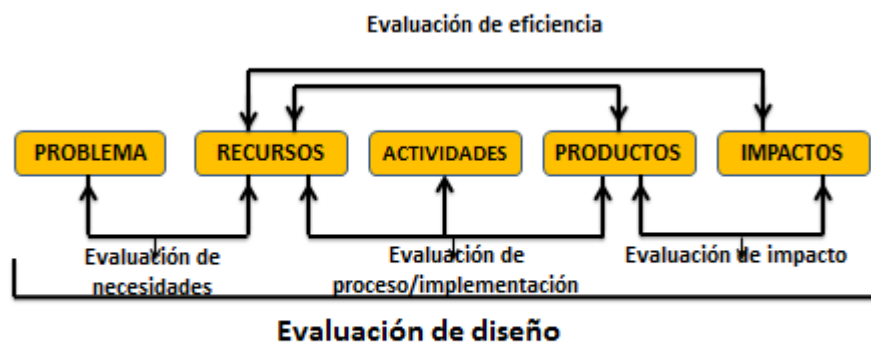
Un elemento clave en la teoría sobre intervención social es la noción de *ciclo del programa* (o de la intervención). Muy sintéticamente, el ciclo del programa permite estructurar una intervención en etapas o fases consecutivas que siguen una relación causal, la cual define a su vez la lógica de esa intervención. Aunque es aplicable a cualquier tipo de intervención, el



esquema suele ajustarse mejor cuanto más reducida sea esta. De acuerdo con este enfoque, una intervención puede estructurarse en las siguientes fases que pueden relacionarse con un tipo de evaluación (ver gráfica):

- **Evaluación de necesidades:** valora si la naturaleza y la magnitud del problema justifican la existencia de la intervención, y si la dotación de recursos tiene en cuenta estas características.
- **Evaluación del diseño:** valora la teoría y las hipótesis que subyacen a la intervención, así como la coherencia en la formulación de todo el ciclo del programa. En la planificación de un programa nuevo este tipo de evaluación permite valorar una propuesta de diseño o determinar cuál es el mejor diseño posible entre distintas alternativas.
- **Evaluación del proceso/implementación:** valora aquello que el programa realmente hace en comparación con las previsiones del diseño, analizando la consecución de los objetivos operativos del programa y detectando si hay aspectos de la operación especialmente problemáticos.
- **Evaluación de impacto:** valora en qué medida la intervención efectivamente mitiga el problema que le da razón de ser, analizando el grado de consecución de los objetivos estratégicos del programa. El interés de la evaluación de impacto no es solamente medir cambios en la magnitud del problema, sino conseguir atribuir la causalidad de estos cambios a la intervención que se evalúa e identificar las razones plausibles de lo que se ha conseguido y de lo que puede haber fallado.
- **Evaluación de la eficiencia:** valora la relación entre los recursos destinados a la intervención y sus resultados e impacto, poniendo énfasis en la detección de combinaciones alternativas.

Gráfica N. 3. El ciclo del programa y su relación con la evaluación



Fuente: Tomado de (IVÁLUA, 2009, p. 8)

2. Enfoque basado en criterios de evaluación

La forma en que tradicionalmente se empezaron a estructurar las primeras evaluaciones, y que actualmente se podría considerar canónica debido a su gran difusión, es mediante los llamados *criterios de evaluación*. Un criterio de evaluación es una forma de sintetizar la valoración de un aspecto concreto de la intervención, vinculándolo a una noción comúnmente aceptada que permita objetivarlo y enjuiciarlo.

Cada uno de los posibles criterios de evaluación se definirá y explicará en detalle a continuación (ya que suelen integrarse en una herramienta más generalista que es la matriz de evaluación), pero a título ilustrativo los más utilizados son:

- Criterio de pertinencia
- Criterio de coherencia
- Criterio de complementariedad
- Criterio de eficacia
- Criterio de efectividad
- Criterio de eficiencia
- Criterio de sostenibilidad
- Y los criterios de participación y transparencia, vinculados a los principios de buen gobierno en el ámbito de las políticas públicas.



En este trabajo se ha optado por hacer una selección de los que se ha considerado más relevantes para las intervenciones en políticas sociales implementadas por un banco en la comunidad de su área de influencia, los cuales se describen a continuación:

El criterio de Pertinencia

En términos generales, la pertinencia es “la adecuación de los resultados y los objetivos de la intervención al contexto en el que se realiza”. Algunas instituciones pueden también especificar el contexto de que se trata: “es la medida en que los objetivos de la intervención son congruentes con las necesidades de los beneficiarios, las necesidades del país, las prioridades globales de los asociados y las políticas de la CE” (Comisión Europea, 2006a., p.26).

Para valorar la pertinencia de la intervención debe analizarse primero la propia *justificación* de la misma (si existe, de lo contrario hará falta recabar información al respecto o tratar de inferirla), viendo en qué medida ésta se fundamenta en la evidencia disponible sobre el contexto. Específicamente deberá constatarse si la intervención se corresponde con la realidad en cuanto a:

- a. La existencia del problema o necesidad declarados (especialmente desde la óptica de la población beneficiaria de la intervención), su correcta definición y la adecuada apreciación de su magnitud y del propio contexto en el que se desarrolla.
- b. La posibilidad de éxito abordándolo con una intervención de esas características, y qué aspectos contextuales (jurídicos, culturales o ambientales) pueden condicionarla seriamente.

Una intervención pertinente es, por lo tanto, aquella que define correctamente una situación sobre la que quiere actuar, y dado el contexto en



que se encuadra en sí mismo al mejor formar posible de hacerlo. En definitiva, para valorar la pertinencia de una intervención el equipo de evaluación o la persona encargada de hacerla, puede sintetizar su trabajo bajo la noción de estudiar *"si tiene sentido llevar a cabo esta intervención aquí y ahora"*. Esta idea, si bien tiene un carácter muy general, ayudará a orientar el análisis cuando éste se vuelva excesivamente abstracto.

El criterio de Coherencia

El criterio de coherencia recoge una noción clara: *la de la consistencia lógica entre los distintos elementos que forman parte de la intervención*. En términos de la descripción de una intervención que se hizo en la gráfica anterior, el criterio de coherencia se centrará, pues, en analizar y contrastar la lógica de la intervención.

Lo primero que debe analizarse desde la óptica de la coherencia es, de este modo, si los objetivos de la intervención están bien definidos y si se corresponden con las necesidades declaradas (o con la evidencia obtenida tras el estudio de su pertinencia), lo que en ocasiones se denomina *coherencia externa*.

La formulación de objetivos que sean claros, suficientemente específicos y bien dimensionados es una de las mayores carencias que suelen encontrarse en las intervenciones, y no es extraño que en general éstas incorporen objetivos sobre (o infra) dimensionados respecto a la problemática detectada, o incluso que algunos de ellos no estén en absoluto relacionados con la misma. Además, en el caso de que se expliciten cuáles son los resultados operativos previstos, la evaluación deberá verificar también que los mismos están correctamente vinculados a los objetivos de naturaleza más estratégica.

En segundo lugar, el eje para valorar el resto de la coherencia de la intervención, que en este caso se denomina *coherencia interna*, es la *lógica de la intervención* en la que se fundamenta (esté explicitada o no). El equipo



de evaluación, por tanto, debe reconstruir esa lógica, validar cada una de las hipótesis principales, así como la cadena de relaciones causales: partiendo de los recursos destinados a la intervención, éstos permiten realizar ciertas actividades que generan unos resultados (*outputs*) y unos impactos (*outcomes*).

Una forma práctica de abordar esta reconstrucción es hacerlo “de atrás hacia adelante”, es decir, partiendo del impacto que se pretende conseguir para ver qué resultados previos son necesarios, qué acciones deberán ejecutarse para generarlos, y qué recursos requieren dichas acciones.

Todas las cuestiones que se acaban de enumerar deben ser coherentes entre ellas, pero también respecto a la información de contexto que se tenga, incluyendo el entorno institucional en el que se encuadre la intervención, ya que muchas veces los principales problemas de coherencia en cuanto a los recursos y las actividades surgen por no haberse considerado adecuadamente *quién* (qué unidad de gestión) va a tener que ejecutarlas, y *qué limitaciones* (o intereses) tiene.

Con todo, si bien la noción conceptual de coherencia (o falta de ella) es ampliamente aceptada y compartida por la gran mayoría de las personas, en la práctica este es uno de los criterios más difíciles de valorar, por su elevado grado de abstracción y por la gran multiplicidad de elementos que pueden tener que analizarse.

El criterio de Complementariedad

El criterio de complementariedad valora en qué medida se ha considerado y tenido en cuenta otras intervenciones (incluyendo las normas o las políticas de gran alcance) que puedan afectar la intervención evaluada en un sentido positivo (de refuerzo) o negativo (de obstaculización). ¿Qué se entiende por intervenciones complementarias? Principalmente, aquéllas que:

- Se dirigen a las mismas personas beneficiarias.
- Afectan al mismo problema (aunque puede ser que las personas beneficiarias sean otras, por ejemplo las empresas, en el ámbito de la concesión de créditos).
- Persiguen objetivos similares (uopuestos).
- Las ejecuta la misma organización o la misma unidad de gestión (o alguna que está a un nivel inferior superior jerárquicamente).

El criterio de Pertinencia

En términos generales, la pertinencia es “la adecuación de los resultados y los objetivos de la intervención al contexto en el que se realiza” (Ballester, p. et, al, 2013)). Algunas instituciones pueden también especificar el contexto de que se trata: “es la medida en que los objetivos de la intervención son congruentes con las necesidades de los beneficiarios, las necesidades del país, las prioridades globales de los asociados y las políticas de la CE” (Comisión Europea, 2006a., p.26).

Para valorar la pertinencia de la intervención debe analizarse primero la propia *justificación* de la misma (si existe, de lo contrario hará falta recabar información al respecto o tratar de inferirla), viendo en qué medida ésta se fundamenta en la evidencia disponible sobre el contexto.

Deberá constatarse si la intervención se corresponde con la realidad en cuanto a:

- a) La existencia del problema o necesidad declarados (especialmente desde la óptica de la población beneficiaria de la intervención), su correcta definición y la adecuada apreciación de su magnitud y del propio contexto en el que se desarrolla.
- b) La posibilidad de éxito abordándolo con una intervención de esas características, y qué aspectos contextuales (jurídicos, culturales o ambientales) pueden condicionarla seriamente.



Una intervención pertinente es, por lo tanto, aquella que define correctamente una situación sobre la que quiere actuar, y dado el contexto en que se encuadra es en sí misma la mejor forma posible de hacerlo.

En cambio, no debe confundirse la evaluación de la pertinencia con un enjuiciamiento *político* de las intervenciones, es decir con la valoración de la decisión última de priorizar uno u otro ámbito de la agenda política (en un sentido amplio, incluyendo también la propia agenda que tienen las instituciones del tercer sector). Esa tarea no corresponde al mundo de la evaluación, sino al del debate público y el juego político, y aunque no siempre sea fácil trazar una línea divisoria, es importante tratar de tener presente la distinción cuando se trabaje con el criterio de pertinencia.

El criterio de Coherencia

El criterio de coherencia recoge una noción clara: la de la consistencia lógica entre los distintos elementos que forman parte de la intervención. En términos de la descripción de una intervención, el criterio de coherencia se centrará, pues, en analizar y contrastar la lógica de la intervención.

Lo primero que debe analizarse desde la óptica de la coherencia es, de este modo, si los objetivos de la intervención están bien definidos y si se corresponden con las necesidades declaradas (o con la evidencia obtenida tras el estudio de su pertinencia), lo que en ocasiones se denomina *coherencia externa*.

La formulación de objetivos que sean claros, suficientemente específicos y bien dimensionados es una de las mayores carencias que suelen encontrarse en las intervenciones, y no es extraño que en general éstas incorporen objetivos sobre (o infra) dimensionados respecto a la problemática detectada, o incluso que algunos de ellos no estén en absoluto relacionados con la misma. Además, en el caso de que se expliciten cuáles son los resultados operativos previstos, la evaluación deberá verificar



también que los mismos están correctamente vinculados a los objetivos de naturaleza más estratégica.

En segundo lugar, el eje para valorar el resto de la coherencia de la intervención, que en este caso se denomina *coherencia interna*, es la *lógica de la intervención* en la que se fundamenta (esté explicitada o no). El equipo de evaluación, por tanto, debe reconstruir esa lógica, validar cada una de las hipótesis principales, así como la cadena de relaciones causales: partiendo de los recursos destinados a la intervención, éstos permiten realizar ciertas actividades que generan unos resultados (*outputs*) y unos impactos (*outcomes*)

Una forma práctica de abordar esta reconstrucción es hacerlo “de atrás hacia adelante”, es decir, partiendo del impacto que se pretende conseguir para ver qué resultados previos son necesarios, qué acciones deberán ejecutarse para generarlos, y qué recursos requieren dichas acciones.

El criterio de Complementariedad

El criterio de complementariedad valora en qué medida se ha considerado y tenido en cuenta otras intervenciones (incluyendo las normas o las políticas de gran alcance) que puedan afectar la intervención evaluada en un sentido positivo (de refuerzo) o negativo (de obstaculización). ¿Qué se entiende por intervenciones complementarias? Principalmente, aquéllas que:

- Sedirigenalasmismaspersonasbeneficiarias.
- Afectan al mismo problema (aunque puede ser que las personas beneficiarias sean otras, por ejemplo las empresas, que han sido beneficiadas con créditos.
- Persiguen objetivos similares (uopuestos).
- Las ejecuta la misma organización o la misma unidad de gestión (o algunaqueestáaunnivelinferiorosuperiorjerárquicamente).

Entodos estoscasos, laevaluación dela complementariedaddeberá analizar si la intervención tiene en cuenta la existencia de esas posibles sinergias u obstáculos, y de ser así ver si se toman medidas para aprovecharlas (oatenuarlos).

En concreto, la intervención debería contemplar:

- Si existen elementos de las otras intervenciones, o de su contexto, que pueden obstaculizar su ejecución (por ejemplo, existen requisitos legaleso administrativosquenose han tenido en cuenta)
- Si existen solapamientos entre intervenciones, actuando sobre el mismo problema y de formas similares pero desde organizaciones distintas (por lo que seguramente se está utilizando recursos que se podrían asignar mejor).
- Si existen posibles sinergias entre intervenciones, es decir si hay evidencia de que varias intervenciones que actúen conjuntamente sobre un mismo problema producen mejores resultados que si actúasen por separado.

Las cuestiones relacionadas con la complementariedad (o falta de ella) entre intervenciones habitualmente suelen aparecer como nueva evidencia hallada durante el proceso de evaluación, de modo que en general muchas de ellas no se habrán previsto durante la fase de diseño de la misma, lo que no debe interpretarse como una carencia o problema.

El criterio de Eficacia

El criterio de eficacia valora el “grado de consecución de los objetivos (implícitos o explícitos) de una intervención, en función de su orientación a resultados” (Ballester P. *et, al*, 2013). La razón última de las intervenciones es lograr producir unos resultados y un cambio en la sociedad, por lo que éste es uno de los criterios esenciales en evaluación, que además analiza un aspecto de la intervención que es el que suele tener en mente la mayoría

de la gente cuando piensan en *evaluar*. Por esa misma razón, partiendo de una primera definición más bien general han proliferado las adaptaciones que la completan o complementan con matices importantes.

Así, una primera cuestión a tener en cuenta es que, la consecución de los objetivos de la intervención será relevante para valorar su eficacia en la medida en que la intervención *se oriente a resultados*. Es decir, en algunos casos pueden existir intervenciones que declaren explícitamente que la consecución de determinados resultados no es el único aspecto relevante, o incluso no es el más relevante (y se le da prioridad, por ejemplo, a la participación de los actores en el propio desarrollo de la intervención). En esos casos, la valoración de la eficacia deberá incorporar también el análisis de cualquier otra dimensión que la propia intervención considere importante. Otra dimensión a considerar que abarca el criterio de eficacia, dimensión que habitualmente se analizará primero, es la correcta ejecución e implementación de la intervención, es decir, si se han realizado las actividades y los procesos previstos, o en qué medida se han reformulado adecuadamente para afrontar dificultades imprevistas.

El criterio de Efectividad

La efectividad es en realidad un concepto compuesto de diversos elementos, todos ellos vinculados a la noción de *impacto* de una intervención y que han ido surgiendo como un perfeccionamiento en la medición de la eficacia. Así, el criterio de efectividad toma también como punto de partida el análisis de los resultados de la intervención, pero profundiza en las siguientes tres direcciones:

1. Discernir aquellos resultados que son *estrictamente imputables* a la misma, distinguiéndolos de los que pueden haber sido producidos por otras causas (como la propia evolución del contexto socio-económico, o la existencia de otras intervenciones actuando en ese mismo



ambito). Ello puede considerarse como el impacto neto de la intervención.

2. Extender en el tiempo el análisis de los resultados, estudiando lo que ocurre *en el largo plazo*: ¿la intervención ha producido un cambio estructural (de fondo) que mantiene sus efectos en el tiempo, o bien éstos van desapareciendo gradualmente?
3. Tomar en consideración aquellos efectos (positivos o negativos) producidos por la intervención pero *no incluidos entre sus objetivos*, o aquéllos que han sido totalmente inesperados; éstos pueden darse tanto en las personas que directamente han participado en la intervención, como en el resto de actores sociales que interactúan con ellas.

Mientras la eficacia es un criterio de evaluación restringido, vinculado a los objetivos declarados de la intervención y por tanto con una lógica "en positivo", la efectividad va más allá y explora *todos* los efectos producidos por la intervención: positivos y negativos, esperados y no previstos. En términos generales es pues, la noción de impacto trata de capturar el conjunto de todos los cambios socioeconómicos generados por la intervención, aunque solamente aquellos que sabemos con certeza que han sido producidos por ella.

El criterio de Eficiencia

El criterio de eficiencia valora "la medida en la que se obtuvieron los resultados y/o efectos deseados con la menor cantidad de recursos posible (fondos, habilidades técnicas, tiempo, costos administrativos, etc.)" (Comisión Europea, 2006a, p. 26). El concepto de eficiencia se vincula con las nociones de óptimo y productividad, poniendo el énfasis en analizar *la relación* entre los recursos utilizados (*inputs*) y los resultados obtenidos (*outputs*). La relación con los resultados obtenidos es sumamente importante, ya que no se trata de comprobar si la intervención "ha costado" mucho o poco, sino



de comparar el grado (o el volumen) de resultados que se han conseguido con los recursos que se han utilizado para ello.

Es importante señalar que al tratarse de una relación entre dos magnitudes, para valorar el grado de eficiencia de una intervención debe analizarse el comportamiento de cada una de ellas; es decir, una intervención es más eficiente que otra tanto si consigue mejores resultados con los mismos recursos, como si logra al menos los mismos resultados pero consumiendo menos recursos.

En último término, ello implica que una intervención no puede ser "eficiente" *en sí misma*, sino que siempre es necesario compararla con un escenario alternativo (al contrario de lo que ocurre con la eficacia, donde una intervención sí se puede considerar poco o muy eficaz de forma aislada, según logre alcanzar en mayor o menor medida sus objetivos)

También es importante distinguir entre los conceptos de *eficiencia interna* y *eficiencia externa*. En el primer caso la consideración de los resultados de la intervención se circunscribe a los obtenidos directamente y a corto plazo (lo que en este trabajo se ha denominado *outputs*), y dirigiéndose el foco a cómo se han empleado los recursos durante la implementación de la intervención; en cambio la eficiencia externa amplía el análisis a cualquier tipo de efecto producido por la intervención, abarcándose tanto los indirectos como los del largo plazo (lo que se correspondería con los *outcomes*)

El criterio de Sostenibilidad

En términos generales, se suele entender por sostenibilidad de una intervención su capacidad de producir unos efectos (o resultados) que



contribuyan a que pueda mantenerse en el tiempo por sí misma, de modo

que tras retirarse (o acabarse) la financiación inicial ésta pueda seguir prolongándose.

Esta perspectiva, también recogida bajo la denominación de *viabilidad*, se vincula con aquellas intervenciones de naturaleza más económica (que tratan de poner en marcha mecanismos o estructuras capaces de generar ingresos) y entronca directamente con el criterio de eficiencia: una intervención más eficiente casi siempre será también más sostenible.

2.2.2.4. Las preguntas de evaluación

Las preguntas son, junto con los indicadores, la columna vertebral del diseño de toda evaluación. Determinan cómo se va a enjuiciar los criterios de evaluación en los que quiera centrarse: se asocia un conjunto de preguntas a cada criterio, y con base a cómo se respondan se deberá ser capaces de argumentar si la intervención es más o menos coherente, eficaz, etc. En este sentido, la pregunta de evaluación "ideal" sería aquella que empezase por "¿En qué medida...?", ya que por definición la respuesta servirá para valorar el grado de cumplimiento del criterio al que se asocie. Serían pues ejemplos de preguntas tipo:

- ¿En qué medida está documentada la necesidad que la intervención quiere paliar? (pertinencia).
- ¿En qué medida se vincula claramente cada actividad con un objetivo operativo, y éstos con los estratégicos? (coherencia).
- ¿En qué medida se ha establecido mecanismos de coordinación con otras políticas? (complementariedad).
- ¿En qué medida se ha alcanzado los objetivos previstos? (eficacia).
- ¿En qué medida los resultados de la intervención son atribuibles a la misma? (efectividad).
- ¿En qué medida podría haberse reducido los costes sin socavar los

resultados obtenidos?(eficiencia).

- ¿En qué medida la intervención ha generado recursos que permitan sostenerla en el tiempo?(sostenibilidad).
- ¿En qué medida se han implementado mecanismos de participación para el tercer sector?(participación).
- ¿En qué medida se ha comunicado los resultados y los efectos producidos por la intervención?(transparencia).

Ahora bien, aunque esta manera de formular las preguntas asegura su utilidad para poder enjuiciar los criterios de evaluación, en general va a resultar algo superficial y poco informativa. En realidad el equipo de evaluación debe intentar concretar al máximo las preguntas, incorporando todos los aspectos y las peculiaridades que conozca sobre esa intervención en concreto. Para ello, deberá reformular y precisar las preguntas a medida que vaya investigando y conociendo en detalle el funcionamiento de la misma

Como referencia teórica para la investigación se utilizó el trabajo de Leonardo Vera (2012), Bancarización y Desarrollo Humana: Un contraste empírico para Venezuela, en el cual, el autor se plantea observar y verificar en qué medida el desarrollo económico, aproximado por indicadores distintos al crecimiento del producto per cápita, puede ser explicado por el grado de acceso que tiene la población a los servicios financieros y a la vez es un estudio pertinente porque el banco Bicentenario una de sus políticas sociales es la bancarización de la población, concepto entendido como el grado de acceso y uso de los servicios financieros que tiene el público en general.

La investigación (Vera, 2012) se divide en tres partes importantes. En la primera parte, aborda de manera conceptual el tema de la bancarización desde la perspectiva económica y financiera, al mismo tiempo, presenta algunas aproximaciones que permiten cuantificar el tema en estudio para Venezuela su comportamiento y la evolución. En una segunda parte, se debate sobre el delicado asunto de la posible orientación que se

da en la relación entre desarrollo socioeconómico y la bancarización. En la cual, el autor se centra en destacar los argumentos que permiten inferir que el grado de bancarización es un determinante importante del grado de desarrollo socio-económico de la población.

Mientras, que en la tercera parte se realizan pruebas y contrastes empíricos que permiten confirmar la hipótesis de la investigación, Las estimaciones prueban que la bancarización es un determinante importante de la evolución del Índice de Desarrollo Humano (IDH) en Venezuela, mostrando, por los demás, la robustez de la especificación econométrica a distintas medidas de bancarización. En el ejercicio revela además que el Índice de Desarrollo Humano en Venezuela es afectado por el precio real del barril petrolero y por el gasto público del Gobierno Central por habitante. Estas variables resaltan en la investigación, tanto por el grado de inherencia que tiene el petróleo en la economía venezolana, como por el carácter distributivo que tiene el gasto público, cuyo apalancamiento de la renta petrolera.

2.3. Bancarización

Al respecto (Vera, 2012) expresa que si algo queda claro en una exploración de lo que conceptualmente se entiende por bancarización, es la común referencia a entender y definir la bancarización como el acceso a los servicios financieros, la inclusión financiera, la disponibilidad e incluso el uso de los servicios financieros, entre otros. Además el autor considera conveniente precisar estas distintas conceptualizaciones con el objeto de hacer ver la complejidad del tema.

2.3.1. Bancarización: Acceso, Uso e Inclusión Financiera

Vera (2012) utilizando una gama amplia de autores expresa que se



viene relacionando el fenómeno de la bancarización al acceso a los servicios financieros. Cita en su investigación a Morales y Yáñez (2008), quienes plantean, la bancarización está referida a la disponibilidad o acceso de los usuarios a la apertura de cuentas en el sistema, al crédito y a amplios servicios (tarjetas de crédito, débito, cheques, transferencias electrónicas), seguros, instrumentos sofisticados de ahorro, fondo de pensiones y jubilaciones, asesorías financieras, entre otros.

Seguidamente, (FELABAN, 2007) citado por Crespo (2016) señala que el acceso a servicios financieros se asocia a la capacidad de la población de utilizar estos servicios sin que existan obstáculos que lo prevengan. Siendo importante identificar que otros autores establecen la distinción entre "acceso" y "uso" de los servicios financieros. Morales y Yáñez (2008), (2005), afirman que los agentes económicos pueden tener acceso a los servicios financieros y sin embargo decidir no utilizarlos, sea por razones socio-culturales o porque los costos de oportunidad son altos.

Ahora bien, se resalta el avance y la amplitud que ha tenido el concepto "inclusión financiera". Sarma (2007), por ejemplo, usa el término inclusión financiera y lo define como "un proceso que garantiza la facilidad de acceso, la disponibilidad y la utilización del sistema financiero formal para todos los miembros de una economía". Pareciera señalar que la inclusión supone el acceso y uso a un costo accesible y hacia segmentos menos privilegiados y de bajos ingresos. (p.1)

2.3.1.1. ¿Se puede medir la bancarización?

Si la bancarización es política de Estado o de cualquier otra institución, lo más seguro es que establezcan programas de medición para monitorear los resultados, como respuesta a la interrogante, con que inicia este párrafo, Vera (2012) resalta tres (3) aspectos fundamentales que deben ser



considerados en el momento de evaluar el alcance de la bancarización.

Los cuales son:

1. **La profundidad:** se asume por profundidad a la dimensión asociada a la importancia relativa que tiene el sistema financiero sobre la economía como un todo.
2. **La cobertura:** está referida a la distribución de los servicios financieros entre los distintos grupos de usuarios y/o por zonas geográficas.
3. **La intensidad de uso:** corresponde a una dimensión vinculada a la frecuencia y cantidad de transacciones bancarias realizadas por una población de referencia.

2.3.1.2. Bancarización y Desarrollo Socioeconómico

Existen diversos indicadores con los cuales se puede expresar el grado de desarrollo socioeconómico en una sociedad, sin embargo (ob.cit) expresa que el Índice de Desarrollo Humano (IDH), construido por el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) ofrece una visión sobre diversos aspectos relacionados al desarrollo socio-económico. Por lo tanto, es el indicador más comprensivo y conocido de desarrollo socio-económico, es un índice compuesto, que mide el progreso medio conseguido por un país en tres dimensiones básicas: una vida larga y saludable, acceso a la educación, y nivel de vida digno.

Por lo tanto, la relación que potencialmente puede construirse entre bancarización y desarrollo socioeconómico, tiene sus origen en la vinculación que se ha debatido sobre la profundidad financiera y el PIB per cápita (o alternativamente el crecimiento económico). Se expresa que un sistema más profundo puede generar significativos incrementos en la productividad y esto conlleva a mejorar las posibilidades de crecimiento del producto y del ingreso.

Al mismo tiempo, existen propuestas que manifiestan que el desarrollo financiero promueve el crecimiento económico a través de la movilización del ahorro, la promoción del emprendimiento y de la inversión privada y la diversificación de riesgos. Señalan adicionalmente que la profundización financiera ayuda no sólo al crecimiento económico sino además a aliviar la pobreza (ob.cit).

En este orden de idea, resalta la visión que argumenta que dependiendo del nivel educativo alcanzado, y de la calidad de los empleos asociados a éste, los sujetos pueden insertarse en mejores condiciones en el mercado laboral, y por ende un mayor o menor acceso a los mercados financieros. Ahora bien, el limitado desarrollo de ciertas capacidades en la población en el área de alfabetización en países en desarrollo hace que los procedimientos asociados con transacciones financieras sean complejos e intimidantes y limita sino el acceso quizás el uso de los servicios bancarios y financieros por parte de los hogares de bajos recursos y pequeñas empresas.

Por último, Vera (2012) concluye que aun cuando la bancarización es un concepto que alude a una variedad de facetas y dimensiones asociadas a la prestación y uso de los servicios financieros, la tarea de establecer una relación entre bancarización y desarrollo socio-económico no es imposible. Para el caso venezolano, este estudio muestra que la evolución del Índice de Desarrollo Humano en las últimas cuatro décadas puede ser explicada, no sólo por la evolución de los ingresos de origen externos (asociados a los precios del petróleo) y por el comportamiento del gasto público por habitante, sino además por el despliegue que exhibió la red de servicios financieros a nivel de oficinas y de ATM tanto como por la evolución del número de depósitos que registra el sistema. Digno de resaltar es el hecho de que los indicadores de profundidad financiera, tales como, la razón



crédito/PIB, el crédito real por habitante y la razón depósitos/PIB, no resultaron ser las mejores proxys para explicar el IDH.

2.3.1.3. Aspectos importantes sobre la bancarización y microcréditos

Es importante entender la bancarización como el uso masivo del sistema financiero formal por parte de los individuos, para la realización de transacciones financieras o económicas; incluyendo no solo los tradicionales servicios de ahorro y crédito, sino también la transferencia de recursos y la realización de pagos a través de la red bancaria formal, relacionando el concepto con el acceso de los recursos financieros por parte de la población (Bernal, 2000).

Índice de bancarización, el mismo se expresa como el porcentaje que relaciona la cantidad de personas con al menos un instrumento de captación con la totalidad de la población facultada para realizar operaciones bancarias (SUDEBAN, 2006).

Un **servicio financiero** no es el bien financiero en sí, sino lo que podría definirse como el proceso de adquirir un producto financiero. En otras palabras, es la transacción necesaria para obtener el producto financiero. El sector financiero abarca muchos tipos de transacciones, en ámbitos tales como el sector inmobiliario, de financiamiento al consumo, bancario, microcréditos y seguros. También abarca varios modelos de financiamiento para la inversión, incluidos los valores (Asmundson, 2011)

De igual forma, los servicios financieros se pueden conceptualizar como el conjunto de actividades prestadas u ofrecidas por el sector bancario de amplio rango y con diferentes áreas que tramitan o gestionan recursos: Bancos, banco comunales, empresas de seguros, fondos de inversión y muchas otras.

Los Microcrédito son entonces los créditos concedidos a los usuarios del sistema microfinanciero con o sin intereses, destinado a financiar



actividades de producción, comercialización o servicios, cuya fuente principal de pago lo constituya el producto de los ingresos generados por dichas actividades (Sudeban,2001)

Ahora bien las **Microfinanzas** consisten en llevar los servicios financieros más comunes, como el crédito y el ahorro, a quienes no tienen acceso regular a ellos. Los microempresarios de escasos recursos, de igual forma es importante entender que la microfinanzas no es una institución bancaria tradicional es una solución financiera adaptada a la economía actual, son préstamos no colateralizados para beneficiarios sin una fuente constante de ingreso de un salario de trabajo, con negocios propios pero sin acceso regular a los servicios financieros formales como el ahorro y el crédito (Pérez,2003)

En Microfinanza destacan tres tipos de modalidades para otorgar créditos:

1. el crédito individual, Según Ledgerwood (1999: 96) los préstamos individuales son la provisión de crédito a personas que no pertenecen a un grupo que es responsable colectivamente del pago del préstamo. Los clientes trabajan en el sector informal y necesitan capital de trabajo y crédito para adquirir activos fijos. Los montos de los préstamos y las condiciones se basan en análisis prudentes realizados por el analista de crédito y los préstamos solidarios se otorgan a grupos vulnerables en condiciones similares y no emparentadas entre sí. (Pérez, 2003)
2. El crédito mancomunado. Los créditos Mancomunados están diseñados para atender grupos organizados de microempresarios o personas naturales, por ello las condiciones y características a las cuales se les otorga son a un grupo conformado por un líder y tres (3) o más personas, dueños de sus propios negocios. Los solicitantes del crédito deben estar ubicados en la misma zona geográfica, además deben conocerse entre sí y



tenerse confianza. La característica principal es el compromiso de todos los participantes del grupo en el cumplimiento de las obligaciones de pago (Bangente, 2016)

Microempresario es una persona natural o jurídica, que bajo cualquier forma de organización o gestión productiva, desarrolla o tiene iniciativas para desarrollar actividades de comercialización, prestación de servicios, transformación y producción industrial, agrícola o artesanal de bienes, y que cuenta hasta con 10 trabajadores (Decreto Ley de Creación, Estímulo, Promoción y Desarrollo del Sistema Microfinanciero, 2001).

Es importante identificar el concepto de Emprendedor como aquella persona que sabe descubrir, identificar una oportunidad de negocios en concreto y entonces se dispondrá a organizar o conseguir los recursos necesarios para comenzarla y más luego llevarla a buen puerto. Generalmente, este término, se aplica para designar a las personas que de la nada, solamente, con el capital de la idea, logran crear o fundar una empresa o ayudan a otro a realizarlo (Diccionario de Economía, 2011).

De igual forma las unidades asociativas son aquellas forma de estructura social con dos (2) o más personas naturales bajo cualquier forma de organización con la finalidad de acceder a los servicios financieros y no financieros, para gestionar la iniciativa económica común.

El crédito solidario

Sistema Microfinanciero es el conjunto de entes u organizaciones públicos o privados que mediante el otorgamiento



de servicios financieros y no financieros, fomenten, promuevan, intermedien o financien tanto a personas naturales; sean autoempleadas, desempleadas como para aquellas que se encuentran asociadas y desarrollan o pretendan desarrollar una iniciativa económica (Ortega, 2012).

El conjunto de lineamientos, estrategias que realiza el Banco Central al ejercer el control sobre el dinero, las tasas de interés y las condiciones del crédito se define como la Política monetaria, al mismo tiempo los instrumentos o herramientas que utiliza para instrumentar dichas orientaciones en el mercado monetario son principalmente las operaciones en el mercado abierto (OMAS), los requerimientos de reservas y la tasa de descuento (Samuelson, 2014)

El crédito en teoría monetaria, es el uso de los fondos de un tercero a cambio de una promesa de pago (generalmente con interés) en una fecha posterior. Los principales ejemplos son los préstamos de corto plazo de un banco, el crédito que extienden los proveedores, y el papel comercial. 2) En la contabilidad de la balanza de pagos, una partida como las exportaciones, que gana moneda extranjera de otro país. Cuentas de cheques y dinero bancario). Depósito en un banco comercial u otro intermediario financiero contra el cual se pueden girar cheques y corresponde, por tanto, los depósitos en cuentas de cheques son aproximadamente la mitad de M1 (Dorbush, 2010)

Ahora bien, el papel de los bancos dentro del sistema económico es fundamental, contribuye con el crecimiento de los países por los múltiples cambios en la comercialización y comunicación y en la medida en la que sea un mayor el número de habitantes que hace uso del sistema financiero igualmente será el apalancamiento financiero y la posibilidad de tomar la senda del crecimiento más acelerado (Malangón, 2006).



Para F. Ramírez (2003) la bancarización es el acceso a todos los servicios financieros, como tener cuenta corriente, de ahorro, tarjetas de débito, crédito, poder pagar los servicios públicos en una sucursal física o electrónica o la posibilidad de tener diferentes alternativas de inversión de largo y corto plazo.

2.4. El Mercado Financiero (conceptual)

Se entiende como el conjunto de instituciones, capaces de crear los instrumentos financieros necesarios para la expansión de una economía sobre este particular Garay, U. (2005; 6), expone lo siguiente: "...es el mercado constituido por el conjunto de transacciones que realizan los oferentes y demandantes de fondos, donde se compran y se venden activos financieros entre los distintos participantes (las familias, las empresas y los gobiernos", por tratarse que el estudio se realizará sobre una institución bancaria. También Mateu, J. y Palomo, R. (2015) sobre el mercado financiero lo describen de manera descriptiva como el:

"es el lugar, mecanismo o sistema electrónico donde se negocian los activos, productos e instrumentos financieros o se ponen en contacto los demandantes y los oferentes del activo y es donde se fija un precio público de los activos por la confluencia de la oferta y la demanda." (p.s/n)

2.4.1. Banco (conceptual)

Es una institución que ejecuta operaciones de banca a un cliente determinado, es decir sirve de prestatario y prestamista de crédito; recibe y concreta los depósitos los capitales captados en su clientela para colocarlos a disposición de quienes puedan hacerlos fructificar y crecer. El banco es una institución financiera encargada de realizar la administración y préstamo de dinero.

Según Freixas (1997:1), "...es una institución cuyas operaciones habituales consiste en conceder préstamos y recibir depósitos del



público. Por consiguiente, el banco como una institución de tipo financiero administra el dinero que les deja en custodia sus clientes y por el otro lado utiliza éste para darlo como préstamo a otros individuos o empresas con su respectiva aplicación de un interés que es una de las variadas formas que tiene de hacer negocios e ir ampliando el dinero de sus economías.

2.4.2. Origen de la Banca en Venezuela (histórico)

La Historia de la Banca en Venezuela, desde sus inicios manejaba la economía en el país, antes, en y después de la Guerra de Independencia, además de afrontar todos los problemas y alcances para que se lograra su cabal desarrollo y fue hasta que el 17 de mayo de 1841, el Congreso promulgó la Ley que acuerda el establecimiento de un Banco Nacional de Venezuela.

En la actualidad, el Banco Central de Venezuela se creó mediante una ley promulgada el 8 de septiembre de 1939, publicada en la Gaceta Oficial No. 19.974 del 8 de septiembre de 1939, durante la presidencia de Eleazar López Contreras. Este hecho tuvo una enconada oposición por parte de sectores nacionales conservadores, que no entendían los cambios experimentados tanto a nivel internacional como a nivel nacional. Consideraban que era una amenaza para la estabilidad monetaria de la nación, dada su asociación con el peligro de un fácil e incontrolable financiamiento del gasto público por parte del Banco Central.

De tal confrontación surgieron demandas fallidas de inconstitucionalidad del proyecto después de promulgada la Ley por el Congreso Nacional, en medio de una polémica recogida en los medios de comunicación, así como también la resistencia de un sólo banco comercial para cumplir con la nueva legislación, que establecía la centralización y exclusividad de emisión de billetes por el BCV y la obligación de los bancos privados de entregar el oro que respaldaba sus billetes en circulación.

La otra reforma sustantiva que se produjo en su ley fue el 4 de diciembre de 1992, la cual incorporó el principio de la autonomía en la administración del BCV y le dio al Banco Central el carácter de persona jurídica pública de naturaleza única y se eliminó el carácter corporativo que hasta la fecha mantenía la composición del Directorio, en su lugar, se estableció un cuerpo colegiado de siete miembros, un Presidente y seis directores, designados por el Presidente de la República por un período de seis años, que evita la coincidencia con los períodos constitucionales.

Fue en 1980 cuando nació el Banco Central de Venezuela, el cual se convirtió inmediatamente en custodio de los fondos del gobierno y la prosperidad de ese banco alentó la creación del Banco Caracas y de otros. Así mismo, atrajo la competencia extranjera, que comenzó en 1916 y 1917 con la llegada del Royal Bank of Canadá y el National City Bank of New York y a partir de 1940, fecha de la creación del Banco Central de Venezuela, y de la modificación de la ley de Bancos, se puede hablar de una banca verdaderamente organizada en Venezuela.

Con el fin de resolver problemas específicos en ciertas condiciones y es así, como fueron creados el Banco Industrial de Venezuela, el Banco Agrícola y Pecuario, el Banco Obrero entre otros, con el propósito de resolver problemas particulares de la industria, la agricultura, la vivienda.

2.4.3. Contexto geográfico y socioeconómico (contextualización normativa e institucional)

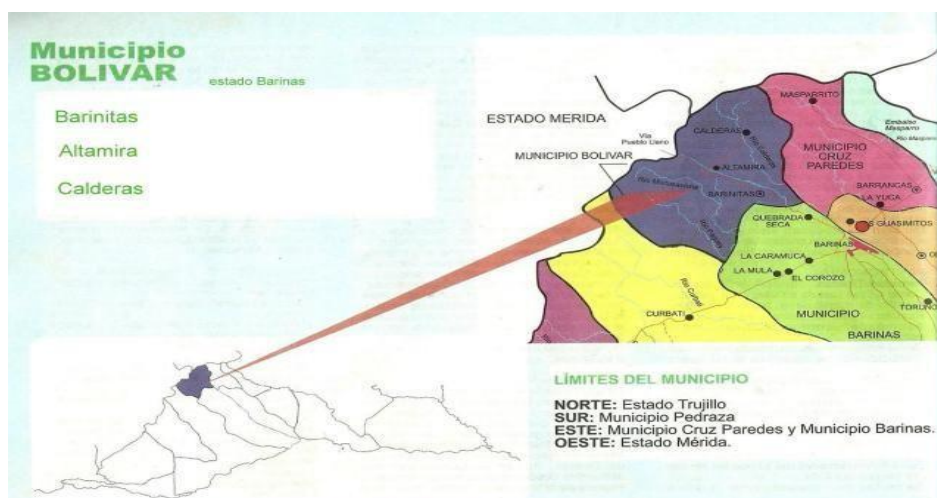
En el municipio Bolívar se encuentran las más antiguas poblaciones del estado Barinas: el 30 de junio (o el 25 de mayo, según otras fuentes*) de 1577 el capitán español Andrés Varela fundó la población de Altamira de Cáceres. Había salido de Mérida, en una expedición hacia los Llanos, con el fin de fundar nuevos asentamientos, por orden del Gobernador de La Grita, y

estableció la primera población española del futuro estado Barinas en una meseta que dista unos 80 km de Mérida.

El nombre Altamira se debe a su posición de mirador hacia los llanos y Cáceres era el apellido del gobernador de La Grita, que había encargado la expedición. Como la zona era llamada por los locales Barinas (Varina o Varyná), este es el nombre que designa hoy en día, el estado y su capital. Ya en 1628 parte de la población se traslada en la Mesa de Moromoy, en busca de espacios, más aptos para la agricultura etc., fundando Nueva Trujillo de Barinas, la que hoy es Barinitas (solo en 1759 fue aprobado el traslado definitivo de Barinas en la actual posición, siempre en busca de un territorio mejor para la expansión). En 1873 se establece la población de Calderas.

Su economía se basa en la agricultura y ganadería específicamente la siembra de café y cacao. Puede que se obtienen algunos detalles como posibles patrimonios vivos, según la Unesco. La situación general, referente a servicios públicos, no es la ideal: los servicios de agua y electricidad fallan constantemente, de igual manera los servicios de telecomunicaciones impidiendo el desenvolvimiento normal de la ciudad. La economía no se activa directamente, debido a que Barinitas funciona como pueblo dormitorio de Barinas. Sin duda, es un pueblo apto para el desarrollo ecoturístico

Gráfica N°. 4. Mapa del municipio Bolívar





2.4.4. Organismos Reguladores (contextualización normativa e institucional)

La Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN), fue creada a través de la Ley de Bancos de 1940, en su momento sustituye las funciones de vigilancia y revisión de la actividad bancaria que hacia hasta la fecha la Fiscalía General del Ministerio de Fomento. Es así, como nace el Ente que vino a fiscalizar, inspeccionar y regular a la banca, casas de cambio y demás instituciones de carácter financiero.

Se puede decir que el SUDEBAN, es una Institución Autónoma adscrita al Ministerio del Poder Popular de Planificación y Finanzas a efectos de la tutela administrativa, de carácter técnico y especializado, con personalidad jurídica y patrimonio propio e independiente del Fisco Nacional. Como se desprende de la Ley de Instituciones de Sector Bancario, la Superintendencia de Bancos debe ejercer las Instituciones del Sector Bancario debe ejercer inspección, supervisión, vigilancia, regulación y control de los Bancos Universales, Comerciales, con Leyes Especiales, de Inversión, Hipotecarios, Sociedades de Capitalización, Casas de Cambio, Almacenes Generales de Depósito, Oficinas de Representación de Bancos Extranjeros, Arrendadoras Financieras, Fondos de Activos Líquidos y Entidades de Ahorro y Préstamo, con el objetivo de determinar la correcta realización de sus actividades a fin de evitar crisis bancarias y permitir el sano y eficiente funcionamiento del Sistema Financiero venezolano, SUDEBAN (2014), se describe a sí misma como:

“...es el ente de regulación del sector bancario bajo la vigilancia y coordinación del Órgano Superior del Sistema Financiero Nacional. Es una institución autónoma con personalidad jurídica y patrimonio propio e independiente de los bienes de la República, y se regirá por las disposiciones que establezcan la Ley Orgánica del Sistema Financiero Nacional y la Ley de las Instituciones del Sector Bancario. Corresponde a esta Superintendencia autorizar, supervisar, inspeccionar, controlar y regular el ejercicio de la 39 actividad que realizan las

instituciones que conforman el sector bancario, así como, instruir la corrección de las fallas que se detecten en la ejecución de sus actividades y sancionar las conductas desviadas al marco legal vigente". (p.s/n)

2.4.4.1. Asociación Bancaria

El 18 de julio de 1959, gracias a un grupo de visionarios dedicados al negocio bancario, decidió unir fuerzas y organizarse como gremio, dando origen a la Asociación Bancaria Nacional. Institución que con el cambio de estatutos de 1972 se transformaría en la actual Asociación Bancaria de Venezuela (ABV).

El objetivo fundamental de la asociación según Asociación Bancaria de Venezuela. (2015), ha sido, la defensa de intereses de los miembros de la comunidad bancaria nacional. Actualmente está conformada por 35 organizaciones, incorporadas por completo a una comunidad consciente del significativo rol de la banca como sector prioritario en la economía venezolana.

2.4.5. Clasificación de la Banca en Venezuela y Otras Instituciones

En un sistema bancario según Vargas (2015), existen diferentes tipos de bancos que tratan de cubrir todas las necesidades financieras de la economía de un país; como lo son:

Según dueños del banco:

- Bancos públicos
- Bancos privados

Según el tipo de operaciones o actividades:

- Banca Universal
- Banca Comercial
- Banca Hipotecaria



- Banca financiera o de inversión
- Banca de capitalización
- Banca de Desarrollo
- Entidades de ahorro y Préstamos
- Grupos financieros
- Casas de cambio
- Empresas emisoras de títulos
- Arrendadoras financieras

2.5. Historia del Banco Bicentenario Banco Universal

La creación del Banco Bicentenario fue anunciada en el programa de televisión Aló Presidente, por el fallecido ex presidente Hugo Chávez Frías el día 5 de diciembre de 2009. Doce días después, en la edición 39.329 de la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela fue publicada la Resolución 682.09 en la cual se hizo oficial este anuncio. Inicio de Operaciones Entro en operaciones de manera oficial el día 21 de diciembre de 2009 y fue la respuesta gubernamental al proceso de intervención de bancos privados que se produjo a finales de noviembre de 2009, en los cuales fueron detectadas irregularidades como el aumento de capitales sin demostrar el origen de los mismos, la transferencia de fondos de una institución a otra, negociaciones fraudulentas con el dinero de los ahorristas y escasez de liquidez para asumir sus responsabilidades, delitos tipificados en la Ley de Bancos venezolana vigente.

2.5.1. Estructura del banco

La fusión comprendió la desaparición de la figura jurídica de cada uno de los bancos (Banfoandes, Confederado, Bolívar y Central) y su denominación como banco Bicentenario Banco Universal, el cual comenzó a



operar con un total de 387 agencias, 132 taquillas externas y una red de cajeros automáticos que suma más de 400, distribuidos en toda la geografía venezolana, con un millón de clientes. Posteriormente, el día 12 de enero de 2010, el Gobierno Nacional fusiono el Banco BaNorte y lo incorporó a la base de clientes del Bicentenario Banco Universal. A finales de febrero de 2011 contaba con 514 agencias en todo el país y con 5 millones de usuarios. Cambio de personalidad jurídica, de Banco Bicentenario Banco Universal a Banco Bicentenario de la Clase Obrera, de la Mujer y del Pueblo

El 17 de noviembre de 2014, el presidente Nicolás Maduro, anunció la creación del nuevo Banco Bicentenario de la Clase Obrera, de la Mujer y del Pueblo y ratificada por el vicepresidente del área Económica, Rodolfo Marco Torres, el cual explicó que la nueva institución, nace de la fusión de tres entidades estatales: Banco Bicentenario, Banco de la Mujer y el del Pueblo, con él.

A finales del año 2014, autoridades como el presidente de la institución financiera James Hernández y el Ministro de Economía, Finanzas y Banca Pública Rodolfo Marco Torres, afirman que se redirigió el rumbo del Banco Bicentenario para reimpulsarlo, el propósito es ampliar la atención a sectores: Clase Obrera, Comunas y Mujeres.

2.5.2. Fusión del banco

La fusión de la institución bancaria contó con 514 agencias de atención al público, 1.031 cajeros automáticos, 1.700 terminales bancarios comunales, 40.000 puntos de venta, y un servicio de banca en línea y de banca móvil. La clase obrera podrá tramitar en este nuevo banco su crédito hipotecario y el financiamiento para formar cooperativas, mientras que las mujeres de una comunidad pueden pedir su microcrédito y renovarlo para impulsar pequeños y medianos emprendimiento, a través de la implementación de productos y servicios de fácil acceso, para impulsar la socialización bancaria y apoyar el desarrollo del país.

2.5.3. Aspectos filosóficos del banco Bicentenario

Misión

Brindar soluciones financieras para la promoción y desarrollo del aparato socio-productivo del pueblo venezolano, la clase obrera, Mujer y Comunas, mediante productos y servicios innovadores que promuevan la cultura del ahorro y pago, así como el acceso de todas las personas a los servicios bancarios (Banco Bicentenario del Pueblo, la Clase Obrera, Mujer y Comunas Banco Universal C.A., 2019)

En esta Misión se puede visualizar la razón de ser del banco: "soluciones financieras para la promoción y desarrollo del aparato socio-productivo del pueblo venezolano.....mediante productos y servicios innovadores que promuevan la cultura del ahorro y pago, así como el acceso de todas las personas a los servicios bancarios"

Visión

Ser la institución bancaria socialista líder con mayor arraigo del Sistema Financiero Nacional, para el fortalecimiento y desarrollo de las organizaciones de base del Poder Popular a través de un modelo de gestión eficiente, incluyente y autosustentable, procurando la suprema felicidad de todos los venezolanos en igualdad de condiciones Banco Bicentenario del Pueblo, la Clase Obrera, Mujer y Comunas Banco Universal C.A., 2019)

En cuanto a la Visión se establece como meta "ser la institución bancaria con mayor arraigo para el fortalecimiento y desarrollo de las organizaciones de base popular, hacia la suprema felicidad de los venezolanos.

Valores



Los valores definen el liderazgo y la manera como actúa día a día una institución o una persona al realizar el trabajo. Estos son la clave de la existencia de una organización:

- **Responsabilidad Social:** Estamos comprometidos con el pueblo venezolano, la clase obrera, las comunidades organizadas y las mujeres. Ofrecemos alternativas factibles que impulsen el desarrollo socio productivo de la nación.
- **Calidad:** Con el propósito de impulsar la economía nacional y concretar los sueños y proyectos del poder popular, contamos con productos y servicios de calidad con las mejores condiciones de la banca.
- **Transparencia y calidad:** garantizamos seguridad y transparencia en nuestras operaciones a las clases trabajadora del país que deposita en nosotros su confianza.
- **Flexibilidad:** nos adaptamos a las necesidades de cada uno de nuestros clientes, usuarios y usuarias con sencillez, simplicidad y eficiencia, permitiéndoles tener una experiencia más cercana y exitosa dentro del sistema bancario público.
- **Trabajo en equipo:** Somos un equipo conformado por hombres y mujeres comprometidos con el bienestar de los venezolanos y que trabajamos por ofrecer cada día, el mejor servicio y la mejor atención.
- **Innovación y creatividad:** Estamos en la constante búsqueda de soluciones financieras y de las mejores herramientas tecnológicas que permitan satisfacer las necesidades del pueblo venezolano que acude a nosotros.
- **Sensibilidad social:** Actuamos solidaria y responsablemente en beneficio de la clase obrera excluida del sistema financiero privado, a fin de garantizar la inclusión e igualdad de oportunidades.

2.6. Microfinanzas

Las Microfinanzas en la actualidad incluye tanto la intermediación financiera como la intermediación social para el debido desarrollo de este sector en un país; se puede decir que además de otorgar servicios de crédito, ahorro y seguro, también busca la formación de grupos, el desarrollo de la confianza en su administración y el progreso de los mismos y el entrenamiento oportuno para desarrollar las capacidades financieras administrativas entre los miembros del grupo.

Sobre este particular Guzmán D. (2009) expone claramente

“Las microfinanzas son el conjunto de actividades orientadas a la prestación de servicios financieros y no financieros complementarios, para atender a la población de escasos recursos que ha sido excluida del sistema financiero tradicional (jóvenes o ancianos de bajos recursos, desempleados o empleados con trabajos precarios, personas con bajo nivel de instrucción y MICROEMPRESARIOS)”
(p.s/n)

Es de considerar que Ledgerwood, (1999), plantea la microfinanzas como herramienta del desarrollo económico de aquellos que la banca privada limita su alcance considerado lo siguiente:

“...la Microfinanzas es un enfoque de desarrollo económico dirigido a personas de bajos ingresos. La Microfinanza incluye tanto la intermediación financiera como la intermediación social; lo que quiere decir que además de otorgar servicios de crédito, ahorro y seguro, también busca la formación de grupos, el desarrollo de la confianza en sí mismos y el entrenamiento para desarrollar las capacidades financieras administrativas entre los miembros del grupo”
(p.02)

En las dos citas anteriores se refleja la razón de ser de las microfinanzas como es la atención de los microempresarios, personas de bajos ingresos. Se incluye a la microfinanzas enfocado en el desarrollo social a través de la intermediación financiera en lo referente a servicios financieros de créditos, ahorro y seguro, incluyendo además, actividades como el desarrollo de la confianza, entrenamiento para el desarrollo de las



capacidades financieras administrativas entre los grupos que se conforman para tales fines.

2.6.1. Objetivos financieros y sociales en el sector de microfinanzas

Cuando se analiza la posibilidad de éxito o fracaso de las microfinanzas, se debe tener en cuenta la posible dualidad de objetivos (Armendáriz y Morduch, 2010): el objetivo social, llegar a los más pobres excluidos del sistema financiero; y el objetivo financiero, ser instituciones autosuficientes. En el sector de microfinanzas no existe una definición de fracaso explícita comúnmente aceptada, aunque varios autores han tratado esta cuestión, bien a través de la no consecución del objetivo social o bien a través de la no consecución del objetivo financiero.

La complejidad de esta dualidad de las instituciones de microfinanzas, lo que ha dado lugar, en función de las perspectivas, a diferentes estudios y propuestas sobre metodología y variables para la evaluación. Los resultados se han concretado en la progresiva selección de algunas variables consideradas más relevantes, así como en la propuesta de índices y clasificaciones de las IMF de acuerdo a su mayor o menor solvencia financiera o proyección social.

2.6.2. Medición de los objetivos financieros

El debate sobre la evaluación del desempeño financiero de las IMF ha estado condicionado desde sus inicios por los problemas al definir los objetivos financieros, y la relativa confusión generada en torno a ello.

Sin duda, el debate más relevante afecta a la sostenibilidad y autosuficiencia como objetivos de las IMF. Sin embargo, existen otros aspectos, como el de la rentabilidad, la importancia de la estructura de estas entidades, los aspectos operativos y la calificación externa.



Gullí (1999) referido por Sainz (2017) distingue cinco dimensiones de alcance para las instituciones de microfinanzas:

- Profundidad: referido al grado de pobreza de los clientes. Así, el alcance será más profundo en la medida en que la entidad trabaje con clientes más pobres.
- Escala: relacionado con el número de clientes a las que atiende. Desde este punto de vista, trabajar con más personas supone un mayor alcance.
- Amplitud: en función del número de sectores económicos con los que trabaja. El alcance será más amplio en la medida en que abarque a más sectores de actividad.
- Geográfica: en función de las zonas en las que se trabaja. Esta dimensión será mayor si se atienden las zonas rurales además de las urbanas.
- Calidad: calidad de los servicios ofrecidos a sus clientes. El alcance será mayor desde este punto de vista en la medida en que los servicios se adapten mejor y sean más valorados por los clientes.

Por su parte, Schreiner (2002) distingue seis dimensiones para definir el alcance:

1. **Valor para los clientes:** en el caso de los préstamos, el valor aumentará en la medida en que los términos del contrato satisfagan mejor los deseos del cliente, lo que afectará a las cuotas, plazos etc. Si se trata de depósitos, el valor aumentará con un mayor tipo de interés, o con menores obstáculos (requisitos, importes mínimos etc.).
2. **Coste para los clientes:** incluye costes directos (intereses y comisiones que suponen ingresos para la IMF) y costes de transacción, que suponen costes de oportunidad (tiempo

empleado) o gastos indirectos (por ejemplo gastos de desplazamiento) para el cliente. Los beneficios netos para los clientes pueden obtenerse por diferencia entre valor y coste, aunque lo importante, más que ese valor de difícil cálculo, es su signo positivo (de forma que el valor supere al coste). La reiteración en los servicios, por ejemplo, es un indicador de beneficio neto positivo, y puede medirse con cierta sencillez. Desde este punto de vista, un cliente que contrata un préstamo, realiza sus pagos a tiempo y pide uno nuevo, estará logrando un beneficio neto.

3. **Profundidad:** es el valor que la sociedad otorga al beneficio neto de un cliente dado. Si socialmente se quiere beneficiar a un colectivo (como por ejemplo las personas más pobres), la pobreza de la clientela será un buen indicador de la profundidad del alcance². Según este autor, el indicador más común de la profundidad es el tamaño del préstamo.
4. **Amplitud:** es el número de clientes alcanzados por una entidad. La amplitud no puede juzgarse aisladamente, porque una gran amplitud puede compensar una profundidad baja.
5. **Duración:** es la capacidad de ofrecer servicios de forma continuada. Se entiende que la rentabilidad de la organización es un indicador de este aspecto ya que, en ausencia de subsidios garantizados, muestra la capacidad de lograr recursos en el mercado y continuar con la actividad si los donantes se retiran.
6. **Ámbito o variedad:** el ámbito del alcance será mayor en la medida en que se ofrezcan más servicios.

Los seis aspectos del alcance están interrelacionados. Así, por ejemplo, ofertar servicios de ahorro (mayor ámbito) aumenta la amplitud al



permitir a clientes interesados en el ahorro (y no en el préstamo) acceder a los servicios, y puede afectar también a la profundidad, si personas de entre las más pobres tuvieran posibilidad de ahorrar, pero no capacidad para pedir préstamos.

2.6.3. Microcréditos

Los microcréditos son préstamos, por lo que se puede decir que se trata de una herramienta financiera que debe ser reembolsada por lo que el prestatario deberá devolver el principal más los intereses. Estos surgieron con la idea de sacar del círculo vicioso de la pobreza a millones de personas muy pobres a quienes los bancos no ofrecen recursos financieros al considerarlos clientes poco solventes debido a su falta de bienes o ingresos, por lo que tienen un impacto directo en colectivos excluidos. Sobre el origen de los Microcréditos parte en la conformación del Banco Grameen que según Martín, S. (2015; s/n) "...su origen data de los años 60 de la mano de Muhammad Yunus, conocido como el "banquero de los pobres" y galardonado con el Premio Nobel de la Paz en el año 2006, denominándose microcréditos sociales." Sobre estos orígenes se puede inferir que su utilización de manera inicial siempre estuvo vinculada a los países en vías de desarrollo y buscaban ofrecer olas ayudas a aquellos sectores desprotegidos como excluidos de estos países que buscaban su desarrollo económico y social. La misma autora Martín, (2015), expone una definición de los microcréditos de la siguiente manera:

"Pequeños préstamos que se conceden a las personas con un reducido nivel de recursos económicos, es decir, a aquellas que carecen de las garantías suficientes para acceder al sistema bancario tradicional, pero que tienen capacidad emprendedora, por lo que también se les denomina "pobres emprendedores". Los recursos económicos así obtenidos por los beneficiarios han de destinarse a la puesta en marcha de pequeñas empresas, generándose, por tanto, autoempleo. (p.s/n)



2.7. Políticas Financieras (conceptual)

Las políticas financieras que rige alguna institución crediticia es el conjunto de criterios, lineamientos y directrices que utiliza el Estado para regular el sistema financiero nacional y canalizar los recursos hacia las actividades productivas. Sobre este particular Fernández (1999), establece lo siguiente:

“...son un conjunto muy diverso de instrumentos financieros, de naturaleza en gran medida cualitativa, estructural y microeconómica, dirigido a colaborar al logro de los objetivos últimos de la política macroeconómica (estabilidad de precios, pleno empleo, equilibrio exterior y crecimiento económico), a través del fomento del ahorro y la inversión productiva, de una eficaz distribución de los recursos financieros disponibles, del mantenimiento de una elevada estabilidad monetaria y financiera y de un funcionamiento satisfactorio del sistema financiero que le sirve de marco institucional.(p.56)

Las buenas evaluaciones pueden ayudar a mejorar el desempeño de un proyecto en todas las etapas de su ciclo y también proporcionar información para mejorar las políticas y procedimientos del Banco. Las evaluaciones planeadas y ejecutadas cuidadosamente también pueden:

1. Ayudar a analizar el desempeño del Banco en las etapas de definición y planificación de los proyectos y en la supervisión de su ejecución;
2. Medir el progreso obtenido en la consecución de los objetivos de los proyectos, esencial para una buena gestión;
3. Respalda el desempeño de las agencias ejecutoras mediante el monitoreo y la capacitación en métodos de evaluación;
4. Medir hasta qué punto se alcanzan los resultados previstos y analizar los factores que obstaculizaron o contribuyeron a este logro; y
5. Evaluarlos efectos e impactos de los proyectos sobre sus beneficiarios.

Asimismo, la evaluación de cualquiera organización genera productos que ayudan a los gerentes y directores a:

- mejorar el desempeño de proyectos nuevos y en ejecución
- escoger entre varias alternativas de desarrollo
- conocer las prácticas óptimas en un campo determinado
- mejorar la sustentabilidad de los proyectos o políticas.

En esta investigación se pretende cubrir todas estas especificaciones relacionados con el banco en cuestión.

2.8. Regulaciones

Sobre las regulaciones financieras se dice que es una forma de normativización o supervisión a las que son sometidas las instituciones financieras tomando en cuenta determinados requisitos, restricciones y directrices, direccionadas a la consecución y mantenimiento de la integridad del sistema financiero de un país.

Considerando lo que dice Berenbach, y Craig (1997; 01), "...la regulación financiera es promover la efectiva y eficiente acumulación de capital y asignación de recursos, mientras se mantiene la seguridad y solidez de las instituciones financieras que aceptan depósitos del público". Considerando lo expuesto por los autores, el propósito fundamental de la regulación financiera está en la debida promover con efectividad en las operaciones todo lo referente a la acumulación de capital y la asignación de recursos financieros, siempre manteniendo un nivel de seguridad como de solidez de las instituciones financieras que captan y manejan los depósitos del público.

Las autoridades que supervisan las instituciones financieras logran estos objetivos mediante la imposición de diferentes restricciones a la



exposición a riesgos, las prácticas contables y de presentación de informes, y las operaciones de las instituciones financieras. Ello garantiza que ocurran pocas bancarrotas y que los efectos económicos sistémicos de las mismas sean limitados. Por otro lado, es importante reseñar que Llewellyn (2006) sugiere que la estructura de regulación del mercado financiero sea agrupada en cuatro áreas:

- Supervisión Micro-prudencial: se refiere a la verificación de solidez y solvencia de las entidades supervisadas, cuyo fin es el de proteger a los clientes de las entidades como también a los acreedores particulares.
- Vigilancia macro-prudencial: comprende el seguimiento y análisis del riesgo sistémico y el ambiente macroeconómico que pueda llegar a tener injerencia en el buen funcionamiento del sistema.
- Protección al consumidor: busca proteger al consumidor de prácticas indebidas por parte de las entidades financieras. Esta área debe propender por llevar información completa a los consumidores.
- Competencia: busca alcanzar un nivel óptimo de competencia, con el fin de evitar prácticas monopolísticas que puedan afectar el bienestar del consumidor. Evidenciando lo expuesto por el autor se puede decir que las regulaciones tienen en cada una de estas áreas el fin de controlar fallas del mercado que se relacionan con su propósito.

2.9. Actuación de la Banca Pública

En las diferentes actividades que se desarrollan alrededor del mundo con dinero, bonos, acciones, opciones u otro tipo de herramientas financieras, están presentes organizaciones o instituciones que se encargan de actuar como intermediarias entre las diferentes personas u organizaciones que realizan todos estos movimientos, negocios o transacciones.



Según Martínez (2014; 01), las instituciones financieras: "...se encargan de actuar como intermediarias entre las personas que tienen recursos disponibles y las que solicitan esos recursos", es de considerar que expone el autor que hay diferentes tipos de intermediarios financieros, dependiendo de la actividad que se vaya a llevar a cabo ya que existen los inversionistas institucionales como las compañías de seguros, los fondos de pensiones o los fondos mutuos; los intermediarios de inversión, que son las instituciones que atraen dinero u otro tipo de recursos de pequeños inversionistas y los invierten en acciones o bonos formando portafolios de inversión y, finalmente, las instituciones de depósito, de las cuales los bancos son el tipo más conocido.

En este punto continuo el autor exponiendo que también se pueden incluir las instituciones que se encargan de la regulación y el control de los intermediarios financieros, ejemplos de éstos, en Venezuela, son la Superintendencia Bancaria, el Banco de la República, entre otros.

2.9.1. Programas de Acompañamiento Financiero

Estos programas son ofrecidos por las instituciones financieras para dar a conocer todas las vías de financiación a los accesos a la financiación o en el mantenimiento y renovación de los mismos, ofreciéndolos mediante un proceso sencillo, claro y efectivo para diseñar, preparar y presentar perfectamente las operaciones de financiación, además de hacerlo a los interlocutores adecuados.

Sobre los programas de acompañamiento financiero, Landriscini (2013) expone que...son actividades dirigidas a favorecer la mejora de la gestión financiera así como el acceso o el mantenimiento de la financiación de la empresa que ha solicitado los recursos financieros con la finalidad de incrementar su competitividad, el poder de consolidar y hacer crecer la actividad económica en una coyuntura económica de restricción del crédito empresarial. (p.5).



Es oportuno exponer que entre otros elementos de importancia que ofrecen estos programas está el dar los conocimientos sobre como refinanciar la deuda y optimizar el circulante como elemento clave para la viabilidad de una empresa a través de las metodologías adecuadas y/o ofrecidas por las instituciones financieras para conseguirlo. Para el caso de que la empresa tenga necesidad de afrontar una situación adversa, además de tomar decisiones a corto plazo, estos programas aportan herramientas de planificación y ejecución de acciones para conseguir salir permanentemente de esa situación, realizando estudios de viabilidad que les permitan deslumbrar como definir las alternativas existentes y a elegir la más interesante.

2.9.2. Flujos financieros

El flujo financiero busca determinar la rentabilidad del proyecto teniendo en cuenta los efectos del financiamiento siendo la suma de dos tipos de flujo de caja: el flujo económico, que ve la rentabilidad del proyecto sin considerar el financiamiento y el flujo de financiamiento neto, que incorpora los efectos del financiamiento.

Según Landriscini (2013) "El flujo financiero es el balance mediante el cual se identifica de donde proviene los movimientos financieros que conforma el uso de los recursos. (p.56) Este flujo se obtiene de la combinación entre los cambios en las cuentas financieras del estado de situación (obligaciones, bonos emitidos, emisión o readquisición de acciones y distribución de utilidades en efectivo, adquisición de activos, entre otras) y los rubros, de la misma naturaleza, del estado de resultados (intereses y gastos financieros).

2.9.3. Crecimiento Sostenible (conceptual)

El crecimiento sostenible es el desarrollo donde los recursos financieros se aprovechen con eficacia, que sea sostenible y competitiva, aprovechando



tal desarrollo para el fomento de nuevos procesos que refuerce las ventajas competitivas crecimiento o de las PYME, y que también asista a los consumidores a dar valor al uso eficaz de los recursos.

Para Reyes y Briceño (2010): sobre este particular exponen que:

“El crecimiento sostenible mide la relación entre el rendimiento y el capital invertido, entendiendo por rendimiento a las utilidades netas comparadas contra la inversión efectuada (ROE), en tanto que por capital invertido se entiende al capital contable menos el dinero que se reinvierte en el negocio”. (p.s/n)

En otras palabras, es la tasa de aumento del activo y de las ventas que la empresa puede soportar financieramente, ya que el crecimiento es una fuente de rentabilidad, pero también puede amenazar la supervivencia de la empresa que no sea capaz de controlarlo. Para que la empresa mantenga su participación en el mercado tiene que crecer al ritmo de la demanda.

Además, a largo plazo no hay crecimiento posible de ventas sin un crecimiento proporcional del activo (capital de trabajo y capacidad de producción).

Al aumento del activo corresponde un aumento igual del pasivo y del patrimonio, pero si esto es sólo a través de endeudamiento aumentaría el riesgo financiero de la empresa.

2.10. Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (MiPymes)

Cuando se habla de la micro, pequeña y mediana empresa, se trata de la empresa mercantil, industrial o de otro fin que tiene cuenta y se desarrolla con un número reducido de trabajadores registrando en su haber ingresos moderados, actualmente se consideran el sector productivo más importante en muchas economías emergentes, se puede decir que tanto en los países desarrollados como en los que están en procesos de crecimiento, este tipo de organización productiva es de significativa importancia.



Sobre lo expuesto el concepto de pequeña y mediana empresa varía de acuerdo a diversos criterios, y para el criterio de Rodríguez, (2000; 112) la establece como "... el principal factor dinámico de la economía de una nación e influye a su vez de manera directa en la vida privada de sus habitantes (trabajo, subsistencia, medio de vida, prosperidad, calidad de vida, etc.).

En algunos casos, la concepción de Pyme parte de criterios que solo consideran el número de trabajadores para su clasificación, y en otros se emplean criterios mixtos, es decir, se usan tanto indicadores del número de empleados como información sobre el volumen de ventas anual o la inversión en capital, sobre este particular, el criterio más utilizado para la clasificación según su tamaño, es el número de empleados de la unidad empresarial.

2.10.1. Microempresa

La Microempresa son toda aquella empresa o instituciones productivas que opera una persona natural o jurídica bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial establecida por la legislación vigente, y que desarrolla cualquier tipo de actividad de producción o de comercialización de bienes, o de prestación de servicios dentro del marco legal del país.

Por otro lado, la Comisión de las Comunidades Europeas (2003; 39), "... define a una pequeña empresa como una empresa que ocupa a menos de 50 personas", este enunciado orienta a una definición más esclarecedora y a una clasificación mucho más determinada y se considera como un criterio para determinar el tamaño de la empresa, el volumen del negocio en términos de dinero y al número de empleados. Sobre estas concepciones de estas terminologías se puede decir que los criterios más utilizados son el número de empleados y volumen de ventas, los mismos y que se encuentran presentes a nivel de autores, países y organismos.

Es importante destacar, que aun cuando se observa una aproximación en su aplicabilidad, los rangos que son considerados en estos criterios varían y la coincidencia general se puede enfocar en el número de empleados más, sin embargo, existe diversidad en su composición, pudiendo ser genérica, por sector y con topes mínimos o máximos según sea el caso práctico en el momento.

2.11. Bases Legales

Para el desarrollo que esta investigación hay que tener en consideración un conjunto de basamentos legales, en los cuales se destacarán en forma fiel o exacta aquellos artículos más relacionados con dicho trabajo de investigación, tales como se describen a continuación:

2.11.1. Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. (1999)

El presente estudio presenta fundamento legal en la Constitución República Bolivariana de Venezuela es los siguientes artículos:

Capítulo VII

De los Derechos Económicos

Artículo 112. Todas las personas pueden dedicarse libremente a la actividad económica de su preferencia, sin más limitaciones que las previstas en esta Constitución y las que establezcan las leyes, por razones de desarrollo humano, seguridad, sanidad, protección del ambiente u otras de interés social. El Estado promoverá la iniciativa privada, garantizando la creación y justa distribución de la riqueza, así como la producción de bienes y servicios que satisfagan las necesidades de la población, la libertad de trabajo, empresa, comercio, industria, sin perjuicio de su facultad para dictar medidas para planificar, racionalizar y regular la economía e impulsar el desarrollo integral del país.

Artículo 117. Todas las personas tendrán derecho a disponer de bienes y servicios de calidad, así como a una información adecuada y no engañosa sobre el contenido y características de los productos y servicios que consumen; a la libertad de elección y a un trato equitativo y digno. La ley establecerá los mecanismos necesarios para garantizar esos derechos, las normas de control de calidad y cantidad de bienes y servicios, los procedimientos de defensa del público consumidor, el resarcimiento de los daños ocasionados y las sanciones correspondientes por la violación de estos derechos.

Así como también:

Artículo 118. Se reconoce el derecho de los trabajadores y trabajadoras, así como de la comunidad para desarrollar asociaciones de carácter social y participativo, como las cooperativas, cajas de ahorro, mutuales y otras formas asociativas. Estas asociaciones podrán desarrollar cualquier tipo de actividad económica, de conformidad con la ley. La ley reconocerá las especificidades de estas organizaciones, en especial, las relativas al acto cooperativo, al trabajo asociado y su carácter generador de beneficios colectivos. El Estado promoverá y protegerá estas asociaciones destinadas a mejorar la economía popular y alternativa.

Estos articulados parten del derecho que tienen los ciudadanos a disponer de bienes y servicios de calidad, así como a una información adecuada y no engañosa sobre el contenido y características de los productos y servicios que consumen; a la libertad de elección y a un trato equitativo y digno. De la misma manera esta carta magna establece que la ley reconocerá las especificidades de estas organizaciones, en especial, las relativas al acto cooperativo, al trabajo asociado y su carácter generador de beneficios colectivos donde el estado tiene el deber de promover y proteger estas asociaciones destinadas a mejorar la economía popular y alternativa.

El estado promoverá y protegerá estas asociaciones destinadas a mejorar la economía popular y alternativa.

El artículo 308, El Estado protegerá y promoverá la pequeña y mediana industria, las cooperativas, las cajas de ahorro, así como también la empresa familiar, la microempresa y cualquier otra forma de asociación comunitaria para el trabajo, el ahorro y el consumo, bajo régimen de propiedad colectiva, con el fin de fortalecer el desarrollo económico del país, sustentándolo en la



iniciativa popular. Se asegurará la capacitación, la asistencia técnica y el financiamiento oportuno.

En este artículo se establece de manera taxativa que “**se asegurará la capacitación, la asistencia técnica y el financiamiento oportuno**”, condición que muy bien puede ejercer el banco Bicentenario.

2.11.2. Ley General de Bancos y otras Instituciones Financieras

Decreto N° 1.526 (3/11/2001)

Capítulo I

Disposiciones Generales

Intermediación Financiera

Artículo 1. La actividad de intermediación financiera consiste en la captación de recursos, incluidas las operaciones de mesa de dinero, con la finalidad de otorgar créditos o financiamientos, e inversiones en valores; y sólo podrá ser realizada por los bancos, entidades de ahorro y préstamo y demás instituciones financieras reguladas por este Decreto Ley.

Ámbito de Aplicación

Artículo 2. Se rigen por este Decreto Ley los bancos universales, bancos comerciales, bancos hipotecarios, bancos de inversión, bancos de desarrollo, bancos de segundo piso, arrendadoras financieras, fondos del mercado monetario, entidades de ahorro y préstamo, casas de cambio, grupos financieros, operadores cambiarios fronterizos; así como las empresas emisoras y operadoras de tarjetas de crédito.

CAPITULO III

De las Operaciones de Intermediación

Artículo 24. “El Ejecutivo Nacional determinará dentro del primer mes de cada año, previa recomendación del Consejo Bancario Nacional, el porcentaje mínimo de la cartera crediticia que los bancos universales,



bancos comerciales y entidades de ahorro y préstamo destinarán al otorgamiento de microcréditos o colocaciones en aquellas instituciones establecidas o por establecerse, que tengan por objeto crear, estimular, promover y desarrollar el sistema microfinanciero y microempresarial del país, para atender la economía popular y alternativa, conforme a la legislación especial dictada al efecto. Dicho porcentaje será de uno por ciento (1%) del capital del monto de la cartera crediticia al cierre del ejercicio semestral anterior, hasta alcanzar el tres por ciento (3%) en un plazo de dos (2) años. En caso de incumplimiento, la institución de que se trate será sancionada conforme a lo establecido en el numeral 14 del artículo 416 del presente Decreto Ley”.

2.11.3. Decreto Ley de Creación, Estimulo, Promoción y Desarrollo del Sistema Microfinanciero.

Capítulo I

Disposiciones Generales

Objeto

Artículo 1. El presente Decreto Ley tiene por objeto crear, estimular, promocionar y desarrollar el sistema microfinanciero, para atender la economía popular y alternativa, a los fines de su incorporación a la dinámica del desarrollo económico y social.

Artículo 3. Los entes u organizaciones públicos y privados que integren el sistema microfinanciero deben ser diligentes en el retorno y la recuperación de los recursos económicos y la sustentabilidad del sistema en forma eficiente y oportuna.

Ejecución de la Actividad Artículo 4. La actividad objeto del presente Decreto Ley será desarrollada por los entes de ejecución. Los referidos entes pueden ser Asociaciones Civiles, Fundaciones, Fondos, Cooperativas de Ahorro y Crédito y otras organizaciones públicas o privadas, constituidas para prestar los servicios previstos en el presente Decreto Ley, adoptando o no la forma de banco.

Artículo 6. El Ejecutivo Nacional ejecutará las acciones y decisiones mencionadas en el artículo anterior, basado principalmente en los siguientes lineamientos:

1. Promoción de programas y mecanismos que estimulen la productividad y competitividad del sistema microfinanciero;
2. Apoyo y promoción para la suscripción de convenios y acuerdos nacionales e internacionales, orientados a la consecución de los fines del presente Decreto Ley;
3. Promoción de la iniciativa e inversión pública o privada nacional e internacional, en la provisión de servicios de fomento y desarrollo para las microfinanzas, auspiciando la competencia sana y leal en el mercado;
4. Creación y fortalecimiento de programas que faciliten a los usuarios el acceso al mercado, mediante el sistema microfinanciero;
5. Apoyo para la mejora de la eficiencia de los recursos humanos mediante programas y servicios de promoción y desarrollo del sistema microfinanciero;
- 6.-Evaluación de los resultados e impactos de los programas, proyectos, instrumentos y servicios de promoción y desarrollo, a los efectos de mejorar la planificación y ejecución de sus objetivos;



7. Incorporación en los programas y servicios de promoción y desarrollo del uso racional y sostenible de los recursos financieros, así como la utilización de tecnologías y procesos contables; y,

8. Promoción y articulación de programas y proyectos tendentes a desarrollar una cultura productiva y de calidad de servicios, que facilite la sostenibilidad y sustentabilidad del sector.

2.11.4. Ley para la Promoción y Desarrollo de la Pequeña y Mediana Industria.

En esta ley establece a través de los siguientes:

Artículo 1°. El presente Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley, tiene por objeto regular el proceso de desarrollo integral de la pequeña y mediana industria y unidades de propiedad social, a través de la promoción y financiamiento mediante el uso de sus recursos y de terceros, la ejecución de programas basados en los principios rectores que aseguren la producción, la conservación, el control, la administración, el fomento, la investigación y el aprovechamiento racional, responsable y sustentable de los recursos naturales, teniendo en cuenta los valores sociales, culturales, de intercambio y distribución solidaria.

Así como también:

Artículo 3°. Las disposiciones del presente Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley, así como las establecidas en sus reglamentos, serán de obligatoria aplicación para los financiamientos, formación y acompañamiento integral de los sujetos destinatarios de los beneficios aquí establecidos que se hayan constituido como pequeña y mediana industria y unidades de propiedad social, constituidas en el país y con domicilio principal y excluyente de cualquier otro en la República Bolivariana de Venezuela, en el ámbito productivo, que impulsen la transformación del modelo socioeconómico en manos del pueblo y a su único servicio.

A lo que refieren, es que el Estado como ente que regular el proceso de desarrollo integral de la pequeña y mediana industria y unidades de propiedad social, ha de promocionar y financiar mediante el uso de sus recursos y de terceros, la ejecución de programas basados en los principios



rectores que aseguren la producción. Así mismo establecen los reglamentos para los financiamientos, formación y acompañamiento integral de los sujetos destinatarios de los beneficios aquí establecidos que se hayan constituido como pequeña y mediana industria y unidades de propiedad social, constituidas en el país para impulsar la transformación del modelo socioeconómico en manos del pueblo.

2.11.5. Ley General de Bancos y otras Instituciones Financieras. (2008).

Esta ley establece en sus artículos 110 y 111:

Artículo 110. Los bancos de desarrollo, tendrán por objeto principal fomentar, financiar y promover actividades económicas y sociales para sectores específicos del país, compatibles con su naturaleza, con las limitaciones de este Decreto Ley. Cuando se trate de recursos provenientes del Ejecutivo Nacional destinados a programas específicos, podrán realizar operaciones de segundo piso. Cuando tengan por objeto exclusivo fomentar, financiar o promover las actividades microfinancieras sustentadas en la iniciativa pública o privada, tanto en las zonas urbanas como rurales, otorgarán créditos de menor cuantía, bajo parámetros de calificación distintos a los establecidos en el resto de los bancos, entidades de ahorro y préstamo e instituciones financieras, y podrán realizar las demás operaciones de intermediación financiera y servicios financieros compatibles con su objeto.

Así como también el:

Artículo 111. Los bancos de segundo piso, tendrán como objeto principal fomentar y financiar los proyectos de desarrollo industrial y social del país, así como las actividades micro empresariales, urbanas y rurales, con las limitaciones de este Decreto Ley; y sólo podrán realizar sus operaciones crediticias a través de los bancos universales, bancos comerciales, bancos de desarrollo, entidades de ahorro y préstamo, y fondos regionales, salvo que se trate de créditos otorgados a los microempresarios o microempresas, en cuyo caso podrán otorgarlos a través de los entes de ejecución conforme a las disposiciones de la Ley que rige a ese sector; pero podrán realizar las demás operaciones de intermediación financiera y servicios financieros compatibles con su objeto. En el caso de las actividades micro-empresariales, otorgarán créditos de menor cuantía, bajo parámetros de calificación distintos a los establecidos en el resto de los bancos, entidades de ahorro y préstamo e instituciones financieras.



Que por mandato establece que los Bancos de Desarrollo, tendrán por objeto principal fomentar, financiar y promover actividades económicas y sociales para sectores específicos del país, a través de los recursos provenientes del Ejecutivo Nacional y que están destinados a programas específicos, pidiendo fomentar las actividades microfinancieras que están sustentadas en la iniciativa pública o privada, tanto en las zonas urbanas como rurales, otorgarán créditos de menor cuantía, bajo parámetros de calificación distintos a los establecidos en el resto de los bancos, entidades de ahorro y préstamo e instituciones financieras, y podrán realizar las demás operaciones de intermediación financiera y servicios financieros compatibles con su objeto.

Para el caso de las micro empresas el Estado a través de esta ley regula y ordena sus actividades de microfinanzas y en el caso de estas actividades el Estado otorgarán créditos de menor cuantía, bajo parámetros de calificación distintos a los establecidos en el resto de los bancos públicos, entidades de ahorro y préstamo e instituciones financieras gubernamentales.

2.11.6. Ley de Creación, Estimulo, Promoción y Desarrollo del Sistema Microfinanciero (2001).

Esta ley expone en los artículos que siguen sus argumentos:

Artículo 17: Los créditos otorgados por los entes de ejecución a los clientes del sistema microfinanciero, con recursos provenientes del Fondo de Desarrollo Microfinanciero, se rigen conforme a las políticas y lineamientos dictados por éste.

De las Sociedades de Garantías Recíprocas. Así como también en el:

Artículo 18: Los clientes del sistema microfinanciero pueden constituirse en sociedades de garantías recíprocas, destinadas a asegurar mediante avales o fianzas el reembolso de los créditos que sean otorgados a otros usuarios. A tales efectos, sólo pueden ser socios beneficiarios de dichas sociedades, las personas naturales o jurídicas calificadas en el artículo 2° del presente Decreto Ley.

Que el Ejecutivo Nacional está encargado por mandato legal vigente la coordinación con los entes de ejecución, las acciones y decisiones necesarias para promover el desarrollo del sistema microfinanciero y que los créditos otorgados por estos entes gubernamentales deben estar sujetos dicho sistema, con recursos provenientes del Fondo de Desarrollo Microfinanciero, y que está regido en conformidad a las políticas y lineamientos dictados por el estado a través de las leyes establecida para estas regulaciones.

Así mismo, se establece en esta ley que los clientes del sistema microfinanciero pueden constituirse en sociedades de garantías recíprocas, destinadas a asegurar mediante avales o fianzas el reembolso de los créditos que sean otorgados a otros usuarios y que sólo pueden ser socios beneficiarios de dichas sociedades, las personas naturales o jurídicas en beneficio de la obtención de recursos para su funcionamiento y desarrollo empresarial.

2.12. Operacionalización de las variables

En el desarrollo de la presente investigación, se procederá a formular las variables a través de la operacionalización de las variables separado y procesándolas adecuadamente a través de esta técnica metodológica, con la finalidad de generar una descripción general de lo que se desea estudiar, por lo que tal propósito, favorecerá a fijar las dimensiones y los respectivos indicadores que en su momento conducirán el estudio planteado al final deseado por el autor. Considerando lo dicho para Betancur, S. (2014; 2) "Una variable es operacionalizada con el fin de convertir un concepto abstracto en uno empírico, susceptible de ser medido a través de la aplicación de un instrumento"



Sobre este particular se puede decir que con la definición operacional de una variable o concepto consiste en definir las operaciones que permiten medir ese concepto o los indicadores observables por medio de los cuales se manifiesta tal concepto.



Cuadro N° 5. Operacionalización de las Variables

VARIABLE EN ESTUDIO	OBJETIVO ESPECÍFICO	VARIABLES DE LOS OBJETIVOS	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTO
Banco Bicentenario	Diagnosticar el Banco Bicentenario como aspecto relevante en el desarrollo de la comunidad del municipio Bolívar	Aspectos relevantes en el desarrollo de la comunidad	Servicios financieros otorgados por parte del Banco en la comunidad	Diagnosticar situación del banco	Políticas de financiamiento	*Microcréditos* *Regulaciones* *Ofertas- Demandas*	1,2, 3, 4 5, 6 7, 8	Cuestionario
	Establecer la actuación del Banco Bicentenario en la Comunidad de su área de influencia	Actuación del banco Bicentenario	Comportamiento del Banco Bicentenario	Establecer la actuación del banco Bicentenario	Acompañamiento y Equilibrio financiero	*Programas de acompañamiento financiero* *Flujos financieros**Gestión de pago*	9, 10, 11, 12, 13, 14,15,16, 17, 18	Cuestionario
	Analizar el impacto de las políticas sociales en el municipio Bolívar del estado Barinas.	Impacto del banco Bicentenario en las comunidades del municipio Bolívar	Efecto producido del banco Bicentenario en la comunidad del municipio Bolívar	Determinar el impacto del banco Bicentenario	Oportunidades	*Nivel de bancarización* *Índice de créditos-Gestión crediticia* *Crecimiento sostenible*	19 20, 21, 22, 23, 24	Cuestionario

Fuente: Ochoa (2020)

2.10. Definición de Términos

Activo: término contable con el que se denomina al conjunto de los bienes y derechos que posee un agente económico y que tiene un valor en ese momento.

Agencia. Oficina que depende directamente de un órgano central.

Análisis financiero: es la presentación en forma procesada de la información de los estados financieros de una empresa y que sirve para tomar decisiones económicas, tales como nuevas inversiones, fusiones de empresas, concesión de crédito, etc.

Atención al Cliente. Contacto directo entre la empresa y los clientes, donde se determinan cuáles son las necesidades de los clientes y/o usuarios, para así ofrecer los productos y servicios que se prestan entre ellos: satisfacción y orientación.

Banco. Establecimiento de origen privado o público, que debidamente autorizado por la Ley, admite dinero en forma de depósito para, en unión de sus recursos propios, poder conceder préstamos, descuentos y en general, todo tipo de operaciones bancarias.

Calidad. Nivel de excelencia que la empresa ha logrado alcanzar para satisfacer a su clientela. Representa al mismo tiempo, la medida en que se logra dicha calidad. Característica que se atribuye a todas aquellas cosas que representan excelencia, eficacia y efectividad.

Capacidad de endeudamiento: es la capacidad que tienen los agentes económicos de endeudarse sin correr riesgo de caer en morosidad o impago.

Capital social: conjunto de aportaciones suscritas por los socios o accionistas de una empresa, las cuales forman su patrimonio, independientemente de que estén pagadas o no.

Clientes. Persona que exige de la empresa u organización los bienes y servicios que esta ofrece, además es el que, por sus expectativas y necesidades, impone a la empresa el nivel de servicio que debe alcanzar.

Desinversión: reducción de algún tipo de activo por parte de una firma.

Eficacia: Virtud, actividad, fuerza. Igualmente es la manifestación administrativa de la eficiencia por la cual también se conoce como eficiencia directiva.

Eficiencia: Cualquier medida convencional de rendimiento en función de un estándar u objetivo predeterminados; es decir, virtud de lograr algo.

Garantía: activo o flujo que otorga en prenda en un sentido amplio como garantía de obligaciones contraídas. Incumplimiento: cuando el grupo emisor de un instrumento de deuda está imposibilitado de realizar los pagos de intereses o cancelar el monto de la deuda cuando llega la fecha de vencimiento.

Globalización: Internalización de los mercados financieros u otros fenómenos económicos en general.

Inteligente: La palabra inteligente es aquella que frecuentemente usamos para dar cuenta de aquel o de aquello que se destaca por su inteligencia, ya sea natural o artificial.

Muestra. Pequeña porción de producto que se toma de un lote, o población, para efectos de determinar sus características.

Normas. Descripción de la conducta que hemos de observar para mantener el orden organizacional.

Objetivos. Lo que hemos de lograr al final de un trabajo, o de un proyecto; el objetivo es el que guía toda la acción y de él dependen las tareas para realizar.

Organización cambios de los últimos tiempos, donde la propuesta está utilizando la terminología de la excelencia, con el fin de convertirse en una organización innovadora, competitiva y rentables, con la ayuda de un constante aprendizaje de sus empleados, producto de una globalización que influye de una manera acelerada e implacable llevándolas a adaptarse a los nuevos retos que se presenten en el día a día en sus operaciones de negocios.**es:** Son entidades sociales compuestas por dos o más individuos con la finalidad de cumplir metas y objetivos.

Período de repago: el período de repago de la inversión es la cantidad de años que una empresa necesita para recuperar la inversión inicial que requiere un proyecto, del flujo de caja que éste genera.



Productos. Bienes o servicios que se ofrecen por parte de una organización.

Resultado de un proceso que se entrega al siguiente para continuar su avance.

Satisfacción del cliente. Cubrir las necesidades, satisfacer y superar las expectativas del usuario del producto o servicio.

Satisfacción. Es la condición del cliente cuando su experiencia con un producto o servicio es igual o excede a las expectativas que tenía del mismo.

Servicio de Atención al Cliente. Es donde se determina la eficiencia y eficacia de las estrategias competitivas, una vez puestas en práctica, lo que permite obtener la excelencia en el servicio, logrando satisfacer las necesidades del cliente.

Servicios. Es el conjunto de bondades que el cliente recibe por un producto o servicio, es intangible y no resulta en la propiedad de nada.

Usuarios. Persona que usa o requiere de los servicios. Cliente de los servicios de una empresa u organización pueden ser internos o externos.

CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Metodología de Investigación

La presente investigación tiene como finalidad evaluar el impacto de las políticas sociales en las comunidades del municipio Bolívar del estado Barinas del banco Bicentenario del Pueblo, de la Clase Obrera, Mujer y Comunas, Banco Universal, por lo que, el estudio deberá situarse en una base metodológica, la cual según Tamayo y Tamayo (2009; 179) consiste en que “ la metodología constituye la medula del plan; se refiere a la descripción de las unidades de análisis o de investigación, las técnicas de observación y recolección de datos, los instrumentos, los procedimientos y las técnicas de análisis”. Esto indica, que la metodología es el proceso en cómo se afronta la investigación aquí iniciada que encierra el cierre de investigación, las técnicas y los instrumentos que exhibirán al problema planteado.

3.1.1. Naturaleza de la Investigación

Este trabajo por tratarse de la evaluación del impacto de las políticas sociales del banco Bicentenario del Pueblo, de la Clase Obrera, Mujer y Comunas, Banco Universal en las comunidades ubicadas en el municipio Bolívar del estado Barinas se desarrolla bajo la modalidad de investigación de campo de tipo evaluativo con fundamentos en fuentes documentales.

El diseño de la investigación considero evaluar el estado actual de las variables en estudio, a fin de observar el modo de percibir el impacto que ha tenido el Banco en las comunidades, analizar los hechos o fenómenos en forma directa y en el propio escenario del objeto de estudio.

En este sentido, el estudio por la vía de la investigación se inserta por la modalidad de campo, que definido por Arias (2012; 31) “[...] es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios) son alterar alguna variable [...]”. 75

En concordancia a lo antes expuesto, los resultados esperados de este tipo de investigación se ubican en un nivel evaluativo, ya que permite y facilita al investigador identificar y señalar especificaciones muy particulares presentes en las variables objetos de estudio. Al respecto, Tamayo y Tamayo (2009; 52) la detalla como “[...] la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o procesos de los fenómenos [...]”.

La investigación evaluativa trabaja sobre las realidades de hecho y sus características fundamentales es la de presentar una interpretación correcta. Dadas las condiciones que anteceden, la investigación también se sustenta en una base documental, porque también se utilizan datos secundarios, tales como los bibliográficos, electrónicos en función a textos relacionados al mercado financiero, tipos, características, información propia del banco, así como políticas financieras, entre otras e igualmente se realizará un compendio de datos vinculados sobre las bases legales que sustentan la problemática planteada en la presente investigación.

3.1.2. Diseño de la investigación

El diseño del estudio estuvo enmarcado en un diseño no experimental, que para Palella y Pestana (2010) “es el que se realiza sin manipular en forma deliberada ninguna variable” (p.87), es decir que dentro del estudio Impacto de las políticas sociales banco Bicentenario en las comunidades del municipio Bolívar del estado Barinas

Las variables no se manipularon ya que éstas hacen referencia a la evaluación del impacto de las operaciones que ha hecho el Banco a favor de la comunidad del Municipio a nivel de las personas naturales y jurídicas a través de



los distintos productos y servicios que ofrece la entidad bancaria en un periodo determinado y este será descrito tal cual se presenta en el contexto real.

3.1.3. Métodos de Investigación

De acuerdo con los razonamientos que se han desarrollado hasta ahora, orientados a la definición de la naturaleza investigativa del presente estudio, de la misma manera es conveniente y apropiado indicar la importancia de los procesos que conllevan en forma clara y precisa la sistematización de la información o datos, de manera que la información que resulte sea válida y confiable a razón de obtener el cumplimiento establecido en los objetivos planteados.

Es evidente que los procedimientos atribuyen al autor una guía fundamental en cuanto a cada una de las fases de estudio. De todo esto se desprende que, los procedimientos conllevan a la investigación a situarse bajo una serie de líneas ordenadas, con sentido lógico, enfocado hacia el método científico que según Tamayo y Tamayo (2009; 30) “[...] el método científico es un conjunto de procedimientos por los cuales se plantean los problemas científicos y se ponen a pruebas las hipótesis y los instrumentos de trabajo investigativo.

Al respecto Arias (2012; 19) “es el conjunto de pasos, técnicas y procedimientos que se empujan para formular y resolver problemas de investigación mediante la prueba o verificación de hipótesis.

En consecuencia, la presente investigación usa el método del análisis, ya que permite separar a cada variable de estudio del presente trabajo. Ahora bien, el método analítico a juicio de Ruiz (2005; 128) “es aquel método de investigación que consiste en la desmembración de un todo, descomponiéndolo en sus partes o elementos para observarlas causas, naturaleza y los efectos [...]”. Es por ello que, el análisis es imprescindible al momento de identificar cuál de las partes necesita un interés con mayor profundidad en la investigación y cómo influye en el resto de la investigación.

La presente investigación, estará enmarcada en un diseño no experimental, para observar los fenómenos estudiados tal cual se dan en su

contexto, sin que el investigador tenga la oportunidad de manipular las variables, es decir, se indagará, utilizando un instrumento, para luego describir las formas de actuación del Banco y determinar si ha generado algún impacto como resultado de la aplicación de sus políticas financieras y sociales en la comunidad del municipio Bolívar del estado Barinas.. **Explicar etapas del diseño**

3.2. Población y Muestra

En toda investigación diseñada bajo una naturaleza de campo, el objeto de estudio está conformado por una gama de elementos que pueden ser sujetos, instituciones, empresas, en fin, según el caso de estudio que los investigadores se planteen, responder. Cabe agregar, que para lo anterior pueda cumplirse el conjunto de sujeto o instituciones deberán poseer rasgos similares en concordancia con el tema planteado. Significa entonces, que adopta el nombre de población y Tamayo y Tamayo (2009; 180) por su parte lo define como “totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de análisis o entidades de población que integran dicho fenómeno y que deben cuantificarse para un determinado estudio [...] que participan de una determinada característica”

Por tal motivo, el universo que comprende la investigación titulada **Impacto de las políticas sociales del banco Bicentenario en las comunidades del municipio Bolívar (estado Barinas)**, estará constituida por una población finita de 25 entre personas (clientes y funcionarios) naturales y jurídicas. Por lo que Arias afirma (2006; 67) “se entenderá por técnica de investigación, el procedimiento o forma particular de obtener datos o información”.

Cuadro N. 6. Población y Muestra

TIPO DE POBLACIÓN	POBLACIÓN TOTAL	MUESTRA
Personas jurídicas	890	12
Persona naturales	2000	10
Funcionarios	8	3
Total	2898	25

Hechas las consideraciones anteriores, es preciso señalar que la población del presente estudio, a pesar de no ser significativa desde el punto de vista



cuantitativa, no es totalmente accesible, por lo cual es necesario ubicar una muestra de forma aleatoria intencional que sea representativa de la población constituida por aquellos que suministren la información clave, los cuales serán los trabajadores que se desempeñan en el departamento de finanzas de las empresas seleccionadas como muestra.

El tipo de muestra seleccionado por el autor corresponde al no probabilístico, que según Arias (2012; 84) "es un procedimiento de selección en el que desconoce la probabilidad que tienen los elementos de la población para integrar la muestra". Así mismo, la muestra que el presente estudio corresponde a la técnica de muestreo intencional que según Tamayo y Tamayo (2009; 182) "...el investigador selecciona los elementos que a su juicio son representativos..." y por su parte Arias (2012; 85) "en este caso los elementos son escogidos con base a criterios o juicios preestablecidos por el investigador".

En tal sentido, la muestra de la investigación se constituirá por el número de 10 empresas de la población (personas jurídicas) que sean clientes del banco, 10 clientes, (personas naturales) unos tres funcionarios del banco, incluyendo Gerente, subgerente y supervisor o funcionario de créditos. En tal sentido, la muestra seleccionada bajo el muestreo intencional, está compuesta por diez (10) microempresas que tienen actividad en el municipio Bolívar en el estado Barinas, estas organizaciones permitirán a la investigadora brindar información necesaria y oportuna para cumplir con los objetivos propuestos.

3.3. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información

Para la investigación de campo, las técnicas que se utilizan para recopilar los datos son: La encuesta y la entrevista. Al respecto, Arias (2012; 22) afirma que la encuesta es "una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de si mismos, o en relación con un tema en particular. Y la entrevista es "[...] una técnica basada en un dialogo o conversación (2006; 76) "cara a cara", entre el entrevistador y el entrevistado acerca de un tema previamente determinado, de tal manera que el entrevistador pueda obtener la

información requerida". En lo que se refiere a los instrumentos de recolección de datos, se utilizará como instrumento un cuestionario, definido por Tamayo y Tamayo (2009; 190), como: "constituye una forma concreta de la técnica de observación, logrando que el investigador fije su atención en ciertos aspectos y se sujeten a determinadas condiciones.

Cabe destacar también, que este instrumento es aplicado en un lapso de una semana a 12 dueños de firmas comerciales (personas jurídicas) clientes del Banco, también se seleccionaron 10 personas naturales (clientes del Banco) y a 3 funcionarios a quienes se les enviaron, vía correo electrónico, una vez contactados por teléfono; un instructivo de llenado contentivos del Cuestionario que se diseñó para la presente investigación, redactados con un vocabulario estandarizado al nivel cultural de los encuestados, conformado por 24 ítemes. (Anexo A)

3.4. Validez y Confiabilidad de los instrumentos

El cuestionario fue validado de acuerdo con lo sustentado en los planteamientos de Hurtado (2012; 122)" se refiere al grado que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir" Esta validación permitirá realizar las correcciones al instrumento para preparar la versión definitiva que será aplicado a la muestra de estudio.

En este sentido, la validez de contenido del cuestionario se efectuó mediante el juicio de tres expertos, con el fin de que sea evaluado cada uno de las preguntas e ítems correspondientes y que tuvieron relación con los objetivos planteados (Anexo B).

3.5. Técnica de Análisis de los Datos

En este propósito, como técnica de análisis cuantitativo se utilizó el análisis cuantitativo, el cual según Tamayo y Tamayo (2009: 192), consiste en "el registro de los datos obtenidos por los instrumentos empleados, mediante una técnica analítica en la cual se comprueba la hipótesis y se obtienen las conclusiones". En



tal sentido, el primer paso consistió en elaborar una matriz de repuestas para cada tipo de informantes clasificándolas según las repuestas: para la visualización de los resultados obtenidos se utilizó el programa estadístico Microsoft Excel con la intención de reflejar los resultados en barras de frecuencia, seguido de un comentario analítico individual, acerca del comportamiento total de la muestra.

Estos resultados fueron complementados con los obtenidos de la documentación bibliográfica, datos del propio banco a manera de arribar a conclusiones que permitieron el cumplimiento de los objetivos previstos en la investigación.



CAPÍTULO IV

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Aplicado el instrumento, a la población objeto de estudio del banco Bicentenario Agencia Barinitas, municipio Bolívar del estado Barinas y, una vez obtenido los datos; los mismos fueron presentados en gráficas de distribución de frecuencia y cuadros estadísticos con el propósito de evidenciar las diversas apreciaciones de los encuestados en lo que concierne a las variables relacionados con aspectos como diagnóstico de la actuación del Banco, acompañamiento y actuación del Banco y educación financiera y social del banco con la finalidad de darle respuesta a los objetivos específicos: *Diagnosticar el Banco Bicentenario como aspecto relevante en el desarrollo de la comunidad del municipio, establecer la actuación del Banco en la Comunidad de su área de influencia y determinar el impacto de las políticas sociales en el municipio.*

En otro orden de idea, la evaluación de impacto de las políticas financieras de un Banco, más aún cuando se trata de un Banco público, como es el caso del banco Bicentenario, el Decreto Ley de Creación, Estimulo, Promoción y Desarrollo del Sistema Microfinanciero es claro cuando en su artículo 6, en varios ordinales establece como lineamientos por ejemplo: Creación y fortalecimiento de programas que faciliten a los usuarios el acceso al mercado, mediante el sistema microfinanciero; *Evaluación de los resultados e impactos de los programas, proyectos, instrumentos y servicios de promoción y desarrollo, a los efectos de mejorar la planificación y ejecución de sus objetivos; y la Promoción y articulación de programas y proyectos tendentes a desarrollar una cultura productiva y de calidad de servicios, que facilite la sostenibilidad y sustentabilidad del sector.*

Por otro lado, tenemos la Ley para la Promoción y Desarrollo de la Pequeña y Mediana Industria donde se fija al Estado como ente que regular el proceso de desarrollo integral de la pequeña y mediana industria y unidades de propiedad social, en consecuencia, debe de promocionar y financiar mediante el uso de sus recursos y de terceros, la ejecución de programas basados en los principios rectores que aseguren la producción. Así mismo establecen los reglamentos para los financiamientos, formación y acompañamiento integral de los sujetos destinatarios de los beneficios aquí establecidos que se hayan constituido como pequeña y mediana industria y unidades de propiedad social, constituidas en el país para impulsar la transformación del modelo socioeconómico en manos del pueblo.

Ley General de Bancos y otras Instituciones Financieras. (2008) en el artículo 110, indica claramente que "Los bancos de desarrollo, tendrán por objeto principal fomentar, financiar y promover actividades económicas y sociales para sectores específicos del país, compatibles con su naturaleza, con las limitaciones de este Decreto Ley. Los recursos que se manejan están destinados a programas específicos, pidiendo fomentar las actividades microfinancieras que están sustentadas en la iniciativa pública o privada, tanto en las zonas urbanas como rurales, otorgarán créditos de menor cuantía, bajo parámetros de calificación distintos a los establecidos en el resto de los bancos, entidades de ahorro y préstamo e instituciones financieras, y podrán realizar las demás operaciones de intermediación financiera y servicios financieros compatibles con su objeto.

Para el caso de las micro empresas el Estado a través de esta ley regula y ordena sus actividades de microfinanzas y en el caso de estas actividades el Estado otorgarán créditos de menor cuantía, bajo parámetros de calificación distintos a los establecidos en el resto de los bancos públicos, entidades de ahorro y préstamo e instituciones financieras gubernamentales.

Por estas razones se exponen los hallazgos obtenidos y contrastarlos con los antecedentes de la investigación, para establecer similitudes o diferencias.

La tendencia en la información presentada, revela la realidad, y dinámica de la Agencia Barinitas del banco Bicentenario en la ciudad de Barinitas del municipio Bolívar del estado Barinas. Aunado a ello, junto al comportamiento de las variables también se presentan los diversos análisis y sus respectivas interpretaciones. A continuación, se muestran los resultados tomando en cuenta el objetivo que se debe evaluar, los ítemes que conforma cada objetivo, los indicadores que servirán de matriz de análisis de los resultados obtenidos y la variable que direcciona la investigación Cuadro 7

4.1.1. CORRELACIÓN ENTRE LOS ÍTEMES E INDICADORES

Objetivo Evaluar el impacto de las políticas sociales en las comunidades del municipio Bolívar del estado Barinas del banco Bicentenario del Pueblo, de la Clase Obrera, Mujer y Comunas, Banco Universal, 2020.

Tabla 7. Ítemes e indicadores y variables de investigación

ÍTEMES	INDICADOR	VARIABLE
1.- Los microcréditos que aporta el banco Bicentenario cuenta con Políticas acorde con las necesidades de las comunidades que existen en el municipio Bolívar, edo. Barinas	Microcréditos	DIAGNÓSTICO DE LA ACTUACIÓN DEL BANCO
2.- Las políticas de financiamientos del banco Bicentenario, en cuanto a los microcréditos, se promueven el desarrollo de las Pymes objetos de estudio.		
3.- Se ha visto en la necesidad de solicitar microcréditos para fomentar el desarrollo de su empresa		
4.- Para el progreso de su empresa han realizado solicitudes de microcréditos al Banco Bicentenario		
5.- Las regulaciones de las políticas desfinanciamiento están acordes con las aspiraciones financieras de las comunidades objeto de estudio	Regulaciones	
6.- Las políticas de financiamientos del banco Bicentenario regula el estímulo del mercado de las pequeñas empresas que hacen vida en el municipio Bolívar	Ofertas Demanda	
7.- Las empresas que están funcionando en el municipio consideran para su desarrollo las ofertas por la banco Bicentenario		
8.- Para el desarrollo de las pequeñas empresas que están en el municipio Bolívar realizan adecuadamente las ofertas de microcréditos.		
9.- El banco Bicentenario ha realizado programas de acompañamiento para el fomento y el mejor desarrollo de los microcréditos en las empresas ubicadas en el municipio		
10.- En atención al desarrollo de su empresa ha considerado solicitar un programa de acompañamiento para la adquisición de un		

microcrédito al banco Bicentenario		ESTABLECER LA ACTUACIÓN DEL BANCO
11.- Para el desarrollo de su empresa siempre es oportuno la presencia del banco Bicentenario con el aporte de los microcréditos	Programas de acompañamiento o financiero	
12.- El banco Bicentenario ofrece una gestión crediticia para el desarrollo de las pequeñas empresas		
13.- En los microcréditos que su empresa a recibidos del banco Bicentenario son evaluados los flujos financieros (liquidez) que se desarrollan en su administración.	Flujos financieros	
14.- El banco Bicentenario realiza evaluaciones administrativas periódicas sobre la gestión de adquisición de activos de su empresa con los microcréditos aportados		
15.- En las pequeñas empresas que existen en el municipio Bolívar cuenta con la presencia oportuna de la gestión financiera del banco Bicentenario		
16.- Al obtener la solvencia de un microcrédito el banco Bicentenario le presentó nuevas oportunidades crediticias para su desarrollo empresarial		
17.- Cuando la empresa cae en estado de insolvencia en el cumplimiento de la gestión de pagos de los microcréditos el banco Bicentenario establece las sanciones del caso	Gestión de pago y créditos	
18.- La gestión de pagos sobre los microcréditos aportados por el banco Bicentenario son practicados adecuadamente frente al incumplimiento de los mismos		
19.- La entidad bancaria se ha preocupado en llevar información a sus clientes y comunidad en general para lograr mayor conocimiento de conceptos financieros y servicios que presta el banco	Nivel de bancarización	DETERMINAR EL IMPACTO DEL BANCO BICENTENARIO
20. Ha aplicado soluciones para ayudar a mejorar la salud financiera y crear oportunidades de negocios en la zona	Índice de créditos Gestión crediticia	
21.- Las instituciones que le otorgan los microcréditos a las micros, pequeñas empresas que existen en el municipio Bolívar hacen presencia permanente para ofertar oportunidades a sus posible desarrollos empresariales		
22.- Ha iniciado programas para promover el emprendimiento en la localidad entre sus clientes actuales y potenciales	Crecimiento sostenible	
23.- La gestión del banco Bicentenario en el otorgamiento de microcréditos genera en su empresa las oportunidades para tener un crecimiento sostenible		
24. La institución financiera tienen presente entre sus objetivos cumplir con los objetivos de desarrollo sostenible de Naciones Unidas: fin de la pobreza, hambre cero, salud y bienestar, educación de calidad, igualdad de género, trabajo decente y crecimiento económico		

Fuente: Cuestionario aplicadas a los informantes (Chacón, 2020)

4.2. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE LA ENCUESTA APLICADA A EMPRESAS, PERSONAS NATURALES Y FUNCIONARIOS DEL

Variables: Diagnosticar la banca pública **Dimensión:** Políticas de financiamiento **Indicadores:** Microcréditos Regulaciones Ofertas Demanda.
Ítem1. 1.- Los microcréditos que aporta el banco Bicentenario cuenta con Políticas acorde con las necesidades de las comunidades que existen en el municipio Bolívar, edo. Barinas.

Tabla N. 8. Microcréditos de acuerdo con necesidades de las comunidades

OPCIONES	FRECUEN CIA ABSOLUT A	FRECUEN CIA RELATIV A	PORCENT AJE VÁLIDO	PORCENT AJE ACUMULA DO
Siempre	5	0,20	20	20
Casi siempre	2	0,08	8	28
Algunas Veces	11	0,44	44	72
Casi Nunca	3	0,12	12	84
Nunca	4	0,16	16	100
	25	1,00	100	

Fuente: Encuestas aplicadas a empresas

La intención de este ítem es la de indagar si los créditos en el banco están programados de acuerdo con algún diagnóstico previo relacionado con las necesidades de financiamiento de las distintas comunidades de la zona, es decir, si fueron planificados con algún propósito específico.

En las diferentes actividades que desarrolla el banco Bicentenario en la comunidad centro de sus operaciones, con dinero u otro tipo de herramientas financieras, está presente que se encarga de actuar como intermediario entre las diferentes personas u organizaciones que realizan todos estos movimientos, negocios o transacciones.

Según Martínez (2014; 01), las instituciones financieras: "...se encargan de actuar como intermediarias entre las personas que tienen recursos disponibles y las que solicitan esos recursos", es de considerar que expone el autor que hay diferentes tipos de intermediarios financieros, dependiendo de la actividad que se



**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
"EZEQUIEL ZAMORA"
UNELLEZ**

La Universidad que Siembra

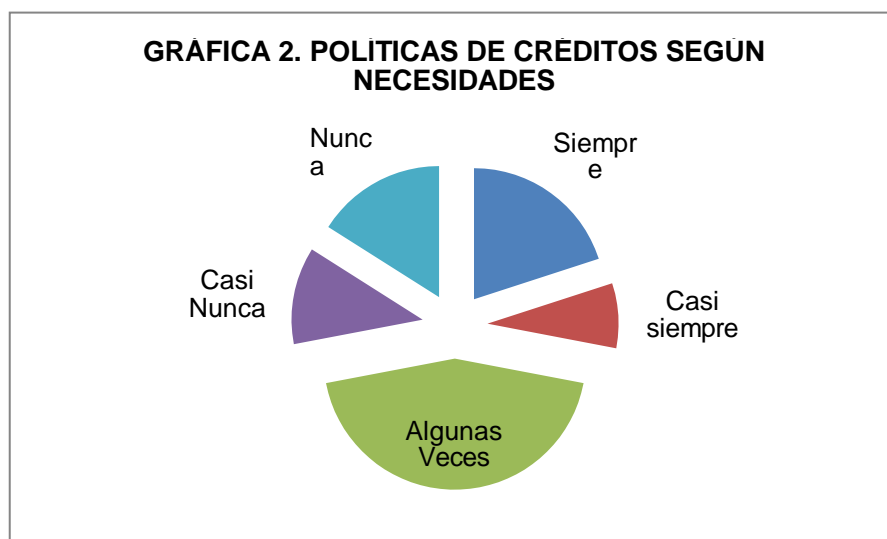


PRESAV
PROGRAMA DE
ESTUDIOS AVANZADOS
BARINAS UNELLEZ

vaya a llevar a cabo ya que existen los inversionistas institucionales como las

VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL

compañías de seguros, los fondos de pensiones o los fondos mutuos; los intermediarios de inversión, que son las instituciones que atraen dinero u otro tipo de recursos de pequeños inversionistas y los invierten en acciones o bonos formando portafolios de inversión y, finalmente, las instituciones de depósito, de las cuales los bancos son el tipo más conocido.



Fuente: Encuestas aplicadas a empresas- (Chacón, 2020)

En la gráfica anterior se observa que 42 % manifestaron que en algunos casos los créditos se ajustan a las necesidades de la comunidad, mientras un 28% sostienen que nunca son consideradas, situación que llama la atención, porque el banco según los propósitos de su constitución era la de apoyar el financiamiento de la microempresas, trabajadores y de la mujer.

Variables: Diagnosticar la banca pública Dimensión: Políticas de financiamiento Indicador: Microcréditos Regulaciones Ofertas Demanda.
Ítem, 2.- Las políticas de financiamientos del banco Bicentenario, en cuanto a los microcréditos, se promueven el desarrollo de las Pymes objetos de estudio

Tabla N. 8. Los créditos promueven desarrollo de Pymes

OPCIONES	FRECUEN CIA ABSOLUT A	FRECUEN CIA RELATIV A	PORCENT AJE VÁLIDO	PORCENT AJE ACUMULA DO
Siempre	3	0,12	12	12



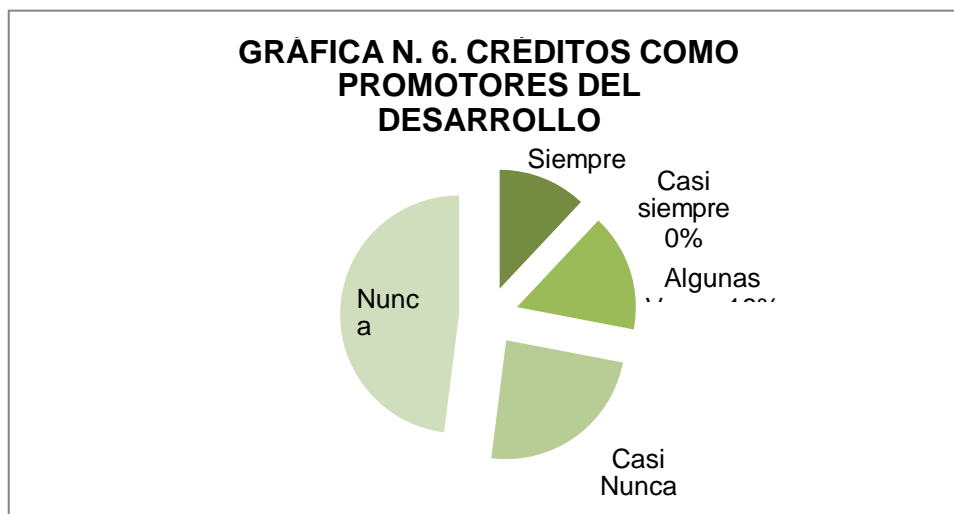
Casi siempre	0	0,00	0	12
--------------	---	------	---	----



Algunas Veces	4	0,16	16	28
Casi Nunca	6	0,24	24	52
Nunca	12	0,48	48	100
	25	1,00	100	

Fuente: Encuestas aplicadas a empresas. (Chacón, 2020)

El propósito de este ítem, es la de averiguar si los microcréditos del banco están dirigidos a la promoción del desarrollo de las empresas a nivel de micro, pequeñas y medianas.



Fuente: Encuestas aplicadas a empresas (Chacón, 2020)

La apreciación de los encuestados manifiestan que 72 % están de acuerdo que nunca están dirigidos al desarrollo de las empresas, solo un 12 % manifestaron que si están dirigidos a la promoción del desarrollo de las empresas, opinión específicamente de los funcionarios del banco, que tienen como concepción, más no lo ejecutan en ese sentido. La apreciación del mercado objetivo como son las personas naturales y jurídicas de la zona, no lo aprecian en ese sentido.

Variables: Diagnosticar la banca pública **Dimensión:** Políticas de financiamiento **Indicador:** Microcréditos **Regulaciones Ofertas Demanda.**
Ítem, 3.- Se ha visto en la necesidad de solicitar microcréditos para fomentar el desarrollo de su empresa.

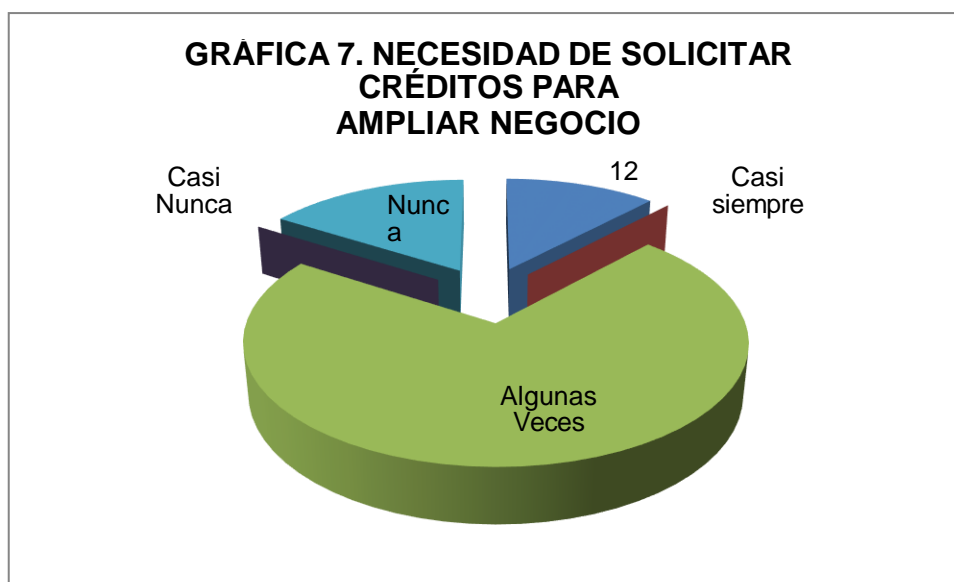
Tabla N. 9. Solicitud de créditos para el fomento del negocio

VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL

OPCIONES	FRECUEN CIA ABSOLUT A	FRECUEN CIA RELATIV A	PORCENT AJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULA DO
Siempre	3	0,12	12	12
Casi siempre	0	0,00	0	12
Algunas Veces	18	0,72	72	84
Casi Nunca	0	0,00	0	84
Nunca	4	0,16	16	100
	25	1,00	100	

Fuente: Encuestas aplicadas a empresas. (Chacón, 2020)

La intención de este ítem es la de indagar si los clientes han solicitado créditos para el fomento y creación de una empresa o un emprendimiento, con la intención la política de impulsar nuevas empresas.



Fuente: Encuestas aplicadas a empresas (Chacón, 2020)

La gráfica nos indica que 84 % manifiestan entre 12 % (Siempre) y 72 % (Algunas Veces) consideran que han solicitado créditos para ampliar e impulsar su negocio, lo que se infiere que el Banco ha contribuido con el crecimiento del aparato productivo de la zona.

Variables: Diagnosticar la banca pública **Dimensión:** Políticas de



**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
"EZEQUIEL ZAMORA"
UNELLEZ**

La Universidad que Siembra



PRESAV
PROGRAMA DE
ESTUDIOS AVANZADOS
BARINAS UNELLEZ

financiamiento Indicador: Microcréditos Regulaciones Ofertas Demanda.

VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL

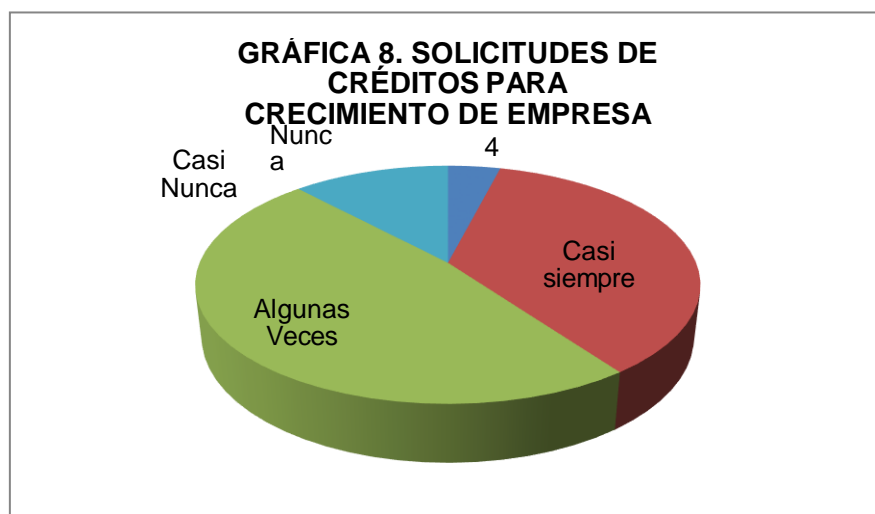
Ítem, 4.- Para el progreso de su empresa han realizado solicitudes de microcréditos al Banco Bicentenario

Tabla N. 10. Solicitud de créditos al banco

OPCIONES	FRECUEN CIA ABSOLUT A	FRECUEN CIA RELATIV A	PORCENT AJE VÁLIDO	PORCENTA JE ACUMULA DO
Siempre	1	0,04	4	4
Casi siempre	9	0,36	36	40
Algunas Veces	12	0,48	48	88
Casi Nunca	0	0,00	0	88
Nunca	3	0,12	12	100
	25	1,00	100	

Fuente: Encuestas aplicadas a empresas

Este ítem pretende averiguar si las comunidad de Barinitas ha utilizado en Banco para efectos de financiar operaciones de sus unidades de producción.



Fuente: Encuestas aplicadas a empresas (Chacón, 2020)

La gráfica dan muestra de la capacidad de aceptación de los clientes del Banco en recurrir a sus servicios para el desarrollo de la empresa, situación que en los actuales momentos es necesario, porque muchas empresas han tenido la capacidad de reaccionar positivamente ante la situación país y se han readecuado a los cambios y nuevas necesidades, en consecuencia necesitan de



**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
"EZEQUIEL ZAMORA"
UNELLEZ**

apalancamiento para desarrollar el negocio.

La Universidad que Siembra



PRESAV
PROGRAMA DE
ESTUDIOS AVANZADOS
BARINAS UNELLEZ

VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL

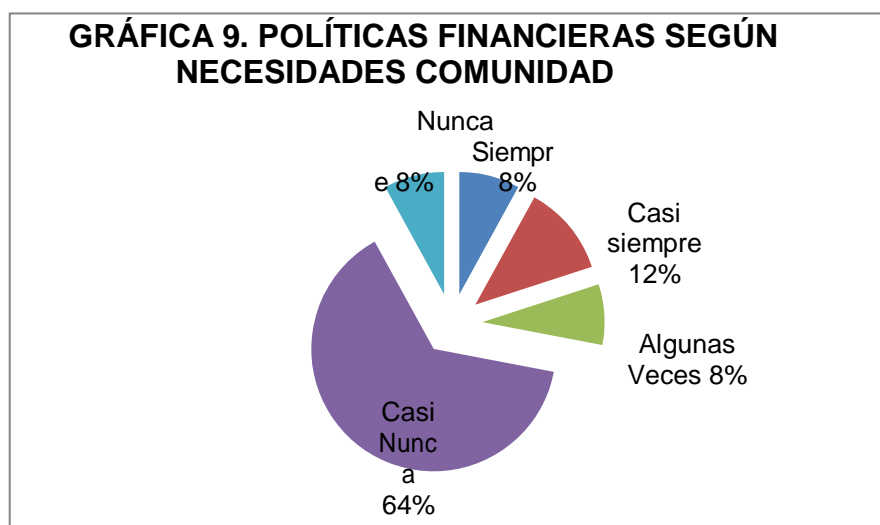
Variables: Diagnosticar la banca pública **Dimensión**: Políticas de **financiamiento** **Indicador**: Microcréditos **Regulaciones** **Ofertas** **Demanda**.
Ítem, 5.- Las regulaciones de las políticas de financiamiento están acordes con las aspiraciones financieras de las comunidades objeto de estudio

Tabla N. 11. Políticas de financiación acordes con aspiraciones

OPCIONES	FRECUEN CIA ABSOLUT A	FRECUEN CIA RELATIV A	PORCENT AJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULA DO
Siempre	2	0,08	12	12
Casi siempre	3	0,12	0	12
Algunas Veces	2	0,08	16	28
Casi Nunca	16	0,64	24	52
Nunca	2	0,08	48	100
	25	1,00	100	

Fuente: Encuestas aplicadas a empresas (chacón, 2020)

Con este ítem, se pretendía averiguar si las políticas del Banco tomaban en cuenta algún estudio de la demanda en la zona en cuanto a las necesidades de créditos.



Fuente: Encuestas aplicadas a empresas (Chacón, 2020)

En la gráfica anterior los encuestados manifestaron, en un 72 %, que el Banco no tiene políticas de financiamiento de acuerdo con algún diagnóstico previo de detección de necesidades de financiación de los clientes del Banco.

VARIABLES: Diagnosticar la banca pública Dimensión: Políticas de financiamiento Indicador: Microcréditos Regulaciones Ofertas Demanda.
Ítem, 6.- Las políticas de financiamientos del banco Bicentenario regula el estímulo del mercado de las pequeñas empresas que hacen vida en el municipio Bolívar.

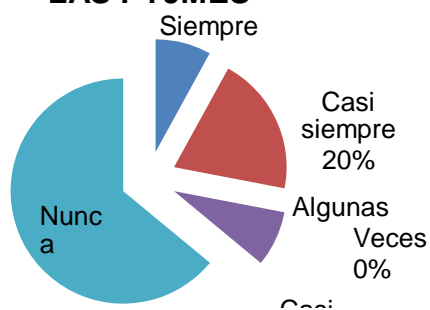
Tabla N. 12. Políticas de financiamiento como estímulo a las pequeñas empresas

OPCIONES	FRECUEN CIA ABSOLUT A	FRECUEN CIA RELATIV A	PORCENT AJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULA DO
Siempre	2	0,08	8	8
Casi siempre	5	0,20	20	28
Algunas Veces	0	0,00	0	28
Casi Nunca	2	0,08	8	36
Nunca	16	0,64	64	100
	25	1,00	100	

Fuente: Encuestas aplicadas a empresas (Chacón, 2020)

Con este ítem se buscaba indagar si el Banco de esa localidad, tenía como norte dentro de sus políticas de financiación estimular tanto el crecimiento como el desarrollo de las pequeñas empresas, uno de los objetivos de la creación del Banco.

GRÁFICA 10. FINANCIAMIENTO COMO ESTIMULO A LAS PYMES



Fuente: Encuestas aplicadas a empresas (Chacón, 2020)

En la gráfica podemos ver que un 72 % de las encuestados manifestaron entre Casi Nunca y Nunca, que el Banco no estimula el desarrollo y crecimiento de las pymes en la zona.

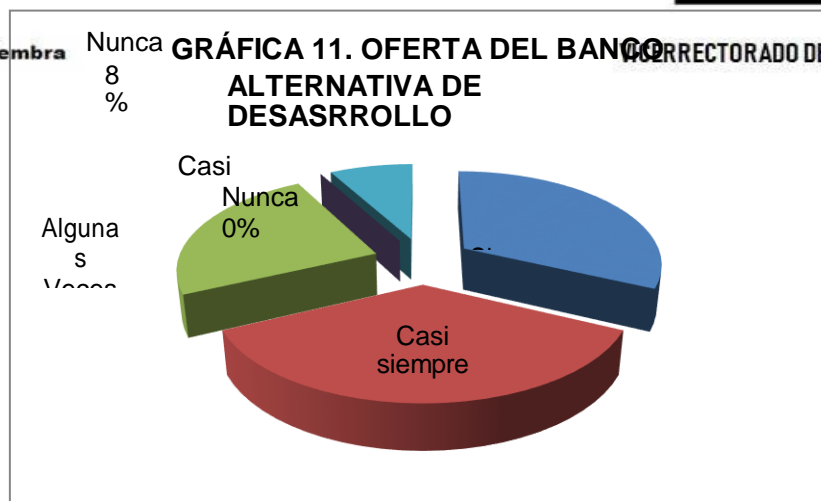
Variables: Diagnosticar la banca pública Dimensión: Políticas de financiamiento Indicador: Microcréditos Regulaciones Ofertas Demanda. Ítem, 7.- Las empresas que están funcionando en el municipio consideran para su desarrollo las ofertas del banco Bicentenario.

Tabla N. 13. Las empresas toman en cuenta las ofertas del Banco

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Siempre	8	0,32	32	32
Casi siempre	9	0,36	36	68
Algunas Veces	6	0,24	24	92
Casi Nunca	0	0,00	0	92
Nunca	2	0,08	8	100
	25	1,00	100	

Fuente: Encuestas aplicadas a empresas. (Chacón, 2020)

Con este ítem se pretendía indagar si las empresas y los comerciantes en general, tomaban en cuenta las ofertas del Banco con relación a los productos y servicios que ofrece en el mercado.



Fuente: Encuestas aplicadas a empresas (Chacón, 2020)

En la gráfica se observa que un 68 % de los encuestados toman en cuenta las ofertas que hace el Banco, es decir, que la comunidad en general sienten que los bancos son necesarios para impulsar sus unidades de producción, representado en 92 %, lo que indica que el banco pudiera tener un mercado cautivo para sus propósitos establecidos.

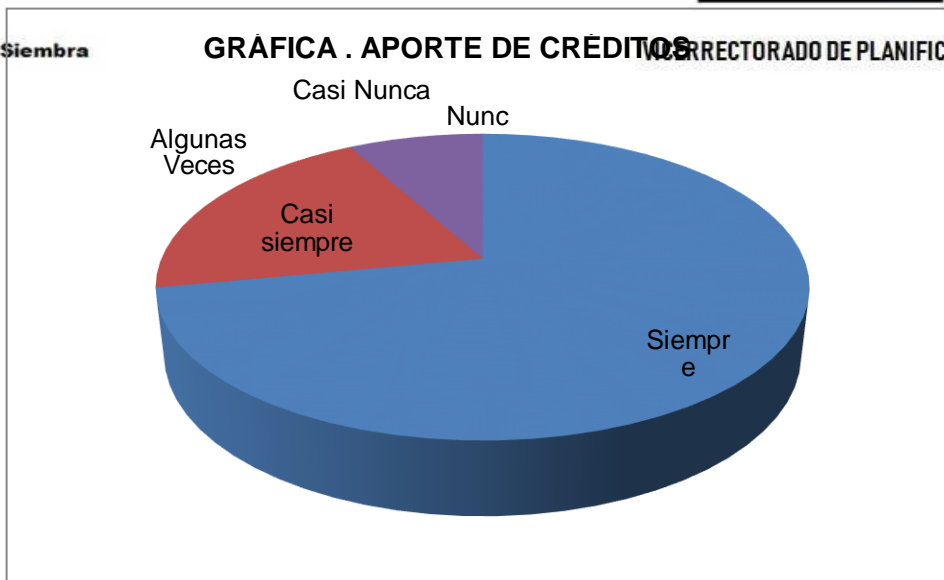
Variables: Diagnosticar la banca pública **Dimensión:** Políticas de financiamiento **Indicador:** Microcréditos Regulaciones Ofertas Demanda. **Ítem, 8.-** Para el desarrollo de su empresa siempre es oportuno la presencia del banco Bicentenario con el aporte de los microcréditos.

Tabla N. 14. Presencia del Banco oportunamente con los microcréditos

OPCIONES	FRECUEN CIA ABSOLUT A	FRECUEN CIA RELATIV A	PORCENT AJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULA DO
Siempre	18	0,72	72	72
Casi siempre	5	0,20	20	92
Algunas Veces	0	0,00	0	92
Casi Nunca	2	0,08	8	100
Nunca	0	0,00	0	100
	25	1,00	100	

Fuente: Encuestas aplicadas a empresas (Chac'on, 2020)

Se pretende averiguar si la presencia del Banco es oportuna con el aporte de los microcréditos que solicitan los clientes.



Fuente: Encuestas aplicadas a empresas (Chacón, 2020)

La gráfica nos muestra que 92 % (72 % Siempre + 20% Casi siempre) consideran que la actuación del Banco es oportuna en cuanto a los créditos otorgados.

Variables: Acompañamiento y Actuación del Banco **Dimensión:** Actuación del Banco **Indicador:** Programa de acompañamiento, flujos financieros y gestión de cobros de los créditos. **Ítem, 9.-** El banco Bicentenario ha realizado programas de acompañamiento para el fomento y el mejor desarrollo de los microcréditos en las empresas ubicadas en el municipio.

En este apartado se pretende averiguar la actuación del banco en cuanto al acompañamiento de los clientes, evaluación de su situación financiera así como las políticas seguidas en cuanto a la recuperación de los créditos.

Estos programas son ofrecidos por las instituciones financieras para dar a conocer todas las vías de financiación a los accesos a la financiación o en el mantenimiento y renovación de los mismos, ofreciéndolos mediante un proceso sencillo, claro y efectivo para diseñar, preparar y presentar perfectamente las operaciones de financiación, además de hacerlo a los interlocutores adecuados.

Sobre los programas de acompañamiento financiero, Landriscini (2013) expone que...son actividades dirigidas a favorecer la mejora de la gestión financiera, así como, el acceso o el mantenimiento de la financiación de la empresa que ha solicitado los recursos financieros con la finalidad de incrementar su competitividad, el poder de consolidar y hacer crecer la actividad económica en una coyuntura económica de restricción del crédito empresarial. (p.5).

Es oportuno exponer que entre otros elementos de importancia que ofrecen estos programas está el dar los conocimientos sobre como refinanciar la deuda y optimizar el circulante como elemento clave para la viabilidad de una empresa a través de las metodologías adecuadas y/o ofrecidas por las instituciones financieras para conseguirlo.

Para el caso de que la empresa tenga necesidad de afrontar una situación adversa, además de tomar decisiones a corto plazo, estos programas aportan herramientas de planificación y ejecución de acciones para conseguir salir permanentemente de esa situación, realizando estudios de viabilidad que les permitan deslumbrar como definir las alternativas existentes y a elegir la más interesante.

De allí, que es necesario tomar en cuenta estos elementos para tener una idea, a través de los clientes actuales, la apreciación que tienen al respecto.

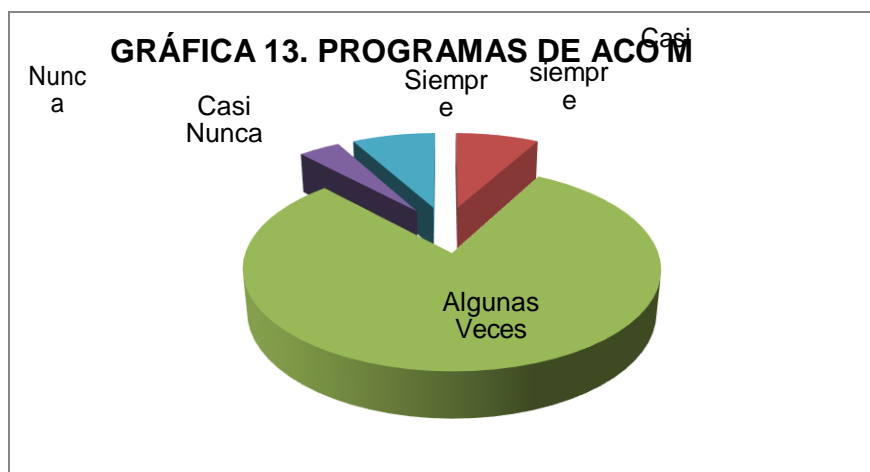
Tabla N.15. Programa de acompañamiento para el fomento y desarrollo de micro pymes

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Siempre	0	0,00	0	0
Casi siempre	2	0,08	8	8
Algunas Veces	20	0,80	80	88
Casi Nunca	1	0,04	4	92
Nunca	2	0,08	8	100
	25	1,00	100	

Fuente: Encuestas aplicadas a empresas. (Chacón, 2020)

La intencionalidad del referido ítem, es la de averiguar, entre los encuestados, si el Banco aplica algún programa de acompañamiento con

respecto a la solicitud de créditos de la cartera microfinanciera para el fomento y desarrollo de las empresas a nivel de micro, pequeña y mediana empresa.



Fuente: Encuestas aplicadas a empresas (Chacón, 2020)

La gráfica da cuenta de que 80% manifestaron que en algunas veces han cumplido con un acompañamiento al cliente para efectos de fomento y el mejor desarrollo de los microcréditos en las empresas.

Situación que llama la atención porque debe ser política del Banco, en ejercer esta función por estar pautado dentro de sus funciones.

Variables: Acompañamiento y Actuación del Banco **Dimensión:** Actuación del Banco **Indicador:** Programa de acompañamiento, flujos financieros y gestión de cobros de los créditos. **Ítem, 10.-** En atención al desarrollo de su empresa ha considerado solicitar un programa de acompañamiento para la adquisición de un microcrédito al banco Bicentenario

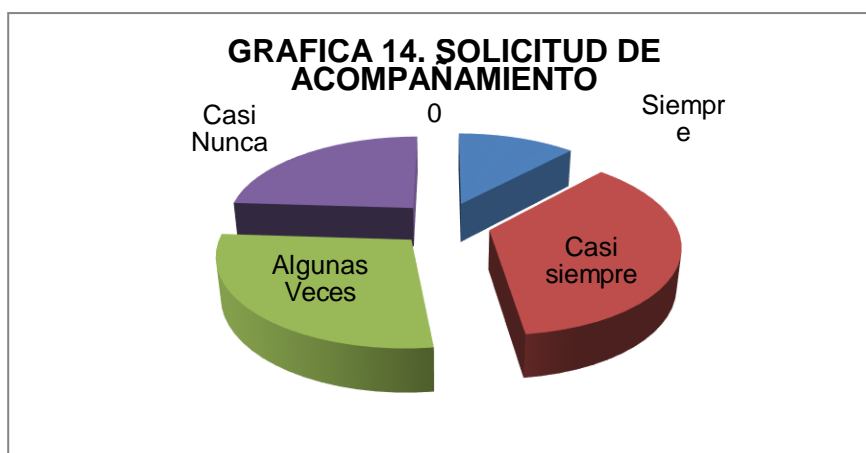
Tabla N. 16. Solicitud de acompañamiento por parte de clientes

OPCIONES	FRECUENCIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE
----------	------------	------------	------------	------------

Siembra	ABSOLUTA	RELATIVA	VÁLIDO	ACUMULADO
Siempre	3	0,12	12	12
Casi siempre	9	0,36	36	48
Algunas Veces	7	0,28	28	76
Casi Nunca	6	0,24	24	100
Nunca	0	0,00	0	100
	25	1,00	100	

Fuente: Encuestas aplicadas a empresas. (Chacón, 2020)

Con este ítem se busca indagar si los clientes, en alguna oportunidad, han solicitado programa de acompañamiento, asistencia técnica al banco para sus propósitos crediticios.



Fuente: Encuestas aplicadas a empresas (Chacón, 2020)

En la gráfica se evidencia que 76 % respondieron entre siempre (12%); 36 % (casi siempre) y 28% (Algunas veces) lo que quiere decir, que una vez más los clientes consideran importante la actuación del Banco, como una unidad e apoyo para sus propósitos financieros.

Variables: Diagnosticar la banca pública **Dimensión:** Políticas de financiamiento **Indicador:** Microcréditos Regulaciones Ofertas Demanda.
Ítem,11.- Para el desarrollo de las pequeñas empresas que están en el municipio Bolívar realizan adecuadamente las ofertas de microcréditos.

La intención de este ítem, fue la de investigar si el Banco en cada uno de sus ejercicios económico y planes de colocación de recursos, a través de políticas de créditos para las micro pymes, esas ofertas estaban intencionadas con propósitos definidos como por ejemplo: cierta cantidad de la cartera de créditos programada dirigidos para el crecimiento de empresas; otro monto para la creación de empresas; montos específicos para impulsar, por ejemplo en la zona; el turismo, el café, aguacate, cacao, etc.

Tabla N. 17. Ofertas de créditos para el desarrollo de las mipymes.

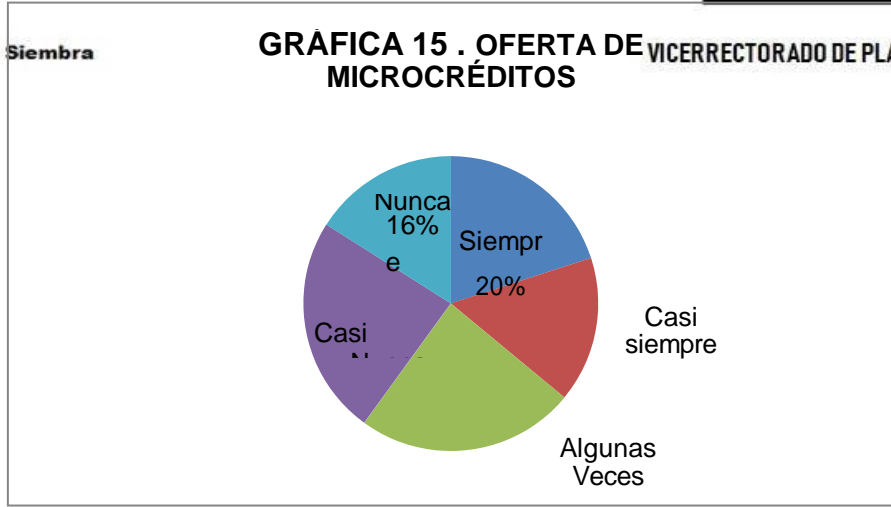
OPCIONES	FRECUEN CIA ABSOLUT A	FRECUEN CIA RELATIV A	PORCENT AJE VÁLIDO	PORCENT AJE ACUMULA DO
Siempre	5	0,2 0	20	20
Casi siempre	4	0,1 6	16	36
Algunas Veces	6	0,2 4	24	60
Casi Nunca	6	0,2 4	24	84
Nunca	4	0,1 6	16	100
	25	1,0 0	100	

Fuente: Encuestas aplicadas a empresas (Chacón, 2020)

En la gráfica siguiente podemos observar opiniones parejas, entre siempre-casi siempre 36 %; Casi Nunca-Nunca 36 % y algunas veces 24 %. Si tomamos en cuenta siempre, casi siempre y algunas veces como afirmativa la adecuación de los créditos, podemos concluir que 60 % están de acuerdo que existe.



GRÁFICA 15 . OFERTA DE MICROCRÉDITOS



Fuente: Encuestas aplicadas a empresas (Chacón, 2020)

Variables: Acompañamiento y Actuación del Banco **Dimensión:** Actuación del Banco
Indicador: Programa de acompañamiento, flujos financieros y gestión de cobros de los créditos. **Ítem12.-** El banco Bicentenario ofrece una gestión crediticia para el desarrollo de las pequeñas empresas.

Uno de los objetivos trazados por el gobierno, al crear al banco Bicentenario, fue para el apoyo a la creación de empresas, muy bien el Banco pudiera apoyar a empresarios para que constituyan empresas que se encargaran de explotar las grandes riquezas mineras con que cuenta el municipio Bolívar. En este lugar la abundancia de recursos minerales se utiliza para la fabricación de pocetas, lavamanos y cerámica, entre otros objetos otros objetos o artículos de gran valor y demanda comercial. Esta industria tiene una gran importancia económica y representa parte del desarrollo del municipio

Los feldespatos son los minerales que constituyen una de las principales materias primas en la industria de la cerámica y que dentro del municipio Bolívar afloran en los predios de la parroquia Altamira de Cáceres, en el cerro denominado La Gallineta, nombre dado debido a la especie de ave que allí existe, como lo es el gallito de las rocas. El feldespato es la materia prima esencial, junto con el caolín y la sílice para la elaboración de cerámicas, pocetas, lavamanos, ollas, cántaros, jarras, budares, fermentadoras, pinpilinas, tijones y muchos otros artículos. Estos recursos minerales representan un claro ejemplo de las riquezas mineras con que cuenta el municipio Bolívar que son extraídas y luego llevadas para ser procesadas y enviados a otras regiones del país donde se elaboran diversos productos.

Tabla N. 18. Ofrecimiento de gestión financiera para el desarrollo de empresas

OPCIONES	FRECUEN CIA ABSOLUT A	FRECUEN CIA RELATIV A	PORCENT AJE VÁLIDO	PORCENTA JE ACUMULA DO
Siempre	4	0,16	16	16
Casi siempre	2	0,08	8	24
Algunas Veces	13	0,52	52	76
Casi Nunca	5	0,20	20	96
Nunca	1	0,04	4	100



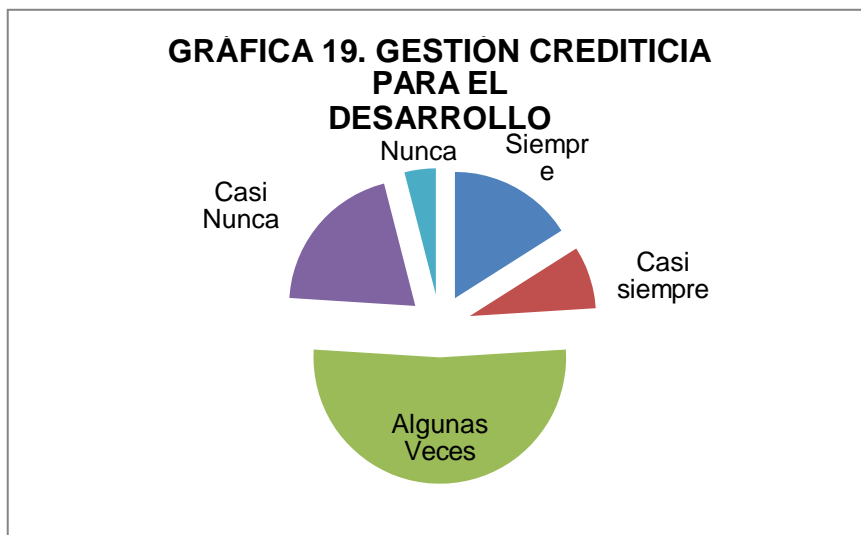
	25	1,00	100	
--	----	------	-----	--

La Universidad que Siempre

Fuente: Encuestas aplicadas a empresas (Chacón, 2020)

VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL

Con el ítem, anterior, se buscó determinar la apreciación de los encuestados en cuanto a que si el banco Bicentenario ofrece una gestión crediticia para el desarrollo de las pequeñas empresas en su trabajo de promoción a la creación y sostenimiento de las unidades de producción de la zona.



Fuente: Encuestas aplicadas a empresas (Chacón, 2020)

En la gráfica se interpreta que 52 % manifestaron que en algunas veces ofrecen el servicio de créditos para el desarrollo de las empresas en la zona, mientras que 20 % manifestaron que casi nunca y 24 % entre siempre y casi siempre.

Variables: Acompañamiento y Actuación del Banco **Dimensión:** Actuación del Banco **Indicador:** Programa de acompañamiento, flujos financieros y gestión de cobros de los créditos. **Ítem, 13.-** En los microcréditos que su empresa a recibidos del banco Bicentenario son evaluados los flujos financieros (liquidez) que se desarrollan en su administración.

Tabla N. 19. Evaluación de los flujos financieros de la empresa

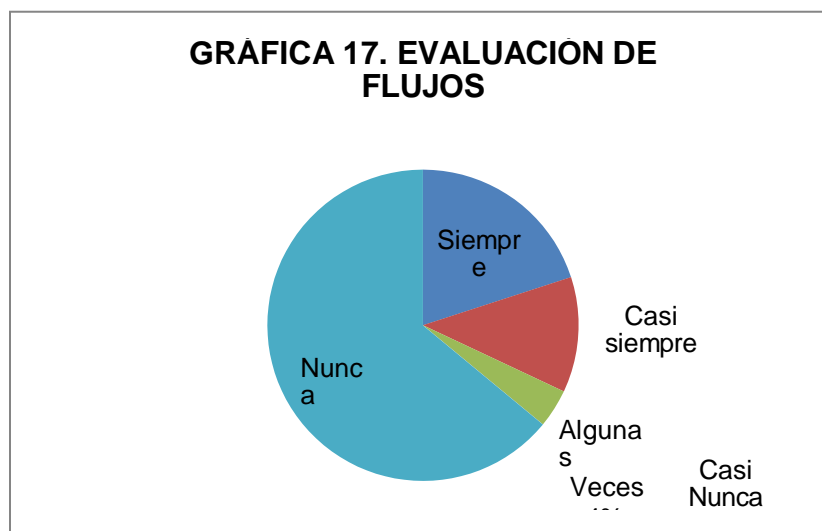
La Universidad que Siembra

VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL

OPCIONES	FRECUEN CIA ABSOLUT A	FRECUEN CIA RELATIV A	PORCENT AJE VÁLIDO	PORCENTA JE ACUMULA DO
Siempre	5	0,20	20	20
Casi siempre	3	0,12	12	32
Algunas Veces	1	0,04	4	36
Casi Nunca	0	0,00	0	36
Nunca	16	0,64	64	100
	25	1,00	100	

Fuente: Encuestas aplicadas a empresas. (Chacón, 2020)

El objetivo de este ítem, es la de averiguar si el Banco en los momentos cuando la empresa o cliente hace la solicitud de los créditos evalúan sus flujos financieros como herramienta de gestión por parte del empresario.



Fuente: Encuestas aplicadas a empresas (Chacón, 2020)

La gráfica nos indica que 64 % **nunca** son evaluados los flujos financieros de las empresas para efectos de créditos, aunque los funcionarios indican que siempre

Variables: Acompañamiento y Actuación del Banco **Dimensión:** Actuación del Banco **Indicador:** Programa de acompañamiento, flujos financieros y gestión de cobros de los créditos. **Ítem, 14.-** El banco Bicentenario realiza evaluaciones

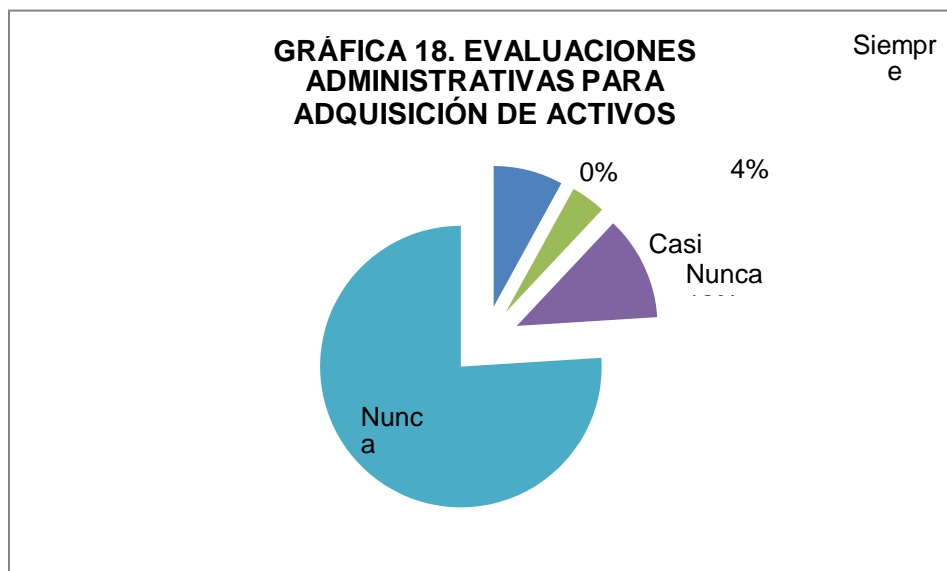
administrativas periódicas sobre la gestión de adquisición de activos de su empresa con los microcréditos aportados.

Tabla N. 18. Evaluaciones administrativas periódicas para adquisición de activos

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Siempre	2	0,08	8	8
Casi siempre	0	0,00	0	8
Algunas Veces	1	0,04	4	12
Casi Nunca	3	0,12	12	24
Nunca	19	0,76	76	100
	25	1,00	100	

Fuente: Encuestas aplicadas a empresas, (Chacón, 2020)

Con este ítem, se quería averiguar si el Banco realiza análisis de la gestión administrativa a aquellas solicitudes de créditos para la adquisición de activos



Fuente: Encuestas aplicadas a empresas (Chacón, 2020)

En la gráfica se observa que 76 % manifestaron que Nunca hacen evaluaciones administrativas para la adquisición de activos.

Variables: Acompañamiento y Actuación del Banco **Dimensión:** Actuación



**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
"EZEQUIEL ZAMORA"
UNELLEZ**

La Universidad que Siembra



PRESAV
PROGRAMA DE
ESTUDIOS AVANZADOS
BARINAS UNELLEZ

del Banco Indicador: Programa de acompañamiento, flujos financieros y gestión de

VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL

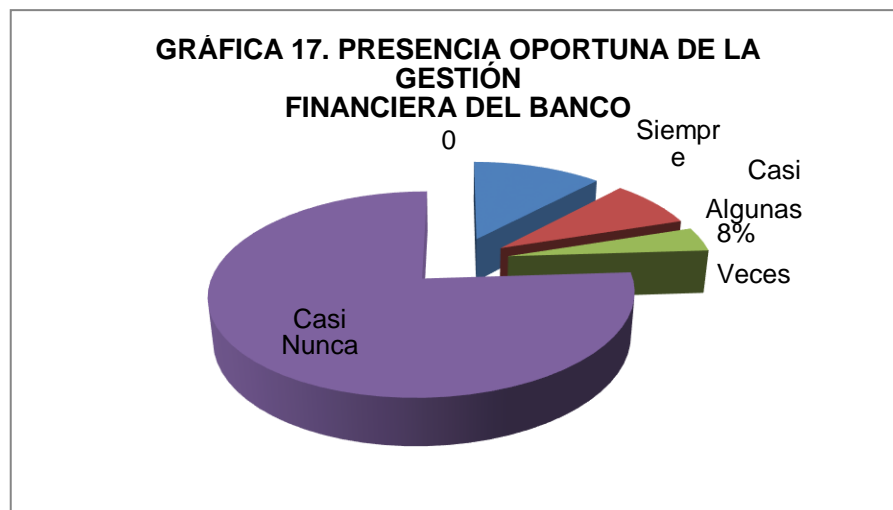
cobros de los créditos. **Ítem15.-** En las pequeñas empresas que existen en el municipio Bolívar cuenta con la presencia oportuna de la gestión financiera del banco Bicentenario.

Tabla N. 21. Presencia oportuna del Banco de la gestión financiera

OPCIONES	FRECUEN CIA ABSOLUT A	FRECUEN CIA RELATIV A	PORCENT AJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULA DO
Siempre	3	0,12	12	12
Casi siempre	2	0,08	8	20
Algunas Veces	1	0,04	4	24
Casi Nunca	19	0,76	76	100
Nunca	0	0,00	0	100
	25	1,00	100	

Fuente: Encuestas aplicadas a empresas (Chacón, 2020)

Con el presente ítem, se buscó que los encuestados determinaran la presencia oportuna de la gestión financiera del banco Bicentenario en apoyo a los clientes en el Municipio.



Fuente: Encuestas aplicadas a empresas (Chacón, 2020)

En la gráfica podemos observar que los encuestados respondieron en 76 % casi nunca se siente la presencia de manera oportuna la gestión financiera del Banco, solo tienen acceso a los créditos una población muy limitada y ocurren



**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
"EZEQUIEL ZAMORA"
UNELLEZ**

La Universidad que Siembra



PRESAV
PROGRAMA DE
ESTUDIOS AVANZADOS
BARINAS UNELLEZ

cuando lo solicitan una vez cumplida con una cantidad de documentos.

VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL

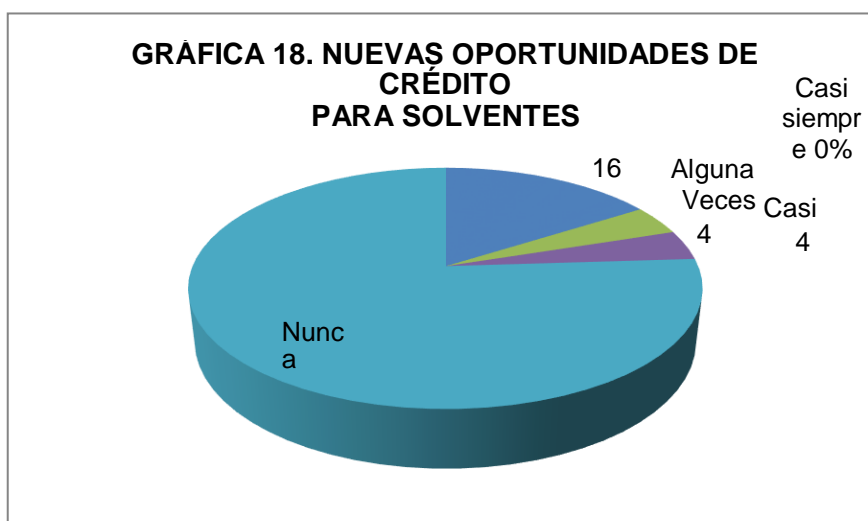
Variables: Acompañamiento y Actuación del Banco **Dimensión:** Actuación del Banco
Indicador: Programa de acompañamiento, flujos financieros y gestión de cobros de los créditos. **Ítem16.-** Al obtener la solvencia de un microcrédito el banco Bicentenario le presentó nuevas oportunidades crediticias para su desarrollo empresarial.

Tabla N. 22. Nuevas oportunidades a quienes están solventes

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Siempre	4	0,16	16	16
Casi siempre	0	0,00	0	16
Algunas Veces	1	0,04	4	20
Casi Nunca	1	0,04	4	24
Nunca	19	0,76	76	100
	25	1,00	100	

Fuente: Encuestas aplicadas a empresas (Chacón, 2020)

Con este ítem, se indagó si el Banco ofrece nuevas oportunidades para aquellos clientes que acumulan buena experiencia en cuanto al pago de los créditos solicitados.



Fuente: Encuestas aplicadas a empresas (Chacón, 2020)

Podemos observar en la gráfica que 76 % de los encuestados afirmaron que Nunca ofrecen nuevas oportunidades de créditos a quienes se han solventado, contra un 16 % que si lo hacen, posición de los funcionarios, pero los clientes no lo perciben así.

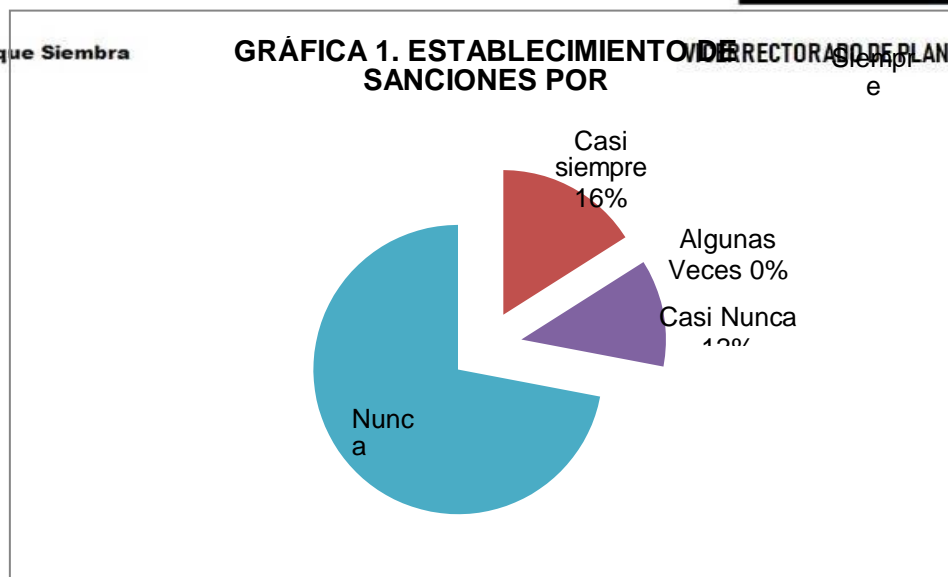
Variables: Acompañamiento y Actuación del Banco **Dimensión:** Actuación del Banco Indicador: Programa de acompañamiento, flujos financieros y gestión de cobros de los créditos. **Ítem, 17.-** Cuando la empresa cae en estado de insolvencia en el cumplimiento de la gestión de pagos de los microcréditos el banco Bicentenario establece las sanciones del caso.

.Tabla N. 23. Aplicación de sanciones en caso de incumplimiento

OPCIONES	FRECUEN CIA ABSOLUT A	FRECUEN CIA RELATIV A	PORCENT AJE VÁLIDO	PORCENTA JE ACUMULA DO
Siempre	0	0,00	0	0
Casi siempre	4	0,16	16	16
Algunas Veces	0	0,00	0	16
Casi Nunca	3	0,12	12	28
Nunca	18	0,72	72	100
	25	1,00	100	

Fuente: Encuestas aplicadas a empresas, (Chacón, 2020)

Con el ítem, se quiso averiguar si el Banco, en algún momento se vio obligado, por el incumplimiento de los clientes, en ejecutar garantías o establecer sanciones



Fuente: Encuestas aplicadas a empresas (Chacón, 2020)

En la gráfica se observa que un 72 % manifestaron que nunca se han aplicado sanciones, situación que favorece al Banco

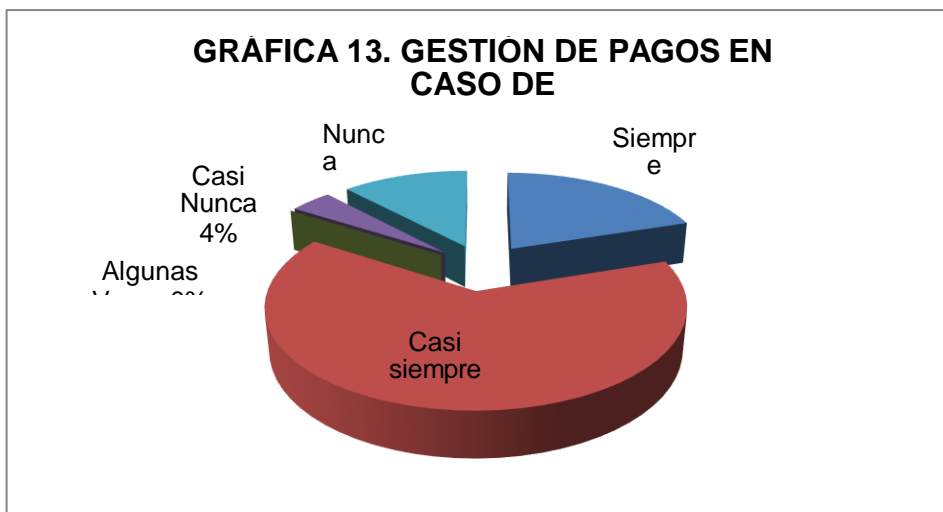
Variables: Acompañamiento y Actuación del Banco **Dimensión:** Actuación del Banco **Indicador:** Programa de acompañamiento, flujos financieros y gestión de cobros de los créditos. **Ítem, 18.-** La gestión de pagos sobre los microcréditos aportados por el banco Bicentenario son practicados adecuadamente frente al incumplimiento de los mismos.

Tabla N. 24. Gestión de cobros por incumplimientos

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Siempre	5	0,20	20	20
Casi siempre	16	0,64	64	84
Algunas Veces	0	0,00	0	84
Casi Nunca	1	0,04	4	88
Nunca	3	0,12	12	100
	25	1,00	100	

Fuente: Encuestas aplicadas a empresas. (Chacón, 2020)

Con este ítem, se busca determinar qué políticas o cómo ha sido su actuación del Banco en situaciones de incumplimientos de pagos por parte de los clientes.



Fuente: Encuestas aplicadas a empresas (Chacón, 2020)

La gráfica da cuenta de que 64% considera que casi siempre hace las gestiones de cobranza en caso de incumplimiento del pago de los créditos, y que según información de los funcionarios, siempre se recuperan las moras y no han tenido que ejecutar garantías o fianzas.

Variables: Educación financiera y social del banco. **Dimensión:** Impacto del Banco. **Indicador:** crecimiento sostenible, índice de crédito y nivel de bancarización. **Ítem 19**, la entidad bancaria se ha preocupado en llevar información a sus clientes y comunidad en general para lograr mayor conocimiento de conceptos financieros y servicios que presta el banco

En esta apartado se busca determinar el grado de educación financiera y social en la zona, así como su impacto a través de sus actuaciones representadas en crecimiento sostenible, índice y créditos y el nivel de bancarización.

Uno de las herramientas que se debe tomar en cuenta, tanto por la banco como por el empresario, es el flujo financiero con la finalidad de buscar a determinar la rentabilidad del proyecto teniendo en cuenta los efectos del financiamiento siendo la suma de dos tipos de flujo de caja: el flujo económico,

que ve la rentabilidad del proyecto sin considerar el financiamiento y el flujo de financiamiento neto, que incorpora los efectos del financiamiento.

Según Landriscini (2013) "El flujo financiero es el balance mediante el cual se identifica de donde proviene los movimientos financieros que conforma el uso de los recursos. (p.56) Este flujo se obtiene de la combinación entre los cambios en las cuentas financieras del estado de situación (obligaciones, bonos emitidos, emisión o readquisición de acciones y distribución de utilidades en efectivo, adquisición de activos, entre otras) y los rubros, de la misma naturaleza, del estado de resultados (intereses y gastos financieros).

Así mismo, se debe evaluar el crecimiento sostenible, es decir, el desarrollo de la empresa, donde los recursos financieros se aprovechen con eficacia, que sea sostenible y competitiva, aprovechando tal desarrollo para el fomento de nuevos procesos que refuerce las ventajas competitivas crecimiento o de las PYME, y que también asista a los consumidores a dar valor al uso eficaz de los recursos.

Para Reyes y Briceño (2010): sobre este particular exponen que:

"El crecimiento sostenible mide la relación entre el rendimiento y el capital invertido, entendiéndose por rendimiento a las utilidades netas comparadas contra la inversión efectuada (ROE), en tanto que por capital invertido se entiende al capital contable menos el dinero que se reinvierte en el negocio".
(p.s/n)

En otras palabras, es la tasa de aumento del activo y de las ventas que la empresa puede soportar financieramente, ya que el crecimiento es una fuente de rentabilidad, pero también puede amenazar la supervivencia de la empresa que no sea capaz de controlarlo.

Para que la empresa mantenga su participación en el mercado tiene que crecer al ritmo de la demanda. Además, a largo plazo no hay crecimiento posible de ventas sin un crecimiento proporcional del activo (capital de trabajo y capacidad de producción). Al aumento del activo corresponde un aumento igual del pasivo y del patrimonio, pero si esto es sólo a través de endeudamiento aumentaría el riesgo financiero de la empresa.

Tabla N. 27. Información a clientes sobre conceptos financieros

VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL

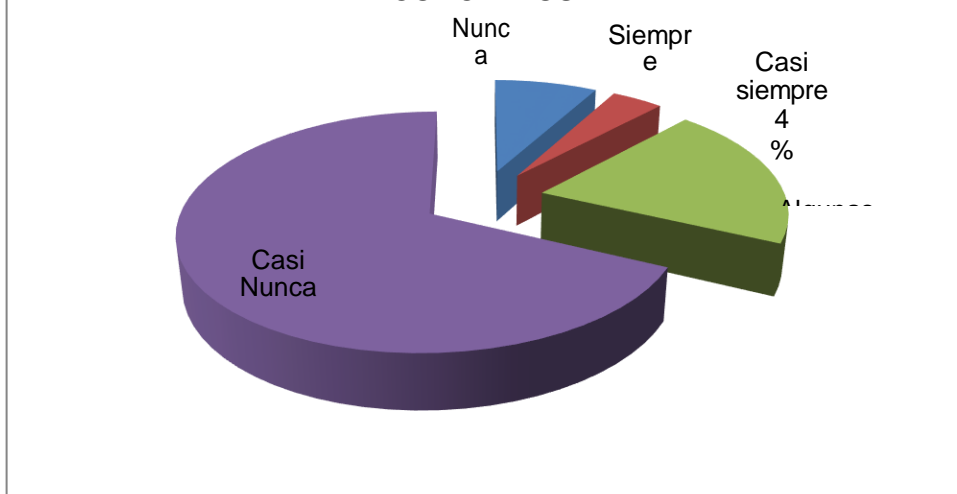
OPCIONES	FRECUEN CIA ABSOLUT A	FRECUEN CIA RELATIV A	PORCENT AJE VÁLIDO	PORCENTA JE ACUMULA DO
Siempre	2	0,08	8	8
Casi siempre	1	0,04	4	12
Algunas Veces	5	0,20	20	32
Casi Nunca	17	0,68	68	100
Nunca	0	0,00	0	100
	25	1,00	100	

Fuente: Encuestas aplicadas a empresas (Chacón, 2020)

Este ítem busca determinar si el banco se ha preocupado en llevar información a sus clientes y comunidad en general para lograr mayor conocimiento de conceptos financieros y servicios que presta el banco, información que a través de los clientes se puede verificar su ejecución o no. Los artículos 117 y 118 de la Constitución es muy claro en ese sentido parten del derecho que tienen los ciudadanos a disponer de bienes y servicios de calidad, así como a una información adecuada y no engañosa sobre el contenido y características de los productos y servicios que consumen.

Otra normativa que se debe tomar en cuenta para el análisis es Decreto Ley de Creación, Estimulo, Promoción y Desarrollo del Sistema Microfinanciero que en su artículo 3, señala lo siguiente: *“Los entes u organizaciones públicos y privados que integren el sistema microfinanciero deben ser diligentes en el retorno y la recuperación de los recursos económicos y la sustentabilidad del sistema en forma eficiente y oportuna” (la cursiva es nuestra)*

GRÁFICA 23. INFORMACIÓN A LA CUENTAHABIENTE DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL
CONCEPTOS



Fuente: Encuestas aplicadas a empresas (Chacón, 2020)

La gráfica refleja la respuesta de los clientes al manifestar que Casi nunca lo hacen en un 68 %, mientras que otros 20 %, dijeron que algunas veces lo hacen y un 12 % entre siempre y casi siempre, respuesta de los funcionarios. Se evidencia que una cosa piensan los funcionarios y otra los clientes que al fin al cabo, se válida la información de que no la hacen.

Variables: Educación financiera y social del banco. **Dimensión:** Impacto del Banco. **Indicador:** crecimiento sostenible, índice de crédito y nivel de bancarización. **Ítem 20.** Ha aplicado soluciones para ayudar a mejorar la salud financiera y crear oportunidades de negocios en la zona.

Tabla N. 26. Soluciones para ayudar a mejorar la salud financiera

OPCIONES	FRECUEN CIA ABSOLUT A	FRECUEN CIA RELATIV A	PORCENT AJE VÁLIDO	PORCENTA JE ACUMULA DO
Siempre	15	0,60	60	60
Casi siempre	8	0,32	32	92
Algunas Veces	2	0,08	8	100
Casi Nunca	0	0,00	0	100
Nunca	0	0,00	0	100
	25	1,00	100	



**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
"EZEQUIEL ZAMORA"
UNELLEZ**

La Universidad que Siembra

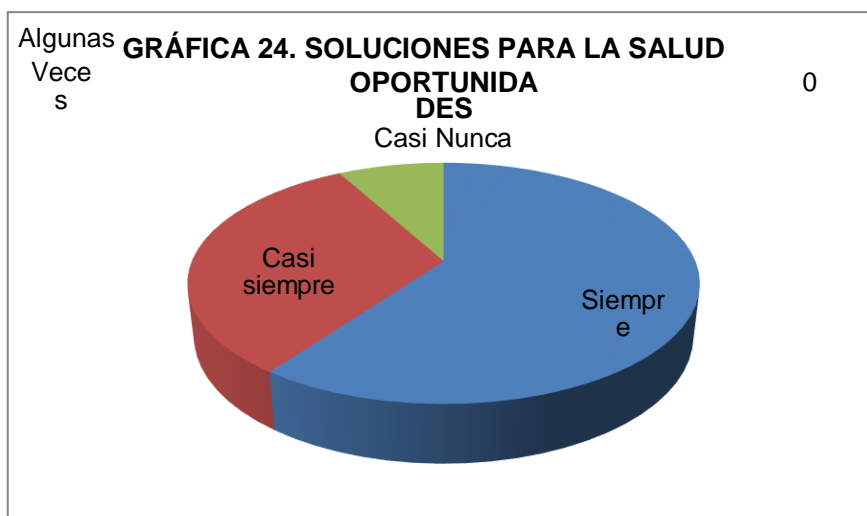


PRESAV
PROGRAMA DE
ESTUDIOS AVANZADOS
BARINAS UNELLEZ

Fuente: Encuestas aplicadas a empresas (Chacón, 2020)

VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL

Con el ítem en cuestión se pretendió averiguar si el Banco en algún momento aplicó soluciones para ayudar a mejorar la salud financiera y crear oportunidades de negocios en la zona a través de apoyo a la micro, pequeña y mediana empresa bien para iniciar negocios o para desarrollar negocios existentes.



Fuente: Encuestas aplicadas a empresas (Chacón, 2020)

En la gráfica podemos visualizar que el Banco ha dado apoyo a los clientes en este sentido representado en 92 % (60 % siempre y 32 % Casi siempre) En la Misión del Banco se puede visualizar la razón de ser del mismo al manifestar que el Banco debe presentar ***“soluciones financieras para la promoción y desarrollo del aparato socio-productivo del pueblo venezolano.....mediante productos y servicios innovadores que promuevan la cultura del ahorro y pago, así como el acceso de todas las personas a los servicios bancarios”***

Variables: Acompañamiento y Actuación del Banco **Dimensión:** Actuación del Banco **Indicador:** Programa de acompañamiento, flujos financieros y gestión de cobros de los créditos. **Ítem21.-** Las instituciones que le otorgan los microcréditos a las micros, pequeñas empresas que existen en el municipio Bolívar hacen presencia permanente para ofertar oportunidades a sus posible desarrollos empresariales

Tabla N. 2. Presencia de instituciones de microcréditos que apoyen a las micro pymes

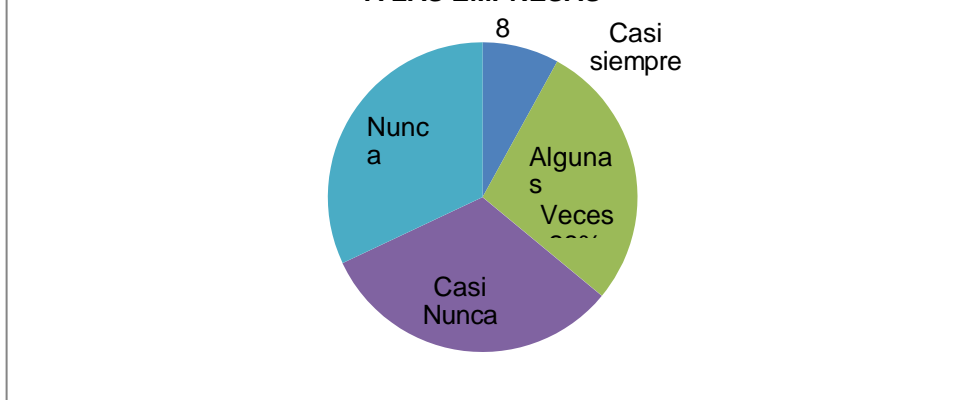
OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Siempre	2	0,08	8	8
Casi siempre	0	0,00	0	8
Algunas Veces	7	0,28	28	36
Casi Nunca	8	0,32	32	68
Nunca	8	0,32	32	100
	25	1,00	100	

Fuente: Encuestas aplicadas a empresas. (Chacón, 2020)

El ítem buscó indagar si en el Municipio existen otras instituciones financieras en el manejo de los microcréditos y que ofrezcan sus servicios a las micros, pequeñas y medianas empresas, es decir, si existe competencia.

El artículo 24, de la Ley General de Bancos y otras Instituciones Financieras, a través del Decreto N° 1.526 (3/11/2001) es claro cuando señala que “El Ejecutivo Nacional determinará dentro del primer mes de cada año, previa recomendación del Consejo Bancario Nacional, el *porcentaje mínimo de la cartera crediticia que los bancos universales, bancos comerciales y entidades de ahorro y préstamo destinarán al otorgamiento de microcréditos o colocaciones en aquellas instituciones establecidas o por establecerse, que tengan por objeto crear, estimular, promover y desarrollar el sistema microfinanciero y microempresarial del país, para atender la economía popular y alternativa*, conforme a la legislación especial dictada al efecto. Dicho porcentaje será de uno por ciento (1%) del capital del monto de la cartera crediticia al cierre del ejercicio semestral anterior, hasta alcanzar el tres por ciento (3%) en un plazo de dos (2) años. En caso de incumplimiento, la institución de que se trate será sancionada conforme a lo establecido en el numeral 14 del artículo 416 del presente Decreto Ley”. (*la cursiva es nuestra*)

GRAFICA 25. PRESENCIA DE INSTITUCIONES CREDITICIAS EN APOYO A LAS EMPRESAS



Fuente: Encuestas aplicadas a empresas (Chacón, 2020)

En la gráfica se observa una distribución de repuestas que van desde 28% Algunas, veces, 32 % casi nunca y 32 % Nunca, lo que se infiere de que no existe en la ciudad de Barinitas otras instituciones que ofrezcan los servicios de financiación para las micros, pequeñas y medianas empresas.

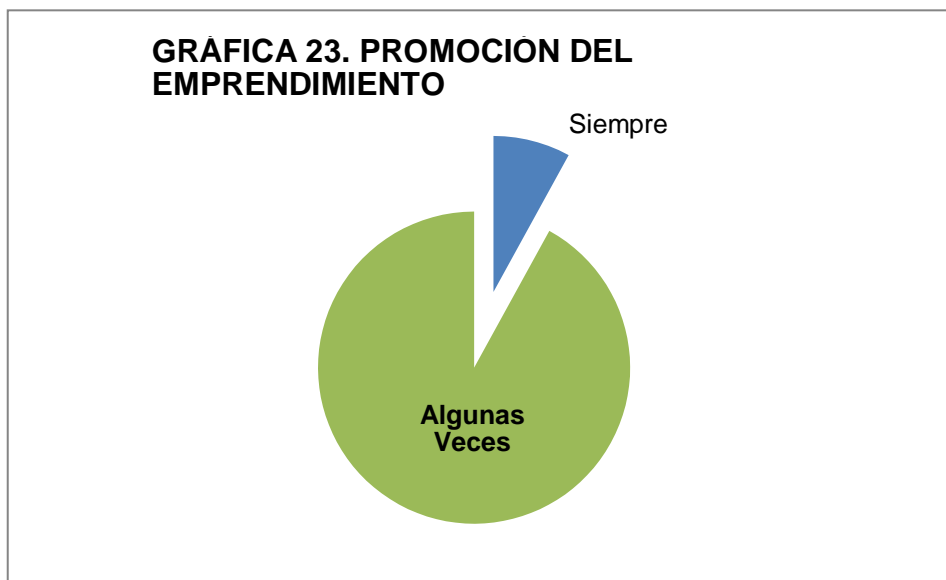
Variables: Educación financiera y social del banco. **Dimensión:** Impacto del Banco. **Indicador:** crecimiento sostenible, índice de crédito y nivel de bancarización. **Ítem 22.** Ha iniciado programas para promover el emprendimiento en la localidad entre sus clientes actuales y potenciales.

Tabla N. 28. Programas de promoción del emprendimiento

OPCIONES	FRECUEN CIA ABSOLUT A	FRECUEN CIA RELATIV A	PORCENT AJE VÁLIDO	PORCENTA JE ACUMULA DO
Siempre	2	0,08	8	8
Casi siempre	0	0,00	0	8
Algunas Veces	23	0,92	92	100
Casi Nunca	0	0,00	0	100
Nunca	0	0,00	0	100
	25	1,00	100	

Fuente: Encuestas aplicadas a empresas (Chacón, 2020)

La intención del Ítem, fue la de indagar si el Banco inició programas para promover el emprendimiento en la localidad entre sus clientes actuales y potenciales. La Constitución en su artículo tiene un mandato en este sentido cuando señala que *“se asegurará la capacitación, la asistencia técnica y el financiamiento oportuno”*, condición que muy bien puede ejercer el banco Bicentenario.



Fuente: Encuestas aplicadas a empresas (Chacón, 2020)

Podemos observar que 92 % de los encuestados manifestaron que Algunas veces el Banco ha ejecutado programas que tienen que ver con emprendimientos de nuevos negocios.

Variables: Acompañamiento y Actuación del Banco **Dimensión:** Actuación del Banco **Indicador:** Programa de acompañamiento, flujos financieros y gestión de cobros de los créditos. **Ítem, 23.-** La gestión del banco Bicentenario en el otorgamiento de microcréditos genera en su empresa las oportunidades para tener un crecimiento sostenible.

Tabla N. 29. Microcréditos como oportunidad para crecimiento sostenible

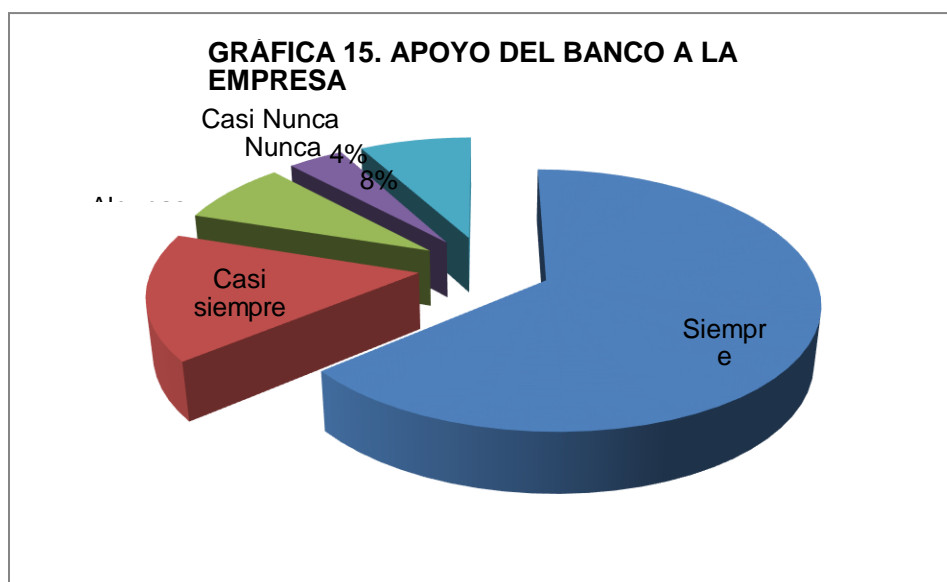
La Universidad que Siembra

VICERRECTORADO DE PLANIFICACION Y DESARROLLO SOCIAL

OPCIONES	FRECUEN CIA ABSOLUT A	FRECUEN CIA RELATIV A	PORCENT AJE VÁLIDO	PORCENTA JE ACUMULA DO
Siempre	16	0,64	64	64
Casi siempre	4	0,16	16	80
Algunas Veces	2	0,08	8	88
Casi Nunca	1	0,04	4	92
Nunca	2	0,08	8	100
	25	1,00	100	

Fuente: Encuestas aplicadas a empresas (Chacón, 2020)

El ítem, permite averiguar si los clientes consideran al banco como una institución de apoyo para el crecimiento sostenible a través de las políticas de microcréditos como herramienta de apalancamiento de sus operaciones.



Fuente: Encuestas aplicadas a empresas (Chacón, 2020)

En la gráfica se puede observar que 80 % consideran que el Banco en su gestión genera en su empresa las oportunidades para tener un crecimiento sostenible.

Variables: Educación financiera y social del banco. **Dimensión:** Impacto del Banco. **Indicador:** crecimiento sostenible, índice de crédito y nivel de bancarización. **Ítem 24.** La institución financiera tienen presente entre sus objetivos cumplir con los objetivos de desarrollo sostenible de Naciones Unidas: fin de la pobreza, hambre cero, salud y bienestar, educación de calidad, igualdad de género, trabajo decente y crecimiento económico.

Tabla N. 30. Presencia entre sus objetivos los ODS

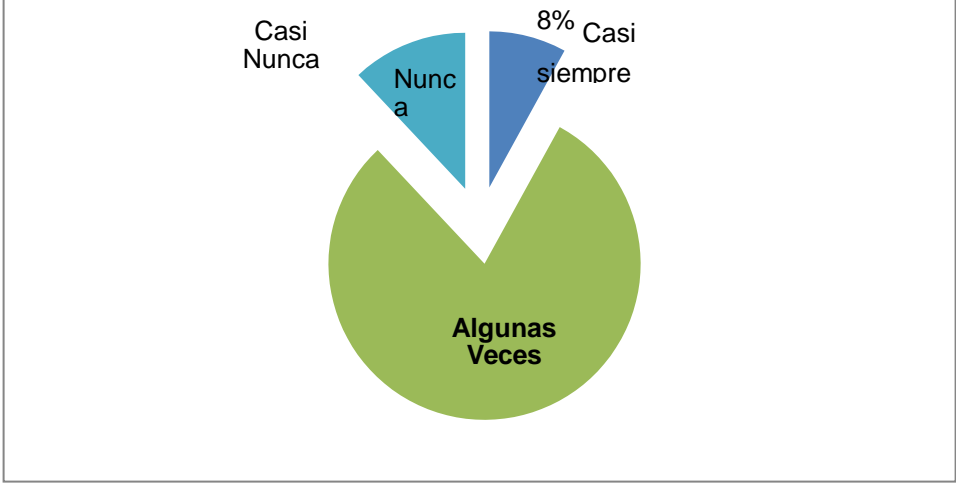
OPCIONES	FRECUEN CIA ABSOLUT A	FRECUEN CIA RELATIV A	PORCENT AJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULA DO
Siempre	2	0,08	8	8
Casi siempre	0	0,00	0	8
Algunas Veces	20	0,80	80	88
Casi Nunca	0	0,00	0	88
Nunca	3	0,12	12	100
	25	1,00	100	

Fuente: Encuestas aplicadas a empresas (Chacón, 2020)

La intencionalidad del ítem es la de determinar si los objetivos del Banco contempla cumplir con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas, como por ejemplo: fin de la pobreza, hambre cero, salud y bienestar, educación de calidad, igualdad de género, trabajo decente y crecimiento económico.



GRAFICA 27. CUMPLIMIENTO CON LOS ODS



Fuente: Encuestas aplicadas a empresas (Chacón, 2020)

En la gráfica se evidencia los resultados obtenidos de los encuestados: 80 % consideran que algunas veces, 12 % que Nunca los cumple y solo 8 % manifestaro que siempre los cumple.

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

El presente trabajo de investigación, tuvo como propósito evaluar el impacto de las políticas sociales en las comunidades del municipio Bolívar del estado Barinas del banco Bicentenario del Pueblo, de la Clase Obrera, Mujer y Comunas, Banco Universal, 2020. Posteriormente, se realizó un análisis de los datos recolectados a través de la encuesta aplicada a los trabajadores del instituto antes mencionado, como también, a los diversos usuarios y empresas del Banco . Los cuales, fueron presentados a través de cuadros y gráficas estadísticas, que evidencian en forma cuantitativa el comportamiento de las variables de estudio.

Por consiguiente, el resultado obtenido generó una serie de respuestas a los objetivos planteados en este estudio. Al mismo tiempo, fueron contrastados con las investigaciones previas y los fundamentos teóricos que sustentan la investigación. De esta manera, surgieron las siguientes conclusiones y recomendaciones.

Con relación al primer objetivo, diagnosticar el banco Bicentenario como aspecto relevante en el desarrollo de la comunidad del municipio Bolívar, según las características de una entidad pública. Se puede afirmar que, por medio del análisis de los resultados obtenidos, a través del instrumento aplicado, se logró identificar la forma como actúa el Banco en el municipio Bolívar, el cual no ha cumplido la razón de ser desde su creación y como lo expresa su Misión: "Brindar soluciones financieras para la promoción y desarrollo del aparato socio-productivo del pueblo venezolano, la clase obrera, Mujer y Comunas, mediante productos y servicios innovadores que promuevan la cultura del ahorro y pago, así como el acceso de todas las personas a los servicios bancarios" la cual, mostró poseer las características de un Banco que programa su cartera de crédito bajo

el esquema de las microfinanzas en función de las necesidades de sus clientes, determinada por un estudio de la demanda y en función de las potencialidades de la zona, lo que se ve a través de la valoración que le dieron los encuestados correspondiente 44 % que en Algunas Veces y 28 % casi nunca que el banco no cumple con esta condición en sus políticas de crédito.

Otras valoraciones estuvieron en el siguiente orden:

- a. Políticas financieras aplicadas por el Banco como promotora del desarrollo de las mipymes los encuestados la valoraron en 72 entre Nunca y casi Nuca, (48 y 24 % respectivamente) solamente se han concretado en los créditos que solicitan los clientes por iniciativa de los mismos.
- b. Las políticas financieras no están orientadas en función de algún diagnóstico hecho por el Banco, 72 %
- c. El Banco no estimula el desarrollo ni el crecimiento de las mipymes en la zona
- d. En cuanto a los créditos otorgados, los clientes consideran que se adecuan a sus necesidades, valorados en 60 %.
- e. Los empresarios consideran que el Banco en cuanto a los programas de desarrollo y apalancamientos financieros son programas adecuados.
- f. Han tomado en cuenta que el Banco es necesario para el crecimiento de las mipymes
- g. Los empresarios se han visto en la necesidad de recurrir al Banco han solicitado créditos para ampliar e impulsar su negocio, valorado en 84 %.

Respecto al segundo objetivo, establecer la actuación del Banco Bicentenario en la Comunidad de su área de influencia, 2020. Se comprobó, por medio de los resultados de las encuestas aplicadas que, esta organización objeto de estudio debería ejercer funciones de acompañamiento, evaluación financieros y gestión de cobros de los créditos. Al igual que, en satisfacer las necesidades de las personas naturales y jurídicas, a través de la promoción de las

microfinanzas, y la formación en educación financiera. En el cumplimiento de los planes y programas, 80% manifestaron que en algunas veces han cumplido con un acompañamiento al cliente para efectos de fomento y el mejor desarrollo de los microcréditos en las empresas; los clientes consideran importante la actuación del Banco, como una unidad de apoyo para sus propósitos financieros; **nunca** son evaluados los flujos financieros de las empresas para efectos de créditos; igualmente, nunca hacen evaluaciones administrativas para la adquisición de activos, hacen las gestiones de cobro, pero nunca han ejecutado las garantías, otras consideraciones dan cuenta de que Banco es necesario para el apalancamiento de los negocios, pero no ofrecen oportunidades para el desarrollo y crecimiento de las mipymes.

Acerca del tercer objetivo, determinar el impacto de las políticas sociales en el municipio Bolívar del estado Barinas, 2020. Se observó, que la gestión bancaria, en gran porcentaje, algunas veces ofrecen el servicio de créditos para el desarrollo de las empresas en la zona; no existe en la ciudad de Barinitas otras instituciones que ofrezcan los servicios de financiación para las micros, pequeñas y medianas empresas; no dan Información a clientes sobre conceptos financieros: al menos ha presentado soluciones para ayudar a mejorar la salud financiera y crear oportunidades de negocios en la zona, pero, siendo un Banco creado para el desarrollo y fomento de empresas no se ha iniciado en la promoción del emprendimiento, ni tampoco considera dentro de sus objetivos, cumplir con los objetivos de desarrollo sostenible de Naciones Unidas: fin de la pobreza, hambre cero, salud y bienestar, educación de calidad, igualdad de género, trabajo decente y crecimiento económico.

A manera de conclusión general, se puede afirmar, a la luz de los resultados obtenidos de parte de los informantes a quienes se les aplicaron las encuestas representadas por veintidós (22) clientes que día a día mantienen relaciones con el Banco, que el Banco no está cumpliendo las funciones que se encuentran tanto en la Misión como los objetivos de constitución, ni se apega a las normativas en materia de microfinanzas. En consecuencia, la actuación del Banco en el municipio Bolívar no cumple con las expectativas de la comunidad, por lo tanto, su

impacto es debajo nivel, partiendo de la premisa de que el Banco una de sus políticas sociales es la bancarización de la población, concepto entendido como el grado de acceso y uso de los servicios financieros que tiene el público en general, sin embargo, se considera bajo, tal vez, sea a consecuencia de la pandemia que se está viviendo actualmente. Con estos comentarios se le estaría dando respuestas a las interrogantes: Cuáles de los grupos que han atendido en los últimos cuatro años se sienten satisfechos con los servicios prestados por el banco? ¿Cómo es la capacidad de respuesta que dedica el banco Bicentenario del Pueblo, de la Clase Obrera, Mujer y Comunas, Banco Universal a sus clientes con relación a sus servicios y productos ofertados? ¿Cuál es la opinión de los clientes actuales que tienen sobre la entidad bancaria? ¿Cuáles son los alcances que ha logrado para el cumplimiento de los objetivos planteados por el banco Bicentenario basado en la Misión y Visión?

5.2. RECOMENDACIONES

A partir de las conclusiones obtenidas, se presentan las siguientes recomendaciones:

- Retroalimentar a todo el personal, sobre la visión, misión, planes, programas, y objetivos de la institución y todo lo relacionado con las microfinanzas ya que existe un mínimo, pero considerable grupo de personas que desconocen sobre estos aspectos fundamentales de toda organización y los clientes.
- Gestionar ante las instancias competentes la dotación de equipos para la capacitación y seguimiento de los clientes en temas que tienen que ver con educación financiera y social.
- Establecer espacios de confraternidad para fortalecer las relaciones interpersonales, la comunicación asertiva, la escucha activa entre clientes y distintas organizaciones sociales de la zona. Ser un banco de relaciones.



- Priorizar las necesidades de la institucionalizar y darle la relevancia pertinente para estimular el reimpulso del emprendimiento en la zona con enfoque de desarrollo económico local.
- Impulsar programas de capacitaciones para los directivos y el personal administrativo de las empresas en temas relacionados con las finanzas y la bancarización.
- Hacer un diagnóstico sobre necesidades bancarias de la zona en temas relacionados con financiación, potencialidades de la zona, así como un inventario de empresas clasificadas en de servicios, comerciales y manufactureras.
- Crear un banco de proyectos y determinar su factibilidad de financiación por el Banco.
- Crear el Voluntariado Corporativo del Banco como una forma de involucrar a la ciudadanía para hacer frente a los desafíos en materia de desarrollo, permitiendo a la institución movilizar a sus colaboradores para que realicen acciones y tareas específicas, previamente identificadas por la empresa. Esta iniciativa trabajará en tres temas: Educación Financiera, Educación Ambiental, Apoyo para formar emprendedores.
- Fomentar entre la clientela la utilización de los canales digitales.
- Enfocarse en cada segmento de clientes en función de las necesidades detectadas, reforzar el valor entregado a cada cliente mediante propuestas de productos y servicios diseñados específicamente para cada segmento



6. REFERENCIAS

- AEVAL (2010): *Fundamentos de evaluación de políticas públicas*. Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios. Madrid: Ministerio de Política Territorial y Administración Pública.
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación*. (6ª ed.). Caracas: Editorial Episteme C.A.
- Arias, Fidas G. (2012). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica*. Sexta Edición. Editorial Episteme. Caracas – Venezuela
- Armendáriz, B. y Morduch, J. (2010). *The Economics of microfinance*. Boston: The MIT Press.
- Asociación Bancaria de Venezuela. (2015). *Reseña Historia*. [Información en Línea]. https://www.asobanca.com.ve/site/interna_01.php?p=1 [Consulta: enero 2020, 10]
- Balestrini, M. (2006). *Como se Elabora el Proyecto de Investigación*. Caracas: BL Consultores Asociados, Servicio Editorial.
- Banco de Bicentenario. (2015). *Tasas Activas*. [Información en Línea]. Disponible en página Web: http://www.bicentenariobu.com/paginas/detalle/tasas_activas.php [Consulta: febrero 2020, 10]
- Ballesteros, P, Ana; Calero MK, Jorge; Fontcuberto E, Xavier; García M, Ángela Y De Wispelaere, Jurgen (2013) *Guía para evaluación de programas y políticas públicas de discapacidad*. Colección Cermi. N. 62. Grupo Editorial Cinca S.A. Madrid. España.
- Bercovich, N. (2004). *El microcrédito como componente de una política de desarrollo local: el caso del Centro de Apoyo a la Microempresa (CAM), en la ciudad de Buenos Aires*. Santiago de Chile: Red de Reestructuración y Competitividad. División de Desarrollo Productivo y Empresarial
- Betancur, S. (2014). *Operacionalización de Variables*. *Revista Hacia la Promoción de la Salud* [Documento en línea] Disponible en página Web: http://promocionsalud.ucaldas.edu.co/downloads/Revista%205_4.pdf [Consultado: Enero 2020,30] 110
- Calvo A., Parejo J., Rodríguez L. y Cuervo A. (2010). *Manual de sistema Financiero Español*. España: Editorial Ariel.
- Chin, M. (2010). *Las Microfinanzas en el Municipio de Guatemala: Análisis de Impacto Económico y Social de los Microempresarios*. Tesis Doctoral. Universidad Panamericana. Guatemala. [Libro en Línea]. Disponible en página Web: <http://54.245.230.17/library/digital/T-C4-17.pdf>. [Consulta: 2020, enero 15].
- Comisión de las Comunidades Europeas (2003). *Recomendación de la Comisión sobre la definición de microempresas, pequeñas y medianas empresas*. [Notificada con el número C (2003) 1422] (Texto pertinente a efectos del EEE) (2003/361/CE).
- Comisión Europea (2006a): *Metodología de evaluación de la ayuda exterior de la Comisión Europea: Guía para la evaluación de un proyecto o programa*. Unidad

Común de Evaluación, Dirección General de Relaciones Exteriores.
Luxemburgo: Comisión Europea.

VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL

- Comisión Europea (2007): "Responding to strategic needs: reinforcing the use of evaluation". Bruselas, 21 de febrero de 2007, SEC (2007) 213.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. (1999). Publicada en Gaceta Oficial Extraordinaria No 36.860 del 30 de diciembre de 1999. Caracas Venezuela.
- Corporación Financiera Internacional. (2009). Guía Informativa de SancaPyMES. Servicios de Asesoría de IFC. Washington: Pennsylvania
- Cuasquer, H. y Maldonado, R. (2011). Microfinanzas y Microcrédito el Latinoamérica Estudios de Caso: Colombia, Ecuador, El Salvador, México y Paraguay. Centro de Estudios Monetarios Latinoamericanos. [Libro en Línea]. <http://www.cemla.org/PDF/discusion/DDI-2011-03-02.pdf>. [Consulta: 2019, noviembre 15]
- Curcio, C, Pasqualina (2007) Metodología para la evaluación de política públicas de salud. REVISTA POLITEIA, N° 38, VOL. 30. Instituto de estudios políticos. Universidad Central de Venezuela. Caracas. Venezuela. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=170018285003>
- David. (2006) "Estructura institucional de Regulación y Supervisión Financiera: Las Cuestiones Básicas". Ponencia presentada en un seminario WBAlignIng. estructuras de supervisión con las necesidades del país. Washington, junio 2006.
- De León, I. (2006). Microcréditos: ¿Sustitución o complemento del Mercado Libre? Econlex Corporation, LLC. [Documento en línea] Disponible en página Web: http://blogs.noticierodigital.com/cazafantasmas/?page_id=85 [Consultado: Marzo 2020,07] 111
- Decreto con fuerza de Ley de creación, estímulo, promoción y desarrollo del sistema microfinanciero (2001). Publicada en Gaceta Oficial N° 37.164 22 de marzo de 2001. Caracas Venezuela.
- Diario Oficial de la Unión Europea. Coneval. (2014). Evaluación de Consistencia y Resultados. Consejo Nacional de Evaluación de las Políticas de Desarrollo Social. [Documento en línea] Disponible en página Web: <http://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getdocument.aspx?docnum=38815514> [Consultado: Marzo 2020,07]
- Fernández A. (1999). Fundamentos y Papel Actual de la Política Económica. España: Universidad San Pablo-CEU. Ediciones Pirámide. Freixas, X. (1997). Economía Bancaria. España: Editorial INO Reproducciones, S.A.
- Garay. U. (2005). Los mercados de capitales con aplicaciones al mercado venezolano. Nota de Estudio N° 11. IESA. Caracas, Ediciones IESA. [Documento en línea]. <http://webdelprofesor.ula.ve/economia/mendezm/MercadodeCapitales.pdf> [Consulta: 2020, enero 15].
- Gómez A. (2012). La Importancia del Empresario en la Sociedad. Intendente Regional de Sociedades. Rev. Supersociedades. Edición No. 4 Agosto - Octubre 2012. 15:2. Barranquilla Colombia

- González, L. (2007). PYME. Publicación encartada en el Semanario Quinto Día. 02 de Noviembre 2007. VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL
- Guerrero J. (2012). Microcréditos, Alternativa para Capitalizar las Pymes. Entrevista a la Diario la República. Colombia. Miércoles, Octubre 31, 2012
- Guzmán D. (2009). Retos y desafíos de las Microfinanzas en Latinoamérica ante la crisis. Encuentro Centro americano de Microfinanzas, San Salvador el Salvador.
- Hurtado, M. (2012). **Metodología de Investigación** .2da Investigación. Caracas-Venezuela: Editorial PANAPO S.A.
- IVÀLUA (2009): "Guía práctica 1 - Cómo iniciar una evaluación: oportunidades, viabilidad y preguntas de evaluación", *Colección Ivàlua de guías prácticas sobre evaluación de políticas públicas*. Barcelona: Institut Català d' Avaluació de Polítiques Públiques
- Lacalle M. (2002). Microcréditos. De los Pobres a microempresarios. Madrid: Ed. Ariel Social.
- Hurtado, J. (2010). Metodología de la Investigación. Guía para la Comprensión Holística de la Ciencia. Cuarta edición. Queron. Caracas – Venezuela.
- Landriscini G. (2013). Economía Social y Solidaria: Experiencias, Saberes y Prácticas. Revista Pliquen Sección Ciencias Sociales. Vol. XV, no. 16-2 junio diciembre, pp1-15 Universidad Nacional de Comahue. Argentina. 112
- Lara, J. (2011). La Gestión del Riesgo de Crédito en las Instituciones de Microfinanzas. Tesis Doctoral. Departamento de Economía Financiera y Contabilidad. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales Universidad de Granada España.
- Ledgerwood, J. (1999). Manual de Microfinanzas. Washington, D.C. Estados Unidos: Banco Mundial.
- Levy, E. Micco A. y Ugo P. (2004). ¿Debería el gobierno participar en el negocio de Banca El papel de los bancos de propiedad del Estado y el desarrollo? Ponencia presentada en el Seminario Gobiernos y Bancos: Responsabilidades y límites. Lima, Perú. Marzo 2004. Llewellyn,
- Ley General de Bancos y otras Instituciones Financieras. (2008). Decreto N° 6.287 30 de julio de 2008. Caracas Venezuela.
- Marota, D. (2010). Pymes evalúan exportaciones venezolanas con Banco de Comercio Exterior. Entrevista a la Agencia Nacional De Noticias. AVN 01/10/2010 13:46.
- Martín, S. (2015). Microcréditos. Diccionario económico. [Diccionario en línea] Disponible en página Web: <http://www.expansion.com/diccionarioeconomico/microcreditos.html> [Consultado: Marzo 2020,06]
- Martínez J. (2014). El Sistema Financiero en Venezuela. [Documento en línea] Disponible en página Web: <http://www.ilustrados.com/tema/4899/SistemaFinanciero-Venezuela.html> [Consultado: febrero 2020,30]
- Mateu, J. y Palomo, R. (2015). Mercado financiero. Diccionario económico. [Diccionario en línea] Disponible en página Web: <http://www.expansion.com/diccionario-economico/mercado-financiero.html> [Consultado: Marzo 2020,06]

- Mora, V. (2012). Banca Pública Discute Importancia de Pymes en la Economía. Entrevista a la Agencia Nacional De Noticias. AVN 22/10/2012 17:20. 113
- ONU (1984): "Pautas básicas para el seguimiento y evaluación de programas", mimeo FECS. Caracas, Venezuela
- Paiva, C. (2012). Sistema financiero, riesgos y actores. Publicado el diciembre 14, 2012. [Documento en Línea] Disponible en página Web: <https://finanzasucv.wordpress.com/2012/12/14/sistema-financiero-riesgos-y-actorescarla-paiva/> [Consultado: Marzo 2020,06]
- Parella y Pestana (2010) Metodología de la Investigación Cuantitativa. FEUPEL
- Pérez V. (2003). La Microfinanzas. Frontera. 28 de Febrero de 2003. p. 5ª Opinión.
- Peña L. (2010). Riesgo de la Cartera de Microcréditos de la Banca Universal Venezolana. División de Estudios de post Grado de Ciencias Económicas y Sociales. Trabajo de Grado publicado. Maracaibo: Universidad del Zulia.
- Ramones, L. (2012) Incidencia del Mercado Financiero en la Pequeña y Mediana Empresa (PYMES) del Sector Industrial, San Vicente I, Maracay, Estado Aragua. Trabajo Especial de Grado. Valencia Carabobo: Universidad de Carabobo.
- Reyes G. y Briceño A. (2010). Propuesta de modelo financiero para crecimiento corporativo sostenible. Colombia: Universidad Católica de Colombia.
- Ridgway, M. (2005). Pequeña empresa: Gran futuro. [Documento en línea] Disponible en página Web: http://www.veneconomia.com/site/files/articulos/artesp76_65.pdf [Consultado: Marzo 2020,07]
- Riera, A. (2014). Pertinencia de los sistemas de garantías para facilitar a las pymes el acceso al financiamiento. [Documento en línea] Disponible en página Web: [http://www.sela.org/attach/258/default/Pertinencia de los sistemas de garantías facilitar pymes el acceso al financiamiento \(Alfredo Riera\).pdf](http://www.sela.org/attach/258/default/Pertinencia_de_los_sistemas_de_garantias_facilitar_pymes_el_acceso_al_financiamiento_(Alfredo_Riera).pdf). [Consultado: Marzo 2020,07]
- Rodríguez, J. (2000). Administración de pequeñas y medianas empresas. Quinta edición. México: Ed. Thomson.
- Ruiz, Ramón (2006). Historia y Evolución del Pensamiento Científico (pp 121- 128) [Libro en Línea]. <http://www.eumed.net/libros-gratis/2007a/257/#indice> [Consulta: 2019, Diciembre 15].
- Sabatino T. y Dulcefe M. (2004). Modelo Financiero para Evaluar Pequeñas y Medianas Empresas (Pymes). Tesis Publicada. Coordinación de Postgrado en Gerencia. Caracas: Universidad Simón Bolívar. 114
- Sabino, Carlos (2009). Como Hacer una Tesis y Elaborar Todo Tipo de Escrito. Editorial Melvin. Caracas – Venezuela
- Sanhueza P. (2011). Evaluación de Impacto del Microcrédito en la Región de La Araucanía, Chile. Programa de Doctorado en Integración y Desarrollo Económico. España: Universidad Autónoma de Madrid.
- Schreiner, M. (2002). Aspects of outreach: A framework for discussion of the social benefits of microfinance. Journal of internationaldevelopment, vol. 14, no. 5, pp. 591-603.

- SELA. (2010). Visión prospectiva de las Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES). Respuestas ante un futuro complejo y competitivo. Mayo de 2010. SP/Di No. 4-10. Secretaría Permanente del SELA. Caracas, Venezuela.
- Silva, W. (2012). Analizar la Rentabilidad de la Cartera de los Microcréditos que otorgan las Instituciones Financieras Privadas del Estado Lara, Trabajo especial de Grado. Cabudare: Universidad Centro Occidental "Lisandro Alvarado". Sistema Económico Latinoamericano y del Caribe
- Stufflebeam, D.L. y Shikfield, A. J. (1987): *Evaluación sistemática. Guía teórica y práctica*. Barcelona: Centro de Publicaciones del MEC y Paidós Ibérica.
- SUDEBAN (2014). Información Institucional. Quienes Somos. [Información en Línea]. Disponible en página Web: http://sudeban.gob.ve/?page_id=109 [Consulta: febrero 2020, 10]
- Tamayo y Tamayo (2009). *El Proceso de la Investigación Científica*. 5ta Edición. México. Edición Grupo Noriega
- Tamayo y Tamayo, (2009). *Técnicas de Investigación*. Editorial Me Graw Hill. México.
- Tilley, N. (2000). Realistic Evaluation: An Overview. Ponenciapresentada en el Founding Conference of the Danish Evaluation Society, Septiembre. Disponible en internet:
- Trejo R. (2012). Mecanismos que Faciliten el Acceso al Financiamiento de Microcréditos de los Pequeños y Medianos Empresarios. Caso: Banco Sofitasa Banco Universal Punto de Servicio Tabay. Tesis publicada de Postgrado en Ciencias Contables. Mérida: Universidad de Los Andes.
- UNIVERSIDAD DE CARABOBO (2011) Líneas de Investigación. Bárbula: Autor. Venezuela Universidad de Carabobo (2011). Normativas para los Trabajos de Investigación de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo. Autor. Bárbula: Venezuela.
- Vara-Horna, Aristides (2007). La evaluación de impacto de los programas sociales. Fundamentos teóricos y metodológicos y aplicación al caso peruano. Lima: Fondo Editorial de la Universidad de San Martín de Porres.
- Vargas G. (2015). Clasificación de los Bancos. Apuntes de Introducción a la Economía de la UNIDEG. <http://www.conocimientosweb.net/dcmt/ficha13021.html> [Consulta: febrero 2020, 10]
- Vásquez I. (2010). Propuesta para la Creación de un Manual de Factibilidad Orientado a las Pymes, como Instrumento para Acceder a Financiamiento caso Pymes del estado Aragua. Tesis sin Publicación. Comité de estudios de postgrado en planificación, desarrollo y gestión de Proyectos. Caracas: Universidad Monte Ávila
- Velázquez, José (2005). El Marco Regulatorio de las Microfinanzas en los países Andinos de Iberoamérica. Cuadernos de Información Económica. (pp 71-79) [Libro en Línea]. http://www.larioja.org/upload/documents/679520_CIE_N_199-2007.El_marco_regulatorio_de_iberamerica.pdf [Consulta: 2019, Noviembre 15]. 115
- Vera, L. Vivancos, F. y Zambrano, L. (2002). Un marco referencial para el desarrollo de las microfinanzas en Venezuela. Revista Venezolana de Análisis de Coyuntura, 2002, Vol. VIII, No. 2 (jul-dic), pp. 233-263.



**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
"EZEQUIEL ZAMORA"
UNELLEZ**

La Universidad que Siembra



PRESAV
PROGRAMA DE
ESTUDIOS AVANZADOS
BARINAS UNELLEZ

VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL

ANEXOS

**Anexo A.
CUESTIONARIO
EVALUACIÓN DEL IMPACTO DE LAS POLITICAS SOCIALES EN LAS
COMUNIDADES DEL MUNICIPIO BOLIVAR (ESTADO BARINAS) DEL BANCO
BICENTENARIO.**

Instrucciones: Este cuestionario está dirigido al personal directivo y diversos clientes del banco Bicentenario de Barinitas, del Estado Barinas. Consta de un conjunto de preguntas con diferentes opciones de respuestas que usted debe escoger, según la considere más cercana a su conocimiento o criterio. Toda la información obtenida en este cuestionario será utilizada, única y exclusivamente para fines académicos.

Primera Parte:

Edad: 61 Grado de instrucción: Básica_ Bachillerato_ Universitaria_x_ Profesión: Ejecutivo Bancario Años de servicio en el Banco: _____

0Segunda Parte: Marque solo una opción

CUESTIONARIO

Diagnóstico de la actuación del Banco	S	CS	AV	CN	N
1.- Los Microcréditos que aporta el banco Bicentenario cuenta con Políticas acorde con las necesidades de las comunidades que existen en el municipio Bolívar, edo. Barinas					
2.- Las políticas de financiamientos del banco Bicentenario, en cuanto a los microcréditos, se promueven el desarrollo de las Pymes objetos de estudio					
3.- Se ha visto en la necesidad de solicitar microcréditos para fomentar el desarrollo de su empresa					
4.- Para el progreso de su empresa han realizado solicitudes de microcréditos al Banco Bicentenario					
5.- Las regulaciones de las políticas desfinanciamiento están acordes con las aspiraciones financieras de las comunidades objeto de estudio.					
6.- Las políticas de financiamientos del banco Bicentenario regula el estímulo del mercado de las pequeñas empresas que hacen vida en el municipio Bolívar					
7.- Las empresas que están funcionado en el municipio consideran para su desarrollo las ofertas por la banco Bicentenario					
8.- Para el desarrollo de las pequeñas empresas que están en el municipio Bolívar realizan adecuadamente las ofertas de microcréditos.					
ACOMPANAMIENTO Y ACTUACIÓN DEL BANCO	S	CS	AV	CN	N
9.- El banco Bicentenario ha realizado programas de acompañamiento para el fomento y el mejor desarrollo de los microcréditos en las empresas ubicadas en el municipio					
10.- En atención al desarrollo de su empresa ha considerado solicitar un programa de acompañamiento para la adquisición de un microcrédito al banco Bicentenario					
11.- Para el desarrollo de su empresa siempre es oportuno la presencia del banco Bicentenario con el aporte de los microcréditos					
12.- El banco Bicentenario ofrece una gestión crediticia para el desarrollo de las pequeñas empresas					
13.- En los microcréditos que su empresa a recibidos del banco					

Bicentenario son evaluados los flujos financieros (liquidez) que se desarrollan en su administración					
14.- El banco Bicentenario realiza evaluaciones administrativas periódicas sobre la gestión de adquisición de activos de su empresa con los microcréditos aportados					
15.- En las pequeñas empresas que existen en el municipio Bolívar cuenta con la presencia oportuna de la gestión financiera del banco Bicentenario					
16.- Al obtener la solvencia de un microcrédito el banco Bicentenario le presentó nuevas oportunidades crediticias para su desarrollo empresarial					
17.- Cuando la empresa cae en estado de insolvencia en el cumplimiento de la gestión de pagos de los microcréditos el banco Bicentenario establece las sanciones del caso					
18.- La gestión de pagos sobre los microcréditos aportados por el banco Bicentenario son practicados adecuadamente frente al incumplimiento de los mismos					
19.- La entidad bancaria se ha preocupado en llevar información a sus clientes y comunidad en general para lograr mayor conocimiento de conceptos financieros y servicios que presta el banco					
20.- Ha aplicado soluciones para ayudar a mejorar la salud financiera y crear oportunidades de negocios en la zona					
EDUCACIÓN FINANCIERA Y SOCIAL DEL BANCO					
21. - Las instituciones que le otorgan los microcréditos a las micros, pequeñas empresas que existen en el municipio Bolívar hacen presencia permanente para ofertar oportunidades a sus posible desarrollos empresariales					
22.- Ha iniciado programas para promover el emprendimiento en la localidad entre sus clientes actuales y potenciales					
23.- La gestión del banco Bicentenario en el otorgamiento de microcréditos genera en su empresa las oportunidades para tener un crecimiento sostenible					
24. La institución financiera tienen presente entre sus objetivos cumplir con los objetivos de desarrollo sostenible de Naciones Unidas: fin de la pobreza, hambre cero, salud y bienestar, educación de calidad, igualdad de género, trabajo decente y crecimiento económico					

S: siempre. CS: Casi siempre. AV: Algunas Veces. CN: Casi Nunca. N: Nunca

Anexo B. MATRIZ DE RESULTADOS

LEYENDA

S:	Siempre
CS:	Casi siempre
AV:	Algunas Veces.
CN:	Casi Nunca
N:	Nunca

PERSONAS JURÍDICAS

NÚMERO DEL	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
-------------------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	-----------	-----------	-----------



La Universidad que Siempre

Diagnóstico de la actuación del Banco

VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL

ENCUESTADO												
1.- Los Microcréditos según necesidades de la comunidad	AV	CS	S	N	AV	AV	AV	CS	S	N	AV	AV
2.- los microcréditos promueven el desarrollo de las Pymes	CN	AV	AV	N	CN	CN	CN	AV	AV	N	CN	CN
3.- Políticas de financiamiento acordes con aspiraciones de las comunidades	CN	AV	CS	N	CN	CN	CN	AV	CS	N	CN	CN
4.- Las políticas de financiamientos estímulo del mercado de las pequeñas empresas	N	CN	CS	N	N	CS	N	CN	CS	N	N	CS
5.- las ofertas de microcréditos son adecuadas al desarrollo	CN	AV	CS	N	CN	CN	CN	AV	CS	N	CN	CN
6.- Las empresas consideran para su desarrollo, las ofertas del banco	CS	AV	CS	N	CS	CS	CS	AV	CS	N	CS	CS
7.-solicitudes de microcréditos al Banco	CS	AV	CS	N	CS	CS	CS	AV	CS	N	CS	CS
8.- ha tenido necesidad de solicitar microcréditos para apalancar su empresa	AV	AV	S	N	AV	AV	AV	AV	S	N	AV	AV

NÚMERO DEL ENCUESTADOCS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Acompañamiento y Actuación del Banco									S	CS	AV	CN	N
9.- Programas de acompañamiento para el fomento y el mejor desarrollo de los microcréditos en las empresas	AV	AV	AV	N	AV	AV	AV	AV	AV	N	AV	AV	
10.- solicitar un programa de acompañamiento para la adquisición de un microcrédito	CS	CN	CS	CN	CS	CS	CS	CN	CS	CN	CS	CS	
11.- son evaluados los flujos financieros (liquidez) que se desarrollan en su administración para efectos de créditos	N	N	CS	N	N	N	N	N	CS	N	N	N	
12.- evaluaciones administrativas periódicas sobre la gestión de adquisición de activos de su empresa con los microcréditos aportados	N	N	CN	N	N	N	N	N	CN	N	N	N	



La Universidad que Siempre

DESARROLLO SOCIAL

13.- La gestión de pagos son practicados adecuadamente frente al incumplimiento de los mismos	CS	CS	CS	N	CS	CS	CS	CS	CS	N	CS	CS
14.- sanciones del banco en caso de incumplimiento de pagos	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N
15.- La gestión del banco genera oportunidades para tener un crecimiento sostenible	S	S	CS	N	S	S	S	S	CS	N	S	S
16.- Para el desarrollo de su empresa con el aporte de los microcréditos lo considera necesario	S	CS	S	CN	S	S	S	CS	S	CN	S	S
17.las pequeñas empresas cuenta con la presencia oportuna de la gestión financiera del banco	CN	CS	CN	CN	CN	CN	CN	CS	CN	CN	CN	CN
18.- le presentó nuevas oportunidades crediticias para su desarrollo empresarial al solventarse	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N
19.- ofrece una gestión crediticia para el desarrollo de las pequeñas empresas	AV	CN	CS	CN	AV	AV	AV	CN	CS	CN	AV	AV
20.- ofertan oportunidades a sus posible desarrollos empresariales	CN	CN	AV	N	CN	CN	CN	CN	AV	N	CN	CN

NÚMERO DEL ENCUESTADO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Educación financiera y social del banco	S	CS	AV	CN	N							
21. información a sus clientes y comunidad sobre finanzas y servicios	CN	CN	AV	CN	AV	CN	CN	CN	AV	CN	AV	CN
22. Aplican soluciones para ayudar a mejorar la salud financiera y crear oportunidades de negocios en la zona	S	S	S	S	S	S	CS	CS	CS	CS	CS	CS
23. programas para promover el emprendimiento en la localidad entre sus clientes actuales y potenciales	AV	AV	S	AV	AV	AV	AV	AV	S	AV	AV	AV
24. Considera objetivos de desarrollo sostenible de Naciones Unidas	AV	AV	AV	N	AV	AV	AV	AV	AV	N	AV	AV

PERSONAS NATURALES. CLIENTES

NÚMERO DEL ENCUESTADO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Diagnóstico de la actuación del Banco	S	CS	AV	CN	N					
1.- Los Microcréditos según necesidades de la comunidad	AV	S	AV	S	AV	N	S	AV	AV	N
2.- los microcréditos promueven el desarrollo de las Pymes	N	S	N	S	N	N	S	N	N	N
3.- Políticas de financiamiento acordes con aspiraciones de las comunidades	CN	S	CN	S	CN	CN	CS	CN	CN	CN
4.- Las políticas de financiamientos estímulo del mercado de las pequeñas empresas	N	S	N	S	N	N	CS	N	N	N
5.- las ofertas de microcréditos son adecuadas al desarrollo	N	S	N	S	S	CS	S	AV	S	CS
6.- Las empresas consideran para su desarrollo, las ofertas del banco	S	S	S	S	AV	AV	CS	S	AV	AV
7.-solicitudes de microcréditos al Banco	AV	S	AV	N	AV	AV	CS	AV	AV	AV
8.- ha tenido necesidad de solicitar microcréditos para apalancar su empresa	AV	N	AV	N	AV	AV	AV	S	AV	AV

NÚMERO DEL ENCUESTADO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Acompañamiento y Actuación del Banco	S	CS	AV	CN	N					
9.- Programas de acompañamiento para el fomento y el mejor desarrollo de los microcréditos en las empresas	AV	AV	AV	AV	AV	CS	CN	AV	AV	CS
10.- solicitar un programa de acompañamiento para la adquisición de un microcrédito	AV	AV	AV	CN	AV	AV	AV	CS	CN	AV
11.- son evaluados los flujos financieros (liquidez) que se desarrollan en su administración para efectos de créditos	N	S	N	S	N	N	CS	AV	N	N
12.- evaluaciones administrativas periódicas sobre la gestión de adquisición de activos de su empresa con los microcréditos aportados	N	S	N	S	N	N	AV	CN	N	N
13.- La gestión de pagos son practicados adecuadamente frente al incumplimiento de los mismos	CS	S	CN	S	CS	CS	CS	N	CS	CS
14.- sanciones del banco en caso de incumplimiento de pagos	CS	CS	N	CS	N	N	N	CS	N	N
15.- La gestión del banco genera oportunidades para tener un crecimiento sostenible	S	CS	S	CS	S	AV	S	CN	S	AV
16.- Para el desarrollo de su empresa con el aporte de los microcréditos lo considera necesario	S	S	S	S	S	CS	S	CS	S	CS
17.las pequeñas empresas cuenta con la presencia oportuna de la gestión financiera	CN	S	CN	S	CN	CN	AV	S	CN	CN

del banco										
18.- le presento nuevas oportunidades crediticias para su desarrollo empresarial al solventarse	N	S	N	S	N	S	AV	CN	N	S
19.- ofrece una gestión crediticia para el desarrollo de las pequeñas empresas	AV	S	AV	S	AV	S	AV	CN	N	S
20.- ofertan oportunidades a sus posible desarrollos empresariales	N	S	N	S	N	AV	AV	AV	AV	AV

NÚMERO DEL ENCUESTADO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Educación financiera y social del banco	S	CS	AV	CN	N					
21. información a sus clientes y comunidad sobre conocimiento de conceptos financieros y servicios que presta el banco	CN	S	CN	S	CN	CN	AV	CS	CN	CN
22. Aplica soluciones para ayudar a mejorar la salud financiera y crear oportunidades de negocios en la zona	S	CS	AV	CS	AV	S	S	S	S	S
23. programas para promover el emprendimiento en la localidad entre sus clientes actuales y potenciales	AV	AV	AV	AV	AV	AV	AV	AV	AV	AV
24. Considera objetivos de desarrollo sostenible de Naciones Unidas: fin de la pobreza, hambre cero, salud y bienestar, educación de calidad, igualdad de género, trabajo decente y crecimiento económico	AV	S	AV	S	N	AV	AV	AV	AV	AV

FUNCIONARIOS

NÚMERO DEL ENCUESTADO	1	2	3
Diagnóstico de la actuación del Banco	S	CS	AV
1.- Los Microcréditos según necesidades de la comunidad	CN	CN	CN
2.- los microcréditos promueven el desarrollo de las Pymes	N	N	N
3.- Políticas de financiamiento acordes con aspiraciones de las comunidades	CN	CN	CN
4.- Las políticas de financiamientos estímulo del mercado de las pequeñas empresas	N	N	N
5.- las ofertas de microcréditos son adecuadas al desarrollo	AV	AV	AV
6.- Las empresas consideran para su desarrollo, las ofertas del banco	S	S	S
7.-solicitudes de microcréditos al Banco	AV	AV	AV
8.- ha tenido necesidad de solicitar microcréditos para apalancar su empresa	AV	AV	AV

NÚMERO DEL ENCUESTADO	1	2	3
Acompañamiento y Actuación del Banco	S	CS	AV
9.- Programas de acompañamiento para el fomento y el mejor desarrollo de los microcréditos en las empresas	AV	AV	AV
10.- solicitar un programa de acompañamiento para la adquisición de un microcrédito	S	S	S
11.- son evaluados los flujos financieros (liquidez) que se desarrollan en su administración para efectos de créditos	S	S	S
12.- evaluaciones administrativas periódicas sobre la gestión de adquisición de activos de su empresa con los microcréditos aportados	N	N	N



La Universidad que Siembra

13.- La gestión de pagos son practicados adecuadamente frente al incumplimiento de los mismos	CS	CS	CS
14.- sanciones del banco en caso de incumplimiento de pagos	N	N	N
15.- La gestión del banco genera oportunidades para tener un crecimiento sostenible	S	S	S
16.- Para el desarrollo de su empresa con el aporte de los microcréditos lo considera necesario	S	S	S
17. las pequeñas empresas cuenta con la presencia oportuna de la gestión financiera del banco	CN	CN	CN
18.- le presentó nuevas oportunidades crediticias para su desarrollo empresarial al solventarse	N	N	N
19.- ofrece una gestión crediticia para el desarrollo de las pequeñas empresas	AV	AV	AV
20.- ofertan oportunidades a sus posible desarrollos empresariales	N	N	N

CIÓN Y DESARROLLO SOCIAL

NÚMERO DEL ENCUESTADO	1	2	3
Educación financiera y social del banco	S	CS	AV
21. información a sus clientes y comunidad sobre conocimiento de conceptos financieros y servicios que presta el banco	CN	CN	CN
22. Aplica soluciones para ayudar a mejorar la salud financiera y crear oportunidades de negocios en la zona	S	S	S
23. programas para promover el emprendimiento en la localidad entre sus clientes actuales y potenciales	AV	AV	AV
24. Considera objetivos de desarrollo sostenible de Naciones Unidas:	AV	AV	AV