

Universidad Nacional Experimental
de los Llanos Occidentales
"EZEQUIEL ZAMORA"



La universidad que Siembra

**VICERRECTORADO
DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO REGIONAL
COORDINACIÓN DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA Y PLANIFICACIÓN
INSTITUCIONAL**

**ESTRATEGÍAS PARA LA SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES EN LA
SOLICITUD DE CRÉDITOS PERSONALES COMO ALTERNATIVA DE
FINANCIAMIENTO EN EL BANCO DE VENEZUELA**

**AUTOR: JESÚS MILANO
TUTORA: MERY MIRABAL**

SAN FERNANDO, FEBRERO 2018

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



La universidad que Siembra

**Vicerrectorado de Planificación y
Desarrollo Regional
Coordinación del Área de Postgrado
Gerencia y Planificación Institucional**

**ESTRATEGÍAS PARA LA SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES EN LA
SOLICITUD DE CRÉDITOS PERSONALES COMO ALTERNATIVA DE
FINANCIAMIENTO EN EL BANCO DE VENEZUELA**

**Requisito parcial para optar al grado de *Magíster Scientiarum* en
Gerencia y Planificación Institucional**

AUTOR: Jesús Milano
C.I: 17.850.179
TUTORA: Mery Mirabal

SAN FERNANDO FEBRERO DEL 20



Universidad Nacional Experimental
de los Llanos Occidentales
"Ezequiel Zamora"
UNELLEZ - Apure

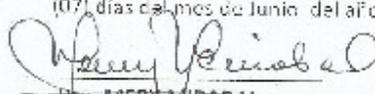
La Universidad que Siempre

Vicerrectorado de Planificación
y Desarrollo Regional

COORDINACIÓN DE POSTGRADO

ACTA DE PRESENTACIÓN Y DEFENSA DE TRABAJO DE GRADO

Hoy, Jueves 07 de Junio del año 2018, siendo las 8:00 am, en el Aula de Postgrado del Vicerrectorado de Planificación y Desarrollo Regional de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales "Ezequiel Zamora" UNELLEZ - Apure, se dio inicio al acto de Presentación y Defensa del Trabajo de Grado titulado: "ESTRATEGIAS PARA LA SIMPLIFICACION DE TRAMITES EN LA SOLICITUD DE CREDITOS PERSONALES COMO ALTERNATIVAS DE FINANCIAMIENTO EN EL BANCO DE VENEZUELA"; Bajo la responsabilidad del participante: JESUS MILANO, titular de la Cédula de Identidad N° V-17.850.179, perteneciente a la XV Cohorte, realizado bajo la tutoría de la Dra. MERY MIRABAL, (UNESR) para la obtención del título de: Magister en Gerencia y Planificación Institucional. El Acto se realizó en presencia del Público asistente que atendió a la invitación formulada a tal efecto y de los miembros designados según Comisión Técnica de Postgrado, Acta N° 185, Ordinaria, de fecha 22/03/2018, Punto N°13, respectivamente, todo de acuerdo con las Normas Vigentes aprobadas por la institución. El Jurado decidió por unanimidad APROBAR el Trabajo de grado presentado y de conformidad firman la presente Acta en la ciudad de San Fernando de Apure, a los siete (07) días del mes de Junio del año Dos Mil Dieciocho (2018).


Dra. MERY MIRABAL
C.I. N° V-4.659.208
Tutor


Dra. MARIA HERNANDEZ
C.I. N° V-14.219.193
Jurado Principal


Dra. MERCEDES BELANDCOURT
C.I. N° V-8.841.059
Jurado Principal

APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo **MERY MIRABAL**, cédula de identidad N° 4.669. 208, en mi carácter de tutor del Trabajo Especial de Grado, **titulado ESTRATEGÍAS PARA LA SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES EN LA SOLICITUD DE CRÉDITOS PERSONALES COMO ALTERNATIVA DE FINANCIAMIENTO EN EL BANCO DE VENEZUELA**, presentado por el ciudadano: **JESÚS ALFREDO MILANO REYES**, para optar al título **DE MAGÍSTER SCIENTIARUM EN GERENCIA Y PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL**, por medio de la presente certifico que he leído el Trabajo y considero que reúne las condiciones necesarias para ser defendido y evaluado por el jurado examinador que se designe.

En la ciudad de San Fernando, a los 5 días del mes de Marzo del año 2018.

Nombre y Apellido: _____

Firma de Aprobación del tutor

Fecha de entrega: _____

ÍNDICE

ÍNDICE.....	iv
LISTA DE CUADROS Y GRÁFICOS	v
RESUMEN.....	vi
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO	
I EL PROBLEMA	3
Planteamiento del problema.....	3
Objetivos de la investigación.....	8
Justificación de la investigación	9
II MARCO TEÓRICO	11
Antecedentes	11
Bases conceptuales	14
Teorías de apoyo	36
Bases legales	38
Sistemas de Variables.....	40
III MARCO METODOLÓGICO.....	42
Tipo de Investigación.....	42
Nivel de investigación.....	42
Diseño de investigación.....	42
Modalidad de investigación	43
Población.....	43
Muestra	44
Técnica de recolección de datos	45
Instrumentos de recolección de datos	45
Validación.....	45
Confiabilidad.....	46
Técnica de análisis.....	46
Procedimiento metodológico	47
IV ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	48
V LA PROPUESTA.....	55
VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	70
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	73

LISTA DE CUADROS Y GRÁFICOS

CUADRO.

1.- Operacionalización de variables.....	41
2.- Nociones básicas de los Trámites.....	49
3.- Conocimiento que poseen los clientes.....	51
4.- Habilidades en el manejo de tecnología.....	53
5.- Diagnostico de las problemáticas detectadas.....	63
6.- Taller 1.....	64
7- Taller 2.....	65
8.- Taller 3.....	66
9.- Evaluación.....	67

GRÁFICOS.

1.- Nociones básicas de los Trámites.....	50
2.- Conocimiento que poseen los clientes.....	52
3.- Habilidades en el manejo de tecnología.....	54
4.-.Estructura Sistemática de la Propuesta.....	55
5.- Estructura de Aplicación.....	59
6.- Visión Prospectiva de la Aplicación de la Propuesta.....	61
7.- Beneficios de la Propuesta.....	68

**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL DE LOS LLANOS
OCCIDENTALES “EZEQUIEL ZAMORA”
VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO REGIONAL
COORDINACIÓN DE ÁREA DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA Y PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL**

**ESTRATEGÍAS PARA LA SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES EN LA
SOLICITUD DE CRÉDITOS PERSONALES COMO ALTERNATIVA DE
FINANCIAMIENTO EN EL BANCO DE VENEZUELA**

AUTOR: JESUS MILANO
TUTORA: MERY MIRABAL
AÑO: 2018

RESUMEN

La investigación presentada tuvo como objetivo proponer estrategias para la simplificación de trámites en la solicitud de créditos personales como alternativa de financiamiento en el Banco de Venezuela Agencia 0698 del municipio San Fernando Estado Apure. Metodológicamente se caracterizó por ser un estudio de campo, con un nivel descriptivo, destacándose con un diseño de campo y una modalidad de proyecto factible. Se trabajó con una población y muestra de doce (12) personas: cuatro (4) que laboran en la parte de negocios de la agencia 0698 del Banco de Venezuela y 8 clientes que solicitan créditos personales en dicha agencia. Para la recolección de la información se utilizó la técnica de la encuesta, el instrumento que se empleó fue el cuestionario. Para determinar la validez del cuestionario se realizó un juicio de expertos, es decir se recurrió a dos gerentes con postgrado y un solicitante de crédito con experiencia en el Banco de Venezuela. y para la confiabilidad del instrumento, así como la detección de dificultades se ejecutó una prueba piloto a un grupo individuos que no fueron incluidos en la muestra, en dos oportunidades diferentes y finalmente para procesar los datos que se obtuvieron en la aplicación del instrumento se requirió la aplicación de operaciones lógicas como: la organización, tabulación y jerarquización. Parte de los resultados fueron que la gerencia de la entidad bancaria gira en torno a una meta institucional y organizacional y es aquí donde se insertaran las estrategias para la simplificación de trámites en la solicitud de créditos personales como alternativa de financiamiento en el Banco de Venezuela; esta simplificación permitirá asumir el desempeño gerencial y la organización de la agencia, activando responsables para dirigir las actividades que ayudan a la organización a alcanzar las metas.

Palabras clave: Estrategias, simplificación, trámites, solicitud, créditos.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, las organizaciones modernas, tanto públicas como privadas en búsqueda de alcanzar ventajas competitivas, han evolucionado en la aplicación de diferentes modelos y prácticas gerenciales, acoplándose a los cambios económicos, sociales y tecnológicos del momento, de allí, que se pongan en práctica métodos de gestión, tales como, la gestión de documentos, la información y del conocimiento, las cuales fundamentan su accionar en el aprovechamiento estratégico de los insumos información y conocimiento del entorno bancario.

Sin embargo no todas las organizaciones se dan cuenta de la importancia de estos insumos para la toma de decisiones y el mejoramiento de su desempeño tal es el caso dentro de la gestión bancaria dentro del banco Venezuela específicamente la agencia 0698 del municipio San Fernando del Estado Apure donde principal debilidad se presenta en materia de información sobre la gestión crediticia, debido esto a factores como la poca sistematización causando esto que no se disponga de información oportuna para la toma de decisiones y para el solicitante del crédito sea una tormenta como consecuencia permite la inversión que en muchos casos no es la correcta por no contar con un medio más efectivo de información y recepción de documentos.

De acuerdo a lo descrito se presenta la investigación la cual trata acerca de estrategias de simplificación de trámites para la solicitud de créditos en el banco de Venezuela, en la investigación se estableció como la mejor guía el diseño de la de campo, bajo la modalidad de proyecto factible, puesto que esta se da por medio de la relación constante con el contexto, lo que permitirá observar la situación y posteriormente, formular una serie de interrogantes.

Derivado de lo anterior la estructura que presenta el trabajo es la siguiente: Capítulo I titulado el problema y tiene como contenido el

Planteamiento del problema, los objetivos de la investigación y Justificación de la investigación. Capítulo II denominado II marco teórico integrado por los Antecedentes, Teorías de apoyo, Bases conceptuales, Bases legales, Operacionalización de variables. Capítulo III establecido como el marco metodológico el cual describe el Nivel, Diseño y Modalidad de investigación, Población, Muestra, Técnica de recolección de datos Instrumentos de recolección de datos, Validación, Confiabilidad, Técnica de análisis, Procedimiento metodológico. Capítulo IV análisis de los resultados, Capítulo V contentivo de la propuesta de la investigación, capítulo VI conclusiones y recomendaciones y finalmente las referencias de apoyo.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del problema

El acelerado ritmo evolutivo que presentan los cambios del mundo contemporáneo, tanto en el sector público como en el privado, genera a nivel mundial una corriente que se mueve hacia la modernización y el mejoramiento de la gestión; cambios que deben ser justificados, ineludibles e inaplazables a todos los niveles y con una particularidad: deben darse de manera profunda y acelerada. En este contexto, uno de los propósitos fundamentales de la modernización de la gestión, es convertir a la administración pública en una misión de servicio a la sociedad, en condiciones de transparencia, disciplina y control para alcanzar niveles óptimos de eficiencia, eficacia y efectividad.

En ese sentido es importante señalar que en cualquier institución la gestión de los documentos no es una actividad nueva, ya que desde hace muchos años ya se habla de este método de trabajo, vinculándola a la aplicación de estándares de calidad como la serie ISO 9000 de Gestión de la Calidad. Esta importancia fue lo que propulsó para que en el año 2001, la International Organization for Standardization (ISO), aprobara y difundiera la Norma ISO 15489 de Gestión de Documentos, la cual define a esta práctica gerencial como:

El ámbito de la gestión administrativa responsable del control eficiente y sistemático en la creación, recepción, mantenimiento, uso y eliminación de los documentos, incluyendo procesos para capturar y mantener la prueba y la información de las actividades y transacciones en forma de documentos.

Pero no desde el Archivo como unidad administrativa, sino desde la organización misma, sea esta pública o privada, como soporte de todo el

sistema de gestión de la calidad, basado en la norma ISO 9001 (Núñez, 2007).

Así mismo las actividades dentro de las instituciones se han visualizado como tareas operativas, muchas veces sin importancia, a pesar de ello, la influencia de los cambios que ha traído la sociedad de la información sobre las organizaciones modernas ha permitido que se desarrollen métodos de gestión vinculados con la gestión de los documentos, los cuales pueden traer importantes beneficios para los diferentes estratos y procesos innovativos de las organizaciones modernas, inclusive considerándose a la misma gestión de documentos, como una estrategia de innovación institucional u organizacional.

La gestión de los documentos puede establecerse como un eslabón del proceso de innovación, y de la aplicación de ésta pueden generarse cambios importantes en los procesos administrativos, normativos y de prestación de servicios a clientes internos y externos, así como en la forma de identificar, valorar, producir, controlar, clasificar, ordenar, describir, seleccionar y eliminar los documentos, de la mano con el diseño y utilización de sistemas y herramientas de automatización.

Ahora bien en Venezuela, según Informe presentado por la Contraloría General de la República (2005), la administración pública financiera evidencia la existencia de inadecuados sistemas de control e información, lo cual se traduce en problemas relevantes en la gestión administrativa detectándose entre otros, la limitada aprobación de gestiones por el tiempo que se gasta para la aprobación, traslado de recursos a programas no presupuestados, utilización de recursos con fines distintos, concesiones de anticipos sin que se inicien los proyectos, registros contables de transacciones sin soportes entre otros.

La administración pública venezolana, durante muchos años, ha carecido de un sistema de administración financiera eficiente, a pesar de algunos esfuerzos hechos en el pasado para mejorar los existentes en áreas

específicas como la presupuestaria, crédito público y contabilidad fiscal, pero con la característica de que siempre fueron limitados en cuanto a su cobertura y en su vinculación con otros sistemas de información, lo que dificulta la evaluación oportuna de la gestión pública, en términos de los objetivos y metas a nivel de las instituciones y del sector público en su conjunto. En este sentido cabe mencionar a Aoki (2005) el cual explica que:

Los aspectos organizacionales están recibiendo una creciente atención en los estudios de los procesos innovativos, las cuales suponen no sólo un proceso “técnico”, ya que, para tener un resultado comercial exitoso, requiere de activos complementarios que no siempre están presentes en las organizaciones. (p.49)

Asimismo, la incorporación de las llamadas nuevas tecnologías exige cambios organizacionales importantes en las instituciones para que su empleo sea técnica y económicamente eficiente, y en este sentido, desde el punto de vista de la innovación organizacional, para que las empresas sean innovadoras, es importante indagar sobre la adopción de métodos de trabajo y producción que vayan más allá de los actualmente conocidos como justo a tiempo o gestión total de la calidad, métodos que suponen una completa redefinición de los esquemas de decisión, información e incentivos que operan a nivel de las organizaciones.

Ante esta realidad la Banca pública en el Estado Apure específicamente la del Banco de Venezuela agencia 0698 tiene características similares ante el retraso de los trámites para la solicitud de créditos personales esta situación lleva a reflexionar sobre cuál va a ser la importancia para los procesos administrativo-financieros la implantación de estrategias para la simplificación del sistema de crédito y financiamiento, lo cual es lo que ocupa en esta investigación que bien podría ser el instrumento que permitirá consolidar y generar información oportuna y confiable, para el conocimiento apropiado de la gestión administrativa y la situación financiera de la banca pública del Banco de Venezuela en este caso la agencia 0698 oficina de la avenida Miranda del Estado Apure

En la agencia bancaria objeto de estudio se diseñaron procesos para la administración de créditos personales y un nuevo sistema, sin embargo esto no minimizó el problema con el cual se enfrenta el cliente que asiste al Banco de Venezuela agencia 0698, pues se presentan tantos trámites que la persona termina desistiendo de la solicitud de créditos personales, pues no se cuenta con formas fáciles de tramitación incluso no solo es la cantidad de documentos exigidos si no el tiempo que debe esperar el cliente por la aprobación o no aprobación del crédito y cuando llega la respuesta los documentos introducidos han perdido validez y se deben actualizar en este punto el cliente básicamente debe hacer el trámite dos veces.

En el Estado Apure una característica muy común en la gestión bancaria es la debilidad que presentan en materia de información sobre la gestión crediticia, la misma está poco sistematizada, lo que ha conducido a que no se disponga de información oportuna para la toma de decisiones y para el solicitante del crédito sea una odisea y una inversión que en muchos casos no es la correcta por no contar con un medio más efectivo de información y recepción de documentos. Los sistemas contables vigentes han atendido esencialmente los requerimientos de los órganos de control, prescindiendo de las necesidades de información pertinente, confiable y oportuna de los responsables de la gerencia financiera pública. La agencia 0698 del Banco de Venezuela no ha escapado a esta problemática, evidenciándose la necesidad de promover un cambio en la concepción de los sistemas de administración, registro y producción de información sobre la gestión crediticia de la banca.

La estrategia de simplificación de trámites para la solicitud de créditos en el banco de Venezuela, surge por la complicación que existe entre los clientes para poder reunir los recaudos que solicita el banco pues estos pueden representar un gasto y confusión incluso apatía a la hora de recolectarlos. A su vez la aprobación de este producto se realiza por un comité que se encuentra en la torre principal del banco de Venezuela

ubicada en la ciudad de Caracas, y esto trae como consecuencia que el proceso de aprobación sea más lento y también retrasa el cumplimiento de la meta mensual asignada a la agencia, ya que a veces no se logra por la dependencia existente al departamento de aprobación.

Según las estrategias los objetivos que se pretenden alcanzar mediante la simplificación de la administración de los trámites para los créditos personales, esta la gestión de los documento de tal forma que permita asegurar el cumplimiento de los objetivos de la política de la agencia bancaria en particular, generar información oportuna y confiable para la toma de decisiones por parte de los responsables de la gestión administrativa e interrelacionar los sistemas de administración financiera integrada con los de control interno, a fin de incrementar su eficacia.

De lo anterior se deriva la necesidad de proponer estrategias que estén en concordancia con las necesidades del cliente lo cual permitirá consolidar y generar información oportuna y confiable, para el conocimiento apropiado de la gestión bancaria y consolida la toma de decisiones por parte de los funcionarios responsables y su análisis por parte de terceras personas interesadas.

Ante el escenario anteriormente descrito, es necesario considerar que uno de los mayores requerimientos de la actividad para la solicitud de créditos personales, es la aplicación de sistemas integrados que permitan suministrar información para la consolidación de informes financieros, que sirvan de apoyo en la selección del tipo de información, para disminuir el tiempo de respuesta y lograr una acertada toma de decisión necesaria para el éxito de la gestión con la presencia de los conceptos de eficiencia y eficacia en la aplicación de los recursos asignados, en concordancia con instrumentos de gestión los cuales direccionan la actividad financiera de la agencia 0698 del Banco de Venezuela del municipio San Fernando de Apure.

Derivado de todo lo planteado se originan las siguientes interrogantes de investigación:

¿Cuáles son las nociones básicas de los trámites en la solicitud de créditos personales que poseen los empleados de la agencia 0698 del Banco de Venezuela del municipio San Fernando del Estado Apure?

¿Qué conocimiento poseen los clientes al momento de introducir la solicitud de crédito personal en la agencia 0698 del Banco de Venezuela del municipio San Fernando del Estado Apure?

¿Cuáles son las habilidades en el manejo de tecnología computada que poseen los empleados para la simplificación de trámites en la solicitud de créditos personales del Banco de Venezuela Agencia 0698 del municipio San Fernando Estado Apure?

¿Cuáles son las estrategias para la simplificación de trámites en la solicitud de créditos personales como alternativa de financiamiento en el Banco de Venezuela Agencia 0698 del municipio San Fernando Estado Apure?

Objetivos de la investigación

Objetivo general

Proponer estrategias para la simplificación de trámites en la solicitud de créditos personales como alternativa de financiamiento en el Banco de Venezuela Agencia 0698 del municipio San Fernando Estado Apure

Objetivos específicos

-Diagnosticar las nociones básicas de los trámites en la solicitud de créditos personales que poseen los empleados de la agencia 0698 del Banco de Venezuela del municipio San Fernando del Estado Apure.

-Indagar el conocimiento que poseen los clientes al momento de introducir la solicitud de crédito personal en la agencia 0698 del Banco de Venezuela del municipio San Fernando del Estado Apure

-Determinar las habilidades en el manejo de tecnología computada que poseen los empleados para la simplificación de trámites en la solicitud de

créditos personales del Banco de Venezuela Agencia 0698 del municipio San Fernando Estado Apure

-Diseñar estrategias para la simplificación de trámites en la solicitud de créditos personales como alternativa de financiamiento en el Banco de Venezuela Agencia 0698 del municipio San Fernando Estado Apure.

Justificación de la investigación

El presente trabajo tiene como objetivo proponer estrategias para la simplificación de trámites en la solicitud de créditos personales como alternativa de financiamiento en el Banco de Venezuela Agencia 0698 del municipio San Fernando Estado Apure. Esta investigación dibuja su justificación a partir de las líneas del Gobierno Bolivariano, el Banco de Venezuela, desde que pertenece al Sistema Financiero Público, ha hecho un gran esfuerzo por trabajar para la inclusión bancaria y financiera de los venezolanos, especialmente aquellos tradicionalmente excluidos.

Por eso desde la perspectiva social se desarrolla un concepto fundamental para lograr su labor, Educación Financiera, convirtiéndolos en la primera institución bancaria en apoyar e impulsar iniciativas de este tipo. Tomando esa premisa se debe decir que ante esta realidad la simplificación de trámites para apoyar al cliente en la solicitud de créditos se ve justificada e incluso es recomendable puesto que la gran mayoría de los clientes son personas con escasos conocimientos en el manejo de trámites y mientras menos sean más efectivo será tanto para el cliente como para el personal que labora en el banco.

Desde el punto de vista de los conocimientos técnicos esta investigación permite divulgar, capacitar y transformar a los sujetos involucrados en el contexto de la banca pública específicamente el Banco de Venezuela en la aplicación de trámites menos engorrosos y la facilidad de manejo para el cliente.

Desde el punto de vista social, los efectos y resultados del presente trabajo de investigación permitirán a otras agencias u otras instituciones bancarias la gestión transparente y la el manejo de solicitudes de créditos de forma oportuna y veraz.

Desde el punto de vista Metodológico: la metodología que se empleara permitirá realizar un estudio cuantitativo que servirá de antecedente para futuras investigaciones en este proceso cambiante, se trabajara bajo el conocimiento de los empleados de la agencia, aquellos encargados del manejo de principios y modelos, que generan una visión del manejo de los planes crediticios integrando principios flexibles, participativos y protagónicos. Desde lo teórico-práctico: los aportes generados permitirán diseñar estrategias para la simplificación de trámites en la solicitud de créditos personales. En este sentido, se analizaran las teorías sobre los procesos administrativos, uso de la tecnología de forma eficiente y se establecerán las relaciones existentes entre éstas, con la gestión que se maneja dentro de la agencia del Banco de Venezuela objeto de estudio.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes

Los créditos personales y financiamiento han sido estudiados en diferentes aspectos y se han presentado en anteriores investigaciones, observándose informes de trabajo de grado acerca del sistema de crédito y financiamiento para las diferentes instituciones. A continuación se presentan algunos antecedentes.

Mora R. (2012) elaboro una investigación denominada portal web informativo y de solicitud de servicios para la gobernación del Estado Trujillo basado en herramientas interactivas de comunicación. Trabajo presentado como requisito parcial en la Universidad Simón Bolívar para optar al Grado de Magíster en Sistema de Información. Caracas-Venezuela. El presente proyecto, tiene como objetivo fundamental, presentar a la Gobernación del estado Trujillo un portal, para ser utilizado por los diferentes usuarios que allí van a solicitar diferentes trámites y servicios, metodológicamente la investigación se realizó a través de un diseño de campo y documental ya que los datos estudiados se obtuvieron en el propio contexto de la realidad objeto de la investigación y de registros gráficos como fuentes de información.

Para la recolección de datos se utilizó la entrevista, la observación directa y el registro de archivos. Se puede considerar que el gobierno electrónico es el uso de las tecnologías de la información y comunicación (Tics) para proveer servicios gubernamentales independientes del tiempo, distancia y complejidad organizacional al mismo tiempo, incrementando la transparencia, eficiencia, efectividad y los niveles de acceso del público a dichos servicios. En general el gobierno electrónico se refiere a incorporar las Tics en la interacción gobierno-gobierno y gobierno-ciudadanía, el objetivo fundamental es: implementar dicho portal Web, dirigido a los trabajadores y usuarios

interesados en esta organización.

En el diseño del mismo se empleó la técnica metodológica “Análisis y Diseño de Sistemas Orientado a Objetos” propuesta por Kendall y Kendall (2006), también se implementó utilizando la más avanzadas técnicas de software, lenguajes de programación como PHP y MYSQL y herramientas gráficas. De esta manera, con el desarrollo del portal se ha puesto a disposición de los usuarios y del público en general una herramienta capaz de mostrar la información referente a la organización y de ofrecer los servicios vía Internet de una manera atractiva y eficaz.

En el mismo orden de ideas Mosquera A. (2012), realizó un trabajo denominado diseño recomendado de un modelo de gestión documental para la automatización de expedientes de clientes en una institución financiera. Trabajo presentado como requisito parcial para optar al Grado de Magíster en Gerencia y Finanzas de los Negocios. Universidad Yacambú. Barquisimeto-Lara. El propósito de almacenar, recuperar, modificar e intercambiar documentos.

Los sistemas de este tipo se han diseñado para coordinar y controlar todas aquellas funciones y actividades específicas que afectan la creación, recepción, almacenamiento, acceso y preservación de documentos, salvaguardando sus características estructurales y contextuales y garantizando su autenticidad e integridad. El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general, recomendar un diseño de un modelo de gestión documental para la automatización de expedientes de clientes en una Institución Financiera, está basado en las teorías de Sistemas y Sistemas de Información Documentales.

Metodológicamente y de acuerdo a la naturaleza y características del problema objeto de estudio se identificó como tipo de investigación de proyecto factible apoyándose en un diagnóstico de la situación actual del IV área estudiada, lo que permitió establecer las necesidades de la Gerencia de Gestión Documental. Adicionalmente se ubica dentro del diseño de

investigación descriptivo de campo y se empleó la entrevista como instrumento de recolección de datos. Los resultados permitieron determinar que la operatividad de la Gerencia de Gestión Documental en la Institución Financiera objeto de estudio depende en gran medida, del recurso humano, todos los trámites generan papel, produciéndose problemas de almacenamiento y archivo del mismo con riesgo de pérdida o deterioro, ineficiencias en la localización, excesos en el uso de copias, etc. La utilización de medios informáticos supone indudablemente una eficaz ayuda, pero no cubre normalmente todas las necesidades e incluso en ocasiones tiene un carácter exclusivamente auxiliar.

Parra B. (2012) realizó una investigación titulada creación del SEMIATCE para la agilización del cobro del Impuesto al Expendio de Especies Alcohólicas sobre los contribuyentes. Trabajo presentado como requisito parcial para optar al Grado de Magíster en Gerencia y Finanzas de los Negocios. Universidad Yacambú. Barquisimeto-Lara. El presente trabajo de investigación, tuvo como propósito crear el SEMIATCE para la agilización del cobro del Impuesto al Expendio de Especies Alcohólicas sobre los contribuyentes. Para dar cumplimiento a este objetivo, se planteó una investigación con un diseño descriptivo y comparativo, utilizando la encuesta oral parcial como técnica de recolección de información y el análisis del contenido como técnica de análisis.

Los sujetos de la muestra fueron 83 Comerciantes de Expendio de Bebidas Alcohólicas registrados legalmente en la jurisdicción del municipio Campo Elías con 5 años de actividad comercial en el ramo. Para la presentación de resultados se emplearon una serie de cuadros y gráficos con los que se obtuvieron indicadores que permitieron lograr conclusiones y realizar una comparación con relación a los niveles de recaudación, antes y después de la puesta en funcionamiento del SEMIATCE, los cuales tuvieron una variación bastante considerable. Se expresó también, la percepción por parte de los contribuyentes con relación a las consecuencias económicas y

sociales de la implantación del SEMIATCE y la aplicación de la ordenanza municipal.

Bases conceptuales

Para realizar cualquier investigación es necesaria la utilización de diferentes tipos de informaciones que permitan el desarrollo de la misma. A continuación se hará mención de los diferentes conceptos emitidos por los autores que han servido de apoyo para la realización de esta investigación con el único propósito de lograr la adecuada realización de estrategias para la simplificación de trámites en la solicitud de créditos personales.

El crédito

El concepto de crédito ha sido planteado desde puntos de vistas muy diferentes según el uso o la aplicación que pueda dársele en la práctica comercial, pero generalmente su definición siempre está dirigida hacia la transferencia de un bien o servicio cuya contraprestación temporal es la promesa de devolver dicho bien o su valor, mas sus intereses, es decir, de cancelar el precio correspondiente por la obligación aceptada, en una fecha posterior determinada y que puede hacerse en una o varias cuotas.

Para Catacora (1996) "El crédito se define como la confianza dada o recibida a cambio de un valor, el derecho de disponer de un dinero ajeno ó de retrasar, por un cierto plazo, el pago de cantidades debidas a cambio de un cierto interés". La finalidad del crédito es incrementar las ventas a través de la captación de clientes con la procura de facilidades de pago en un periodo determinado, considerando las necesidades de los clientes y de la organización que implementa esta política.

Importancia del crédito

El crédito tiene su importancia, por la razón de que es una forma de estimular las ventas, lo que hace que las organizaciones incrementen sus ingresos, es decir la entrada de dinero. Según Villaseñor (1995), el crédito

es vital para la economía de la empresa y de todo el sistema de un país, ya que su utilización adecuada produce, entre otros, los siguientes beneficios.

- a.- Incremento en los volúmenes de ventas.
- b.- Aumento en la producción de bienes o servicios, y como consecuencia de una disminución de los costos unitarios.
- c.- Elevación del consumo, al permitir que algunos sectores socioeconómicos adquieran bienes y servicios que no estarían a su alcance si tuvieran que pagarlo de contado.
- d.- Creación de fuentes de trabajo mediante nuevas empresas y ampliaciones de las ya existentes.
- e.- Fomento del uso de todo tipo de servicios y adquisición de bienes con plazos largos para pagarlos.
- f.- Desarrollo tecnológico favorecido indirectamente al incrementar los volúmenes de ventas.
- g.- Ampliación y apertura de nuevos mercados, al dotar de poder de compra a sectores representativos de la población.

En lo antes mencionado se muestran muy claramente los beneficios del crédito por lo cual representa un apoyo, para las organizaciones, porque por medio de las empresas logran expandirse en el mercado al igual que se obtiene un aumento en el poder de compra de sectores representativos de la población, de allí la decisión por lo cual muchas empresas consideran el crédito como un medio activado de la economía del mercado.

Políticas de crédito

Las políticas dentro de un proceso de crédito son estrategias comerciales que van dirigidas a obtener objetivos específicos, es decir se ubican entre ellas las orientadas a establecer un marco de trabajo y una guía para tomar decisiones, de forma a que se logre, todos los fines establecidos por la empresa en el área de crédito. Afirma Ettinger (2000), las "Políticas de crédito de la empresa deben ser el soporte del gerente de crédito para su

evaluación de los riesgos del mismo". Algunos gerentes de crédito se enorgullecen del bajo porcentaje de pérdidas por cuentas incobrables, o evitándose que la compañía pueda estar perdiendo utilidad sobre ventas que podrían hacerse con un margen de riesgo crediticio. Por otra parte, el gerente que concede créditos libremente ocasiona pérdidas excesivas. Todo negocio bien dirigido, trata de evitar los extremos y de adoptar una política crediticia que de cómo resultado el movimiento de rentas con el mínimo de pérdidas.

En efecto las políticas de crédito de una empresa establecen estrategias para determinar si se otorga un crédito a un cliente y por cuanto se le debe conceder. La empresa no solo debe ocuparse con establecer las normas de crédito sino de aplicar correctamente tales normas al tomar decisiones. Además, la empresa debe impulsar el desarrollo de las fuentes de información de crédito y los métodos de análisis de dicha información. Cada una de estas políticas crediticias son importantes para la administración eficaz de las cuentas por cobrar. Una aplicación errónea de una buena política de crédito la adecuada instrumentación de una deficiente política, no producirá nunca resultados óptimos.

Solo una organización que realice todas sus ventas al contado puede permitirse el lujo de no tener políticas de crédito, aproximadamente la sexta parte de todos los activos de las empresas industriales consisten en cuentas por cobrar. Para cualquier empresa la inversión en cuentas por cobrar depende tanto del importe de las ventas o crédito como de su periodo promedio de cobro. Es por ello que las empresas que venden a crédito deben tener muy claro en sus manuales y sistemas, precisas políticas que condicionen el crédito, según sea esta y de esta manera la compra o el servicio no tendrá ambigüedad, es decir que pueda producir conflictos divergentes entre el cliente y la empresa.

Las políticas proporcionan los medios para llevar a cabo los procesos administrativos y como tales son una ayuda para tomar las decisiones,

dichas políticas están conformadas a través de normas las cuales hacen que sean mucho más efectivas. Estas políticas son compuestas por un conjunto de normativas, las cuales al aplicarse hacen que las mismas se cumplan.

Estrategias de crédito

Según Gitman (1996), manifiesta que la fijación de los estrategias necesarios para determinar si un crédito a un cliente puede ser extendido, para lo cual es necesario realizar un análisis acerca del solicitante para medir su capacidad, a través del uso de fuentes de información. Para el autor, la empresa en el desarrollo de este proceso debe manejar la información oportuna y veraz acerca del solicitante con el fin de verificar su solvencia. Entre las formas de análisis tenemos las descritas a continuación:

Las cinco (5) Ces del Crédito.

Esta forma de análisis comprende cinco (5) dimensiones:

Carácter (reputación): Se basa en el estudio del historial del solicitante en lo referente a la satisfacción de sus obligaciones financieras, contractuales y morales.

Capacidad: Se refiere a las disposiciones financieras del solicitante para cubrir el pago del crédito en la fecha determinada.

Capital: Enmarca la situación financiera o solidez del solicitante.

Colateral: La evaluación del colateral se basa en los activos que posea el solicitante, de manera que en caso de incumplimiento de pago del crédito solicitado, pudiera cubrirlo con sus activos.

Condiciones: Comprende la condición económica y comercial de la empresa, además de otras circunstancias que pudieran afectar al otorgante o al solicitante del crédito. Se puede decir que los estrategias de créditos son todas aquellas condiciones que se deben exigir al momento de otorgar un crédito, de manera tal que el otorgante del crédito tenga seguridad que de que dicho crédito va ser recuperado.

Normas del Crédito

Las normas de crédito de una empresa definen las estrategias esenciales para la concesión de un crédito a un cliente. Aspectos como la reputación crediticia, referencias de crédito, periodo de pago, promedio y ciertos índices financieros, proporcionan una base cuantitativa para establecer y reforzar los patrones de crédito. Para Ramírez y Benítez (1995), las normas indican cuestiones generales vinculadas con el proceso comercial que se establece cuyo significado implica establecer una acción bajo los criterios de empresas o de la unidad de la cual depende. El hecho de no establecer una norma, implica que restringe la libertad de crédito que puede ejercerse ante una acción. En tal sentido, las normas de crédito establecen las directrices que deben considerarse para poder conceder créditos a clientes entre los cuales están:

- La solidez económica del cliente.
- Antigüedad de la empresa que representa el cliente en el mercado.
- Exigencia de requisitos personales y documentos como referencias comerciales, bancarias, estado de cuentas de la empresa, el registro de identificación fiscal de la empresa entre otros.
- Establecer un sistema de pago que se adecue tanto al cliente como a la empresa de forma que no se corran riesgos al otorgar los créditos.
- Maneras de pago, si es 30, 60 o 90 días de acuerdo a la cantidad de producto comprado y al cliente o empresa que hace la compra.

Por supuesto toda organización establece sus normas, las cuales son pertinentes al producto o servicio que ofrece al cliente y que tiene como propósito cubrir las expectativas de la organización de forma tal que se dé la satisfacción de la organización al cliente sin pérdidas para la organización que otorga crédito. Para reafirmar lo expuesto anterior, se encontraron los planteamientos de Seder (1997), sostiene que “El crédito es algo serio, e implica el riesgo de dinero y es importante que el cliente también lo tome en serio. Es indispensable plantear normas de crédito en las empresas que

definen los criterios básicos para la concesión de un crédito a un cliente”. Todas las empresas deben establecer sus normas, las cuales son pertinentes al producto o servicio que ofrece al cliente y tiene como propósito cubrir las expectativas de la empresa brindándole satisfacción al cliente sin pérdida para el acreedor.

Proceso de crédito

La función de los procesos se concreta principalmente en conseguir los objetivos y fines perseguidos, adaptarse al medio y la situación dentro de la que ha de desenvolverse, conservar su equilibrio interno, o lo que es lo mismo, mantener los puntos, reglas o modelos sobre lo que está constituido y mantener su cohesión interna, es decir permanecer integrados. De este modo, Santandreu (1994), señala que

En el desarrollo del crédito como proceso es preciso el establecimiento de una serie de actuaciones, principios básicos o políticas que permitan establecer unas estrategias a seguir sin que ellos supongan un obstáculo para cubrir los objetivos de la empresa, ni frenar las actividades comerciales de la misma.

A pesar de la importancia que reviste el proceso de crédito, acota Eduarte (1998), “El tiempo invertido en el análisis del crédito puede afectar la venta, por lo que se debe concientizar al personal del departamento que esta labor es necesaria, pero sin olvidar las necesidades que el comprador tiene del producto”. Como complemento indica, “la experiencia del cliente se obtiene por su antigüedad, solo la relación practica demuestra quien es el deudor y cuál es su comportamiento”.

El crédito como proceso es actualmente una herramienta administrativa, esencial para la existencia y desarrollo de las empresas, ya que a través de un proceso de crédito se fijan métodos, normas y políticas ajustables para el otorgamiento del crédito, con esto se desea minimizar el riesgo crediticio, implementándole un seguimiento o control de las operaciones, capacidad económica y financiera de los clientes y las garantías colaterales. En efecto,

representa un apoyo a las organizaciones, debido a que por medio de éstas las empresas logran expandirse en el mercado, de allí la decisión de que muchas empresas consideran el sistema de crédito como medio activador de la economía y el mercado.

Procedimientos de crédito

Los procedimientos de crédito buscan reunir información que permita determinar la capacidad de pago del deudor potencial con el objeto de proteger al acreedor. En tal sentido Ettinger (1996) propone tres pasos en el proceso de otorgamiento de crédito a saber.

a) Obtención de información respecto del solicitante a través del formato de solicitud de crédito, de allí debe ponerse particular atención en los siguientes detalles:

- Nombre del cliente.
- Edad.
- Domicilio.
- Empleo.
- Referencias bancarias.
- Referencias de negocios.
- Referencias personales.

b) Análisis de la información para determinar si el solicitante es digno de crédito.

Una vez que sea recabada la información, una empresa debe hacer un análisis del crédito del solicitante y determinar si la compañía está por encima o por debajo de la norma mínima de calidad. Se proporcionan estados financieros, el analista debe emprender un análisis de fondos y tal vez otro análisis, si el analista estará especialmente interesado en la liquidez del solicitante y su capacidad de pagar la cuenta a tiempo.

El analista deberá considerar el carácter y la fortaleza de la empresa así como su administración, el riesgo de negocios con su operación y otros asuntos diversos.

c) Tomar la decisión sobre el asunto:

Una vez que el analista de crédito ha reunido la evidencia necesaria y la ha analizado, se debe tomar una decisión sobre la disposición de la cuenta. En una etapa inicial la decisión que se debe tomar es si se deben enviar o no los bienes para extender el crédito. Si es probable a que se repitan las ventas, la organización tal vez desee establecer procedimientos para que no tenga que evaluar la extensión del crédito cada vez que recibe una orden. En tal sentido las condiciones y procedimientos del acreedor para otorgar, administrar y recuperar el préstamo deben ser aceptados y cumplidos por el deudor para obtener el crédito.

A continuación se desarrollaran conceptos que si bien no se reflejan en el titulo estos son inherente las estrategias para la simplificación de trámites en la solicitud de créditos personales en el banco de Venezuela

Gestión de calidad

La gestión de calidad surgió como producto de la utilización de estrategias gerenciales orientadas hacia la búsqueda de la satisfacción de las necesidades y deseos de los clientes. De ese modo la gestión de calidad es definida por Ivancevich (1997), como la totalidad de los rasgos y las características de un producto o servicio que se refiere a su capacidad para satisfacer necesidades expresadas o implícitas.

Respecto a la gestión de la calidad, Imai (1998), señala que la calidad se refiere no sólo a productos o servicios terminados, sino también a la calidad de los procesos que se relacionan con dichos productos o servicios. Al respecto, indica que la calidad pasa por todas las fases de la actividad de la empresa, es decir, en todos los procesos de desarrollo, diseño, producción, venta y mantenimiento de los productos o servicios.

Para Stoner (1996), la gestión de calidad va más allá de crear un producto superior a la medida y de buen precio. En tal sentido, el autor hace referencia a lograr productos y servicios cada vez más competitivos, buscando hacer

las cosas bien desde la primera vez en lugar de cometer errores y después corregirlos. De ese modo, se puede caracterizar la gestión de calidad como un sistema dinámico dado por las condiciones que las empresas u organizaciones actualmente poseen, con permanentes retos y donde lo único constante es el cambio. En síntesis, puede afirmarse que son cuatro los aspectos que obligan a las empresas a tener sistemas de gestión de calidad adaptables al entorno: la globalización de los mercados, la exigencia de los clientes, las innovaciones tecnológicas y el surgimiento de rigurosos sistemas de aseguramiento de la calidad.

Al respecto, Moreno - Luzón y González (2001), señalan que toda organización debe tener un sistema multidimensional de gestión de calidad acorde a las características y competencias de cada sector industrial ó de servicios, globalizado en cuanto a diseño, tiempo, precio, políticas de calidad, capacidad de distribución e imagen de la marca, atención, entre otras. Esto ocasiona que los productos y servicios tengan un alto ritmo de innovación, lo que implica que las expectativas del cliente tenga igualmente el carácter multidimensional, lo que obliga a las empresas a mantener un sistema de gestión actualizado que asegure el cumplimiento de la calidad y por ende la satisfacción del cliente.

De los conceptos anteriores, se desprende que la calidad se basa en un sistema de gestión que abarca todas las actividades de la empresa, poniendo especial énfasis en el cliente y en la mejora continua. De allí se deduce que las organizaciones deben asegurar la calidad de sus productos o servicios, aplicando normalizaciones, auditorias y controles de calidad.

Estos controles de calidad aseguran el mejoramiento continuo en el sistema de gestión, dando como resultado la satisfacción de los clientes mediante el desarrollo constante de la calidad del producto y/o servicio ofertado. De ese modo, el mejoramiento continuo pasa a ser una herramienta que en la actualidad es fundamental para todas las empresas porque les permite renovar los procesos administrativos que realizan, lo cual hace que

organizaciones como el Banco de Venezuela estén en constante actualización; además de alcanzar eficiencia y competitividad, fortalezas que le ayudarán a permanecer en el mercado.

Autores como Harrington (1997), indican los requisitos fundamentales que permiten el éxito del proceso de mejoramiento de la calidad, los cuales son:

- Aceptación que el cliente es el elemento más importante del proceso.
- El convencimiento de que sí hay forma de mejorar.
- Enfoque administrativo, liderazgo y participación.
- El estándar del desempeño de cero errores.
- Enfocar el mejoramiento en el proceso, no en las personas.
- El reconocimiento a los éxitos.
- El convencimiento de que los proveedores pueden cooperar con el trabajador del banco sin comprender sus necesidades.

El mismo autor señala, que todo sistema de gestión de calidad debe estar comprendido por:

a) Políticas de calidad, que desarrolladas y documentadas por la Dirección, referida a los servicios a prestar, la imagen de la empresa relacionada con la calidad y los objetivos de que se esperan alcanzar con la implantación del sistema de calidad;

b) Objetivos de calidad, planteados bajo las premisas de satisfacción al cliente y alcance de la eficiencia, eficacia y productividad en los procesos;

c) manuales de calidad, referido a procedimientos documentados del sistema de la calidad que están destinados a planificar y gerenciar el conjunto de actividades que afectan la calidad dentro de una organización; y

d) la estructura organizacional comprendida por el organigrama, misión, visión y valores, elaborados con la finalidad de:

-Comunicar la política de la calidad, los procedimientos y los requisitos de la organización.

-Describir e implementar un sistema de la calidad eficaz.

-Suministrar control adecuado de las prácticas y facilitar las actividades de aseguramiento.

-Suministrar las bases documentales para las auditorias.

-Adiestrar al personal en los requisitos del sistema de la calidad.

-Presentar el sistema de la calidad para propósitos externos.

Los autores Juran y Gryna (1999), definen que “la calidad significa la satisfacción del cliente externo e interno en que las principales determinantes de esa satisfacción son las características del producto o del servicio y la falta de deficiencias”. Igualmente el autor Pérez (1994), explica que existen tres tipos de calidad de acuerdo con la percepción que el cliente tenga sobre la satisfacción de cada una de sus necesidades:

-Calidad requerida: nivel de cumplimiento de las especificaciones del servicio.

-Calidad esperada: satisfacción de los aspectos no especificados o implícitos.

-Calidad subyacente: relacionada con la satisfacción de las expectativas no explicitadas que todo cliente tiene.

En ese sentido, se define la calidad en el servicio como la relación que existe entre las necesidades y expectativas del cliente y su percepción del servicio recibido.

Sistema de gestión y aseguramiento de la calidad

Para López, (2006) “la búsqueda de medir y asegurar la calidad, las empresas deben implementar un sistema de gestión y aseguramiento de la calidad” (s/p), el cual les proporcione herramientas necesarias que le permitan constatar conocer sus fortalezas, determinar sus debilidades y establecer pautas de mejora a fin de satisfacer las necesidades de sus clientes.

Así mismo, la mencionada autora manifiesta extraer lo siguiente:

-La calidad depende de las propiedades y características del producto o servicio.

-Un producto o servicio, para que sea de calidad, debe satisfacer las necesidades del consumidor.

-Los productos de calidad deben cumplir especificaciones o requisitos.

-Debe ser apto para su uso.

De esta forma, se descubre que la calidad de una empresa debe desarrollarse en dos direcciones: la calidad para el cliente y la calidad para la empresa:

Calidad para el cliente.

Estudiar las necesidades del cliente: el cliente ya no se limita a comprar un producto o servicio, sino que espera obtener satisfacción a sus expectativas a cambio de su dinero.

Mejorar las prestaciones: no sólo aumentando la calidad de un producto se consigue satisfacer al cliente, en ocasiones tienen más importancia conceptos como plazos, flexibilidad, embalaje, atención personal.

Controlar la satisfacción: si se ha conocido las necesidades del cliente y mejorado las prestaciones, pero no se llega a conocer sus efectos, no se sabe si van en la dirección correcta o en la equivocada.

Calidad para la empresa.

Mejora tecnológica de procesos: hay que reconvertir los procesos para conseguir productos y servicios de mayor calidad.

Mejora económica de los procesos: esta mejora se obtiene suprimiendo partes innecesarias del proceso.

Supervivencia como objetivo prioritario: significa que la supervivencia de la empresa se encuentra por encima del beneficio a corto plazo. Con esto se demuestra que la calidad no es un tema de oportunidad, sino estratégico, pues el objetivo es llegar a poseer una reputación de calidad, la cual representa un recurso económico más en el activo de la empresa.

Elementos que intervienen en un sistema de gestión de calidad

En toda empresa se impone una cultura organizacional que direcciona y orienta hacia dónde dirigir el esfuerzo de todos los que la conforman. A partir de esta concepción, autores como Chiavenato (2002), la define como un conjunto de valores, creencias, tradiciones y modos de ejecutar las tareas que, de manera consciente o inconsciente, cada organización adopta y acumula con el tiempo, y que condiciona fuertemente el pensamiento y comportamiento de sus miembros”.

El autor antes señalado, explica que en toda organización existe un conjunto de elementos que conforman la cultura organizacional los cuales son de importancia para la estructuración de un sistema de gestión de calidad, puesto que son útiles para definir el rumbo de las organizaciones y que deben ser internalizados por los involucrados responsables de la gestión de calidad y su aseguramiento. De ese modo, la organización busca ser reconocida por su eficacia, eficiencia y productividad, implantando un sistema de gestión de calidad y siguiendo criterios organizacionales que propendan a dar garantía en la consecución de sus objetivos.

En el mismo orden de ideas, la autora López (2006), explica que un sistema de calidad está compuesto por la estructura organizativa, las responsabilidades, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para llevar a cabo la gestión de la calidad. Se aplica en todas las actividades realizadas en una empresa y afecta a todas las fases, desde el estudio de las necesidades del consumidor hasta el servicio posventa. Dichos sistemas varían de unas empresas a otras, pues están claramente influenciados por las prácticas específicas de la organización. En ese sentido, la autora mencionada explica los elementos que componen un sistema de gestión de calidad:

La Estructura Organizacional: es la jerarquía de funciones y responsabilidades que define una organización para lograr sus objetivos. Es

la manera en que la Gerencia organiza a su personal, de acuerdo a sus funciones y tareas, definiendo así el papel que ellos juegan en la misma.

-La Planificación: constituye al conjunto de actividades que permiten a la organización trazar un mapa para llegar al logro de los objetivos que se ha planteado. Una correcta planificación permite responder las siguientes preguntas en una organización:

¿A dónde queremos llegar?

¿Qué vamos hacer para lograrlo?

¿Cómo lo vamos hacer?

¿Qué vamos a necesitar?

El Recurso: es todo aquello que vamos a necesitar para poder alcanzar el logro de los objetivos de la organización (personas, equipos, infraestructura, dinero, entre otros.).

Los Procesos: son el conjunto de actividades que transforman elementos de entradas del producto o servicio. Todas las organizaciones tienen procesos, pero no siempre se encuentran identificados. Los procesos requieren de recursos, procedimientos, planificación y las actividades así como sus responsables.

Los Procedimientos: son la forma de llevar a cabo un proceso. Es el conjunto de pasos detallados que se deben de realizar para poder transformar los elementos de entradas del proceso en producto o servicio. Dependiendo de la complejidad, la organización decide si documentar o no los procedimientos.

Objetivos que debe perseguir todo sistema de gestión de calidad.

Según la autora López, (2006) señala los siguientes objetivos:

-Obtener, mantener y buscar una mejora continua de los productos o servicios en relación con los requisitos de la calidad.

-Mejorar la calidad de sus propias operaciones, para satisfacer de forma continua todas las necesidades de los clientes y también de otros agentes interesados.

-Dar confianza a la dirección y a los empleados en que los requisitos de la calidad se están cumpliendo y manteniendo, y que esto repercute en una mejora de la calidad.

-Dar confianza a los clientes y otros agentes interesados en que los requisitos para la calidad están siendo alcanzados en el producto o servicio entregado.

Factores influyentes en el sistema de gestión de calidad

Para que una empresa alcance los niveles de calidad esperados, es necesario que se identifiquen los factores que influyen en un sistema de gestión de calidad, esto con la finalidad de determinar el grado de incidencia en los mismos. Autores como Atehortúa y otros (2008) engloban dichos factores: Enfoque al cliente, Liderazgo, Participación del Personal, Enfoque basado en procesos, Enfoque de sistema para la gestión, Mejora continua, Enfoque basado en hechos para la toma de decisión y Relaciones mutuamente beneficiosas con proveedor.

La dirección de la empresa es la responsable de establecer las políticas de calidad y comprometerse con ellas, como medio de satisfacción al cliente, por lo cual es necesario implantar y controlar un sistema de gestión de calidad orientado tanto a la organización como al cliente, puesto que, por una parte, la impulsará a cumplir los objetivos y metas organizacionales y por otro a cumplir con las exigencias del cliente que día a día van ajustándose a la competitividad en la que se desenvuelve el mundo actual.

Por otra parte, el recurso más importante en cualquier organización es el talento humano. El clima organizacional, las relaciones interpersonales y el rendimiento de cada persona, repercute directamente en la calidad de los servicios, así como también el nivel de capacitación de los trabajadores correspondiente a cada trabajador, puesto que es necesario que los mismos estén familiarizados con los propósitos, naturaleza, característica y procedimientos del cargo que ocupan, en aras de mejorar la eficiencia en la

calidad de sus funciones, considerando las actitudes para desempeñar dichos cargos y el compromiso que demuestren para con la organización.

Siguiendo con el orden de ideas, una de las herramientas más eficaces y usadas por las empresas para diferenciarse de sus competencias y desarrollar una ventaja sostenible, es el servicio al cliente. La satisfacción al cliente es un indicador importante de la calidad del servicio prestado, no obstante resulta difícil evaluar la satisfacción del cliente, ya que ésta depende no sólo del servicio sino también de las expectativas que lo envuelven.

En ese sentido, según Atehortúa. F y otros (2008), se determinan como factores influyentes de un sistema de gestión de calidad los siguientes principios:

Enfoque al cliente: Determinar sistemáticamente las necesidades y expectativas de los clientes y evaluar de forma periódica la percepción de los mismos acerca de su satisfacción. Es así como las organizaciones deben comprender que dependen de sus clientes, y por esta razón, están en la obligación de evaluar sus necesidades, cumplir con sus requerimientos y esforzarse en exceder sus expectativas.

Liderazgo: involucrar a la alta dirección de la organización en la construcción y el logro de una visión de futuro compartida, y en el logro de unos objetivos que permitan alcanzarla. Los líderes deben crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse en el logro de los objetivos de la organización.

Participación del personal: construir el sistema de gestión de la calidad con la contribución de todos los empleados de la organización, asegurando además su competencia conductual y técnica para el logro de los objetivos. El personal, a todos los niveles, es la esencia de la organización, y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.

Enfoque basado en procesos: entender la organización como un conjunto de procesos mutuamente articulados para el logro de los objetivos. En ese sentido, la organización alcanzará eficientemente su objetivo cuando las actividades ejecutadas y los recursos involucrados se gestionen como un proceso.

Enfoque de sistema para la gestión: aplicar los fundamentos de la teoría general de los sistemas a la gestión de la calidad de la organización. Se basa en identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, a fin de contribuir a la eficacia y eficiencia de la organización en el logro de sus objetivos.

Mejora continua: buscar que la organización tenga cada vez mayor capacidad para cumplir con los requisitos de calidad de sus productos y servicios, tanto los que son establecidos por los clientes como los de carácter legal y reglamentario. Es así como la mejora continua del desempeño global de la organización, debe ser un objetivo permanente de esta.

Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones: utilizar de manera productiva la información obtenida de la medición y el seguimiento de los procesos, para reducir la incertidumbre de los directivos en la toma de decisiones. Se entiende que las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y en la información previa.

Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor: hacer de los proveedores unos aliados de negocios que contribuyan con la calidad y la oportunidad de sus suministros a la propia calidad y oportunidad de los de la organización. Explica que la organización y sus proveedores son interdependientes, por lo que una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

Reseña histórica del banco de Venezuela

El origen del Banco de Venezuela es en 1883 cuando es fundado el Banco Comercial, el cual se transformaría en Banco de Venezuela el 2 de

septiembre de 1890 dando así origen formal a esta institución. Este banco funcionaba principalmente para préstamos al gobierno y tenía además la función recaudadora fiscal del Estado; en 1920 por una ley nacional se le concede el derecho de no pagar ningún impuesto o hacer cualquier aporte al fisco nacional debido a su función recaudadora nacional, para este año ya había logrado establecer sucursales en unas 10 ciudades del interior del país.

Ante la falta de un banco central el Banco de Venezuela es seleccionado junto con otras 5 instituciones para emitir papel moneda (bolívar) hasta la promulgación de la ley 46 que dispuso la creación del Banco Central de Venezuela que entraría en operación en 1940. En 1976 el Banco de Venezuela inaugura su oficina número 100 y un año después abre una sucursal en Nueva York y antes de la década de 1980 ya contaba con una agencia en Curazao.

En 1978 introduce al mercado un servicio de atención al cliente 24 horas, tarjetas de crédito, y puntos de venta, entre otros servicios. Para 1981 se hace evidente el rápido crecimiento de la institución al fundar el Banco de Venezuela Internacional para ofrecer mayores servicios fuera de las fronteras y en 1984 inaugura su nueva sede en el centro de Caracas. El Banco Consolidado toma el control accionario de la empresa en 1993. Apenas un año después, el Consolidado es intervenido por el Estado por la crisis bancaria de 1994 lo que conduce a la pérdida de solidez del banco arrastrando al Banco de Venezuela.

El 9 de agosto de 1994 el gobierno venezolano realiza un rescate a esta institución estimado en 294 millones de dólares. Posteriormente fue llevado a subasta en 1996, en ese año el grupo español Santander se hizo con más del 93% de las acciones del banco. El 6 de octubre de 2000 el Banco de Venezuela/Grupo Santander adquiere la mayoría accionaria del Banco Caracas fundado también en 1890, concluyendo en la fusión de ambas

entidades el 17 de mayo de 2002 convirtiéndose en el banco más grande del país. Banco de Venezuela en Punto Fijo.

En junio de 2008 se iniciaron conversaciones con el Banco Occidental de Descuento (BOD) para que absorbiera la participación del Grupo Santander en Venezuela, creando el primer banco de ese país, sin embargo, el gobierno venezolano impidió la adquisición y el 31 de julio de ese año el presidente Hugo Chávez anunció en cadena nacional que el banco sería estatizado: "yo estoy interesado en comprar y vamos a nacionalizarlo", además señaló que el banco se "recuperaría en servicio de los venezolanos".

El 19 de marzo de 2009 Hugo Chávez ratifica su intención de nacionalización de la entidad; "hoy hemos retomado el tema y anuncio la nacionalización del Banco de Venezuela", dijo Chávez en una intervención en el canal estatal Venezolana de Televisión.

El gobernante explicó que la medida se toma para "darle más fuerza al sistema bancario público nacional y poder impulsar mucho más las políticas de desarrollo económico y social". El 22 de mayo de ese año se firmó el acuerdo de compra entre el gobierno venezolano y el Grupo Santander por un monto de 1.050 millones de dólares.

El 3 de julio de 2009 el Banco de Venezuela pasó a ser administrado por el gobierno venezolano. El Banco de Venezuela fue oficialmente relanzado por Hugo Chávez el 21 de septiembre de 2009. Desde su nacionalización creció en más de un millón de clientes entre junio de 2009 y marzo de 2011, pasando de 3.310.000 a 4.427.000 clientes. También en el mismo período aumentó en un 275,4% los créditos para la adquisición de viviendas pasando de 582 millones de bolívares en junio de 2009 a un total de 2.185 millones de bolívares contabilizados en enero de 2011.

Credipersonal Banco de Venezuela

El Credipersonal es el financiamiento para la adquisición de bienes muebles, el pago de consumos y/o servicios de una forma rápida y sencilla.

Este producto está dirigido a personas naturales que sean clientes del Banco de Venezuela. El destino del crédito está dirigido a:

- Mejoras parciales y decoraciones de vivienda.
- Compra de equipos para el hogar y de uso personal (línea blanca, línea marrón, plantas eléctricas, bombas de agua, equipos tecnológicos, entre otros).
- Viajes, paquetes turísticos, boletos aéreos.
- Eventos sociales (matrimonio, bautizo, graduación).
- Estudios especializados (postgrados, diplomados, cursos, entre otros).
- Gastos médicos (tratamientos odontológicos, cirugías, tratamientos de fertilidad, entre otros).
- Accesorios, servicios de mantenimiento y repuestos adquiridos en concesionarios.
- Financiamiento de pólizas de seguros.

Características

Monto a financiar: a partir de Bs. 200.000,00 y hasta un máximo de Bs. 15.000.000,00 según capacidad de pago; así como el 100% del valor del bien a adquirir o consumo a realizar.

Plazo: 18 o 24 meses a elección del cliente. Tasa de interés: según la tasa activa del mercado.

Forma de pago: cuotas mensuales y consecutivas, compuestas de capital e interés, el pago de las cuotas se realiza mediante débitos automáticos mensuales en la cuenta nómina del cliente.

Garantía: de ser necesario, según valoración del riesgo de la operación. Documento autenticado por notaría a partir de operaciones superiores a Bs. 1.400.000,00, o si existe una garantía prendaría. En caso de existir una garantía hipotecaria debe estar registrada independientemente del monto.

Comisión flat: 3% sobre el monto aprobado y se cobra al momento de abonar el dinero en la cuenta del cliente.

Cobro del impuesto de timbre fiscal: se cobra un porcentaje dependiendo del municipio o el estado donde se formalice el crédito y puede variar según las regulaciones de cada uno. No hay comisiones por evaluación de crédito ni de pagos anticipados, parciales o totales. El proceso consiste en la entrega de la solicitud del crédito con los recaudos completos puede dirigirse a la oficina de su preferencia del Banco de Venezuela.

El ejecutivo recibe la solicitud de crédito, valida los recaudos y realiza la carga del financiamiento en el sistema. Luego de aprobado el crédito, el cliente debe dirigirse a la oficina donde realizó la solicitud para la firma del documento de crédito, para su posterior liquidación.

Beneficios

Es un préstamo personal de libre destino. Permite pagos anticipados parciales o totales en cualquier momento y sin restricciones. Débito automático de cuotas descontadas directamente de su cuenta BDV. Control de tu crédito a través del servicio de Cl@venet.

Requisitos

-Ser cliente del Banco de Venezuela con 21 años de edad o más. En caso de ser requerido, el Banco de Venezuela podrá solicitar un fiador adicional, quien deberá tener capacidad de pago igual o superior a la del solicitante y presentar los mismos recaudos del solicitante para el producto.

-El solicitante debe haber trabajado al menos un (1) año de forma continua para el momento de tramitar la solicitud.

-Adicionalmente, deberá contar con una antigüedad mayor o igual a seis (6) meses en la empresa donde labore actualmente.

-El solicitante deberá demostrar experiencia en créditos bancarios y/o tarjeta de crédito (mínimo seis (6) meses en el sistema financiero). Sin embargo, aquellos solicitantes que no posean experiencia crediticia, se le tomará en consideración los saldos promedios en cuentas del Banco de Venezuela durante los seis (6) últimos meses para el análisis del crédito.

Las cuotas del Credipersonal no deberán exceder el 30% de los ingresos mensuales netos comprobados.

Si es extranjero, deberá tener una antigüedad mínima de dos (2) años en el país. El vehículo al cual se le colocará los accesorios, repuestos o se le efectuará mantenimiento, deberá ser propiedad del solicitante del financiamiento.

Recaudos

Planilla de solicitud Global de Crédito al Consumo deberá estar debidamente lleno el formulario CNE.263, sin tachaduras ni enmiendas en todos sus campos y firmada en original por todos los intervinientes (solicitante, cónyuge, fiador)

Fotocopia de la cédula de identidad o pasaporte vigente (solicitante, cónyuge, fiador). En caso que su estado civil es diferente debe presentar documentación que lo certifique (acta de matrimonio, sentencia de divorcio o acta de defunción).

Fotocopia del Rif vigente y legible (todos los intervinientes)

Consignar constancia de trabajo en original (en caso de dependientes) o la certificación de ingresos en original (en caso de independientes) del solicitante y de su cónyuge, no superior a tres (3) meses de emitida, donde indique el ingreso mensual, anual, cargo y antigüedad en la empresa.

Balance personal del solicitante con una antigüedad no mayor a seis (6) meses. En caso de que el monto de la solicitud sea igual o mayor a 8.000 UT debe venir firmado por un contador público colegiado, de lo contrario podrá descargar el formulario CNE.348

Balance Personal Últimos tres (3) estados de cuenta bancarias sellados y firmados por el banco emisor.

Tres (3) últimos estados de cuenta de tarjetas de crédito, cuentas corrientes o libretas de ahorro que el solicitante posea en otras instituciones financieras en original o copia certificada visada y sellada por el banco emisor. Planilla de justificación del destino de los fondos.

Llene el formulario NGE.377 de carta explicativa del destino de los fondos deberá estar debidamente llena sin tachadura ni enmienda en todos sus campos y firmada en original por todos los intervinientes (solicitante, cónyuge, fiador). Referencias bancarias, si las hubiere, con fecha de emisión no mayor a dos (2) meses, las cuales deben estar relacionadas a la actividad que realiza y debe contener: número telefónico, dirección del comercio y nombre legible de la persona que la emite.

Fotocopia de la última declaración de ISLR o constancia de no contribuyente podrá descargar el Formulario NGE.376 todos los intervinientes. En caso que los Ingresos sean mancomunados, el cónyuge debe presentar los mismos requisitos al momento de formalizar la solicitud. Teléfono de contacto.

Teorías de apoyo

El Estructuralismo de Weber (1969)

Considera que hay cuatro elementos comunes a todas las empresas: autoridad, comunicación, estructura de comportamiento, estructura de formalización; analizando los conflictos que se generan por las contracciones propias de la estructura y el disfuncionalmente, clasificándolos para facilitar su manejo.

La teoría Weberiana, Estructuralista o Burocrática, tiene como supuestos principales el problema de la Administración eficiente y sienta las bases de funcionamiento de la organización burocrática. La obra de Weber, muestra una revisión fascinante del funcionamiento de la sociedad, y sus planteamientos constituyen un punto de referencia indiscutible para la teoría de la organización. El modelo de organización weberiano se ha convertido en el marco teórico en el que operan las estructuras y los procesos de la mayoría de las organizaciones públicas. Para Weber, la burocracia constituía un mecanismo de racionalización debido a su superioridad técnica frente a otras formas organizativas, ya que optimiza "rapidez, claridad, conocimiento

de archivos, continuidad, discreción, unidad, estricta subordinación, reducción de fricciones y de costos materiales y personales” (Weber. 1969). Además ofrece la posibilidad de emplear las funciones administrativas según criterios puramente objetivos de manera de eliminar de asuntos oficiales los elementos subjetivos propios del ser humano.

Como organización constituye un medio eficaz para desempeñar las funciones que tenga asignadas, a través de la separación de la vida pública de la privada, la creación de documentos, la fundamentación del trabajo en un conjunto de funciones establecidas mediante normas legales racionales, escritas y exhaustivas. En ella, el poder de cada individuo dentro de la organización es impersonal y proviene de la norma que crea el cargo. Los cargos se organizan jerárquicamente y su desempeño se basa en la especialización de quien lo detenta. Los miembros de la organización no poseen la propiedad de los medios de producción, sino que son profesionales, especialistas y asalariados. El trabajo se divide sistemáticamente hay especialización y departamentalización.

Racionalización del trabajo Taylor (1856-1915)

Taylor señalaba que entre los diferentes métodos e instrumentos utilizados en cada trabajo hay siempre un método más rápido y un instrumento más adecuado que los demás, estos métodos e instrumentos pueden encontrarse y perfeccionarse mediante un análisis científico y depurado estudio de tiempos y movimientos, en lugar de dejarlos a criterio personal de cada operario. Para Taylor, la organización y la administración deben estudiarse y tratarse científica y no empíricamente. La improvisación debe ceder lugar a la planeación, y el empirismo a la ciencia.

Taylor pretendía elaborar una ciencia de la administración. Como pionero, el mayor mérito de Taylor está realmente en su contribución para que se abordase de manera sistemática el estudio de la organización, lo cual no sólo revolucionó completamente la industria, sino que también tuvo gran impacto sobre la administración. Más que en términos de uno u otro de sus

elementos, su obra debe evaluarse principalmente por la importancia de la aplicación de una metodología sistemática en el análisis y en la solución de los problemas de la organización, aplicando un criterio de abajo hacia arriba.

El hecho de haber sido el primero en hacer un análisis completo del trabajo, incluso de los tiempos y de los movimientos, de haber establecido estándares precisos de ejecución, entrenado al obrero, especializado al personal, aun al de dirección, e instalado una oficina de planeación, en resumen, el haber asumido una actitud metódica al analizar y organizar la unidad fundamental de cualquier estructura, adoptando ese criterio hasta la cima de la organización, todo ello lo eleva a una altura no común en el campo de la organización.

Bases legales

Las bases legales que sustentan el presente trabajo de investigación, parten de la disposición contenida en la Constitución Nacional de la República Bolivariana de Venezuela, que en su artículo 108, expone el derecho de todos los ciudadanos a tener acceso a los servicios de redes y de información destacando el deber de las agencias bancarias de ofrecer y aplicar el uso de las nuevas tecnologías como base al conocimiento expresando lo siguiente.

Los medios de comunicación social públicos y privados deben contribuir a la formación ciudadana. El estado garantizará servicios públicos como la televisión, redes de bibliotecas y de información. Los centros deben incorporar el conocimiento y aplicación de las nuevas tecnologías, de sus innovaciones, según los requisitos que establezca la ley

Por lo tanto, se señala el interés del Estado en el fomento y desarrollo de los instrumentos para el desarrollo del país, tales como la innovación, el conocimiento, la tecnología, los servicios de información, destinando para ello los recursos necesarios para cubrir estas exigencias y garantías que se establecen como medio para hacer posible o realidad las ideas plasmadas en estos instrumentos jurídicos.

De igual modo el artículo 110, establece que.

El Estado reconocerá el interés público de la ciencia, la tecnología, el conocimiento, la innovación y sus aplicaciones y los servicios de información necesarios por ser instrumentos fundamentales para el desarrollo económico, social y político del país, así como para la seguridad y soberanía nacional. Para el fomento y desarrollo de esas actividades el estado destinara recursos suficientes y creara el sistema nacional de ciencia y tecnología de acuerdo con la ley.

Lo cual fue plasmado en el decreto 825, publicado en la Gaceta Oficial, bajo el N° 36.995 y de fecha 22 de mayo del 2000, dictando, entre otros, los artículos 1 y 5 respectivamente, en los cuales se declara el uso y acceso de Internet como política prioritaria del estado con la finalidad de contribuir a la formación y capacitación de las personas, necesarios para el desarrollo del país lo cual logra que se marque un punto trascendental para beneficio de todos los venezolanos.

Por otro lado, la Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación publicada en Gaceta Oficial n° 38.242 de fecha 03 de agosto del 2005, en su Artículo 1 expresa que.

La presente ley tiene por objeto desarrollar los principios orientadores que en materia de ciencia, tecnología e innovación y sus aplicaciones, establece la constitución de la República Bolivariana de Venezuela, organizar el sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación, definir los lineamientos que orientarán las políticas y estrategias para la actividad científica, tecnológica, de innovación y sus aplicaciones, con la implantación de mecanismos institucionales.

Por lo tanto, los fundamentos legales descritos sustentan el estudio y da importancia al derecho a los ciudadanos al manejo de los recursos tecnológicos actuales de información y comunicación, así también en apoyo a la investigación existen los contenido en la Ley Orgánica de la Administración Financiera del Sector Público (LOAFSP) promulgada el 02-12-2014 y que en su artículo N.116 se refiere a la creación de programas de modernización de la Administración Financiera del Estado y ordena desarrollar e implantar el “Sistema Integrado de Gestión y Control de las

Finanzas Publicas” y los reglamentos publicados en gaceta, las cuales por una parte orienta los objetivos de las instituciones del sector público y por otra regula su funcionamiento.

Sistemas de Variables

Refleja la expresión del significado o plano teórico que el investigador le atribuye a cada variable para los fines de cumplir con los objetivos específicos planeados. Según Arias (2006) señala que una variable “es una característica o cualidad, magnitud o cantidad susceptible de sufrir cambios y es objeto de análisis, medición, manipulación o control en una investigación” (p.67). Las variables identificadas en el estudio indicarán en forma directa que se debe observar o medir en el proyecto de investigación radicando en estos aspectos y su importancia.

En ese mismo sentido según Hernández y otros (2007) definen variable como "una propiedad que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse" (p.123). En el estudio de investigación descriptiva, se delimita claramente, las variables sujetas a ser estudiadas por su referencia a un conjunto empírico. La definición operacional de una variable, en opinión de Balestrini (2002) implica "seleccionar los indicadores de contenidos, de acuerdo al significado que se le ha otorgado a través de sus indicadores a la variable de estudio" (p.114). Al respecto, para efectos del presente estudio en el cuadro 1 se presenta la operacionalización de las tres (3) variables desarrolladas en el mismo.

Cuadro 1.- Operacionalización de variables

Objetivos específicos	Variable	Conceptualización	Indicadores	Ítem	Instrum.
Diagnosticar las nociones básicas de los trámites en la solicitud de créditos personales que poseen los empleados de la agencia 0698 del Banco de Venezuela.	Nociones básicas de los Trámites	La noción básica alude al conocimiento, designado en general a lo que se sabe sobre un tema, idea o cuestión se utiliza para referirse a los conocimientos básicos o elementales. Mientras que tramites es el estado de un proceso administrativo por el que tiene que pasar un asunto para ser solucionado.	Conocimiento básico La planeación La organización La dirección El control Satisfacción	1 2 3 4 5 6	Cuestionario
Indagar el conocimiento que poseen los clientes al momento de solicitar un crédito personal en la agencia 0698 del Banco de Venezuela	Conocimiento	Hechos o información adquiridos por una persona a través de la experiencia o la educación, la comprensión teórica o práctica de un asunto referente a la realidad.	Información Experiencia Comprensión Requisitos Accesible Práctica	7 8 9 10 11 12	Cuestionario
Determinar las habilidades en el manejo de tecnología que poseen los empleados de la agencia 0698 del Banco de Venezuela	Tecnología	Conjunto de conocimientos técnicos, científicamente ordenados, que permiten diseñar, crear bienes, servicios que facilitan la adaptación al medio ambiente y satisfacer tanto las necesidades esenciales como los deseos de la humanidad	Conocimientos técnicos Diseño Simplificar Alternativas Satisfacción de necesidades	13 14 15 16 17	Cuestionario

Fuente: Milano (2018)

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Tipo de Investigación

De acuerdo a los objetivos planteados en la investigación se ubicó en un estudio de campo; al respecto Martínez (2010), plantea que “Se entiende por Investigación de Campo, el análisis sistemático de problemas en la realidad, con el propósito bien sea de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes, explicar sus causas y efectos, o predecir su ocurrencia. (p.23). Esta investigación permite la recolección de los datos claramente de la realidad, donde el investigador podrá tomar en cuenta, que los datos no han sido manipulados en ningún momento. Por tanto, en este caso es el Municipio San Fernando; donde acontecieron los hechos en su ambiente natural, para luego analizar e interpretar los resultados obtenidos.

Nivel de investigación

La investigación adopta el nivel de investigación descriptiva, descrita por Hernández y otros (2006) “Tiene como objetivo indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una población” (p.267). La investigación se realizara dentro del marco planteado, en tal sentido se diseñaran estrategias para la simplificación de trámites en la solicitud de créditos personales como alternativa de financiamiento en el Banco de Venezuela Agencia 0698 del municipio San Fernando Estado Apure

Diseño de investigación

El diseño de la presente investigación es de campo, puesto que esta se da por medio de la relación constante con el contexto, lo que permitirá observar la situación y posteriormente, formular una serie de interrogantes. Tomando

en cuenta el Manual de Trabajos de Grado, de Especialización y Maestrías y Tesis Doctorales, (UPEL, 2014), la investigación de campo es aquella que:

Permite el análisis sistemático de problemas de la realidad, con el propósito bien sea de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes, explicar sus causas y efectos o predecir su ocurrencia, haciendo uso de métodos característicos de cualquiera de los paradigmas de investigación conocidos (p. 18).

Otra forma de interpretar el diseño de campo en la investigación, es a partir de lo planteado por Bavaresco (2007), quien indica que “se debe a un proceso que, utilizando el método científico, permite obtener nuevos conocimientos en el campo de la realidad social. (Investigación pura), o bien estudiar una situación para diagnosticar necesidades y problemas a efectos de aplicar los conocimientos con fines prácticos (investigación aplicada)” (pág. 42). De acuerdo a esta definición, vale la pena resaltar el hecho de que los resultados dependerán de los usuarios de la agencia objeto de estudio el nivel de profundidad de sus exploraciones como explicativa de allí que lo recomendable es que se asuman la estrategia de campo.

Modalidad de investigación

La modalidad de la presente investigación será el de proyecto factible el cual según el Manual de Trabajos de Grado, de Especialización y Maestrías y Tesis Doctorales, (UPEL, 2014), expresa que es “la investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable para solucionar problemas requerimientos o necesidades de organización o grupos sociales; puede referirse a la formulación de políticas, programas, tecnologías métodos o procesos” (p. 21). En este sentido, se pretende proponer estrategias para la simplificación de trámites en la solicitud de créditos personales como alternativa de financiamiento en el Banco de Venezuela Agencia 0698 del municipio San Fernando Estado Apure

Población

La población es un conjunto de individuos de la misma clase, limitada por

el estudio. Según Tamayo y Tamayo, (1997), “La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población posee una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación”(P.114); Entonces, una población es el conjunto de todas las cosas que concuerdan con una serie determinada de especificaciones. Un censo, por ejemplo, es el recuento de todos los elementos de una población. La población objeto de esta investigación constó de un total de doce (12) personas: cuatro (4) que laboran en la parte de negocios de la agencia 0698 del Banco de Venezuela del municipio San Fernando Estado Apure y 8 clientes que solicitan créditos personales en dicha agencia.

Muestra

La muestra de acuerdo a Chávez (2007), es definida como “una porción representativa de la población, que permite generalizar los resultados de una investigación”, (p. 164). Así mismo, Bisquerra (2004), señala que “es un subconjunto de la población seleccionada por algún método de muestreo sobre el cual se realizan las observaciones y se recogen los datos” (p. 50). Además, señala que si la población es pequeña, se puede tomar el total de la misma.

Para efectos de la investigación se tomara el 100% de la población por ser muy pequeña, lo que se traduce a una muestra censal. La muestra censal según Castellanos, (2008) explica que: “son todas aquellas unidades de análisis que pertenecen a la población y que son tomadas en su totalidad para la conformación de la muestra, esto sucede cuando es muy pequeña” (p.21). Es decir, la muestra de la investigación quedara igual que la población es decir doce personas distribuidos en cuatro (4) personas que laboran en la parte de negocios de la agencia 0698 del Banco de Venezuela del municipio San Fernando Estado Apure y 8 clientes que solicitan créditos personales en dicha agencia.

Técnica de recolección de datos

Para la recolección de la información se utilizó la técnica de la encuesta, siendo las mismas para Fernández (2012) “técnicas indispensables para observar el comportamiento del sujeto de estudio y obtener datos confiables de manera directa”. (p.89); Las técnicas de recolección de datos permiten como su nombre lo dice acumular información sobre la situación existente. La técnica de la observación se utilizara de manera simultánea con el propósito de relacionar el sujeto con el objeto de la investigación, de manera que el investigador esté equipado con una teoría y un método adecuado para tener una orientación correcta y obtener datos.

Instrumentos de recolección de datos

El instrumento que se empleara para recolectar la información es el cuestionario el cual según Beltrán (2012):

El cuestionario, considerado un medio de comunicación escrito y básico, entre el encuestador y el encuestado, facilita traducir los objetivos y las variables de investigación a través de una serie de preguntas muy particulares previamente preparadas de forma cuidadosa, susceptibles de analizarse en relación al problema estudiado (p.138)

En este caso el mismo se diseñó desde la organización del cuadro de variables. Este consta de diecisiete (17) ítems con alternativas de respuesta S: Siempre, CS: Casi Siempre, AV: Algunas Veces y N: Nunca.

Validación

La validez de un instrumento según Hernández, y otros (2006), se refiere “al grado en que un instrumento mide la variable que pretende medir” (p. 243), además expresa el autor que la misma puede ser de contenido, criterio y de constructos. La validez es uno de los temas cruciales en el proceso de construcción de un test, una escala, un inventario o un cuestionario, y se requiere comprobar la utilidad de la medida realizada, es decir, el significado de las puntuaciones obtenidas. Es precisamente la

validez la que permitirá realizar las inferencias e interpretaciones correctas de las puntuaciones que se obtengan al aplicar un test y establecer la relación con las bases conceptuales/variable que se trata de medir.

Para determinar la validez del cuestionario se realizó un juicio de expertos, es decir se recurrió a dos gerentes con postgrado y un solicitante de crédito con experiencia en el Banco de Venezuela.

Confiabilidad

Al referirse a la confiabilidad Gómez (2008), manifiesta que “La confiabilidad se refiere al nivel de exactitud y consistencia de los resultados obtenidos al aplicar el instrumento por segunda vez en condiciones tan parecida como sea posible”; Por ello con el fin de revisar, evaluar y determinar la confiabilidad del instrumento, así como la detección de dificultades se ejecutara una prueba piloto a un grupo individuos que no fueron incluidos en la muestra, en dos oportunidades diferentes

Técnica de análisis

Una vez aplicados los instrumentos, se procederá a su análisis, para facilitar el manejo y presentación de los datos, al respecto Tamayo (1997) señala:

El análisis de los datos, cualquiera sea su técnica empleada para ello, no es otra cosa que 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 (Pág. 126)

Para procesar los datos que se obtendrán en la aplicación del instrumento se requerirá la aplicación de operaciones lógicas como: la organización, tabulación y jerarquización. La organización es un procedimiento que se utilizará a fin de encausar el análisis requerido; el cual se estructurara en concordancia y pertinencia con la caracterización de las variables y objetos que se van a operacionalizar.

Procedimiento metodológico

Las fases del presente trabajo que se desarrollaron en la forma siguiente:
Fase I: Selección del tema y descripción del planteamiento del problema: En esta fase se seleccionó el tema y se procedió a la redacción del planteamiento del problema, a la vez se concretarán los objetivos y la justificación. Fase II: Conformación del Marco Teórico: Éste se organizó después de realizar una profunda y exhaustiva indagación en diversas fuentes bibliográficas y documentales pertinentes y cónsonas con el tópico a tratar, para darle piso teórico al problema.

Fase III: Definición del Marco Metodológico: Se hizo el tratamiento científico, donde se define el enfoque y tipo de investigación a realizar, el cual llevó a seleccionar la población y muestra, también se describieron las técnicas de recolección de datos, así mismo, se indicó la validación y confiabilidad de los instrumentos y las técnicas de análisis de los datos.

CAPITULO IV

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

En el presente capítulo se establecen los resultados derivados de la aplicación del instrumento de recolección de datos al grupo de trabajadores y clientes previamente establecidos en la población y muestra del estudio. En este orden, el instrumento validado por el juicio de expertos comprende las dimensiones e indicadores especificados en el cuadro de Operacionalización de Variables, en concordancia con el objetivo general denominado Proponer estrategias para la simplificación de trámites en la solicitud de créditos personales como alternativa de financiamiento en el Banco de Venezuela Agencia 0698 del municipio San Fernando Estado Apure y objetivos específicos inicialmente formulados.

Los datos están organizados en tablas y gráficos estadísticos en los cuales se evidencia el comportamiento de las alternativas seleccionadas por los trabajadores y clientes encuestados, expresados en la frecuencia absoluta y relativa correspondiente a la totalidad de los individuos que participaron como fuente primaria, ofreciendo sus percepciones respecto a la simplificación de trámites en la solicitud de créditos personales como alternativa de financiamiento en el Banco de Venezuela Agencia 0698.

Del mismo modo, esta fase comprende además de la incorporación de algunos lineamientos generales para su interpretación, codificación, tabulación, y el análisis estadístico que se introducirá a los mismos. Tal como lo refiere Balestrini (2003), “El propósito del análisis es resumir las observaciones llevadas a cabo de forma tal que proporcionen respuestas a las interrogantes de la investigación”. (p. 169), es así que el análisis implica el establecimiento de categorías, la ordenación de los datos para resumirlos y obtener algunos resultados en función de las interrogantes de la investigación.

Variable: Nociones básicas de los Trámites

Diagnosticar las nociones básicas de los trámites en la solicitud de créditos personales que poseen los empleados de la agencia 0698 del Banco de Venezuela.

Cuadro 2.- Nociones básicas de los Trámites

ITEMS	OPCIONES Y PORCENTAJES							
	Siempre	%	Casi Siempre	%	Algunas Veces	%	Nunca	%
¿Tiene usted conocimiento básico acerca de los servicios que ofrece el banco de Venezuela?	0	0	3	75	1	25	0	0
¿Existe una planeación establecida para cuando el cliente solicita créditos personales?	0	0	2	50	2	50	0	0
¿Cree usted que la organización existente en la agencia 0698 del Banco de Venezuela es suficiente para cubrir la necesidad del cliente?	2	50	1	25	1	25	0	0
¿Está de acuerdo con la dirección que se adopta para orientar al cliente al momento de solicitar un crédito personal?	3	75	1	25	0	0	0	0
¿Cree usted que existe un control en las solicitudes de los créditos personales en la agencia 0698 del Banco de Venezuela?	4	100	0	0	0	0	0	0
¿Usted cree que la información que le ofrece al cliente es suficiente para que este quede satisfecho ?	1	25	2	50	1	25	0	0
Total	10	250	9	225	5	125	0	0
Media	1,6	41,7	1,5	37,5	0,9	20,8	0	0

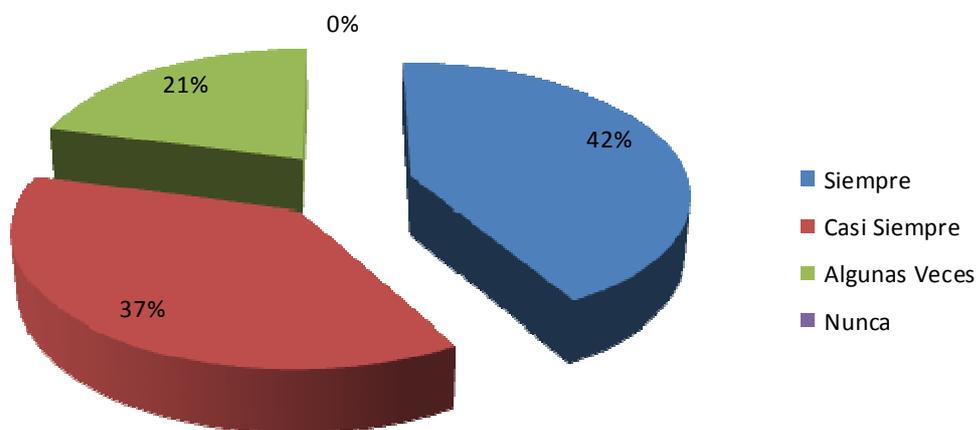


Gráfico 1.- Nociones básicas de los Trámites

Variable: conocimiento

Indagar el conocimiento que poseen los clientes al momento de solicitar un crédito personal en la agencia 0698 del Banco de Venezuela. **(Aplicado a los 8 clientes)**

Cuadro 3.- Conocimiento que poseen los clientes

ITEMS	OPCIONES Y PORCENTAJES							
	Siempre	%	Casi Siempre	%	Algunas Veces	%	Nunca	%
¿Cree usted que la información que le ofrecen en la agencia para solicitar créditos es de fácil entendimiento?	2	25	0	0	2	25	4	50
¿Tiene usted experiencia solicitando créditos personales?	0	0	2	25	1	12,5	5	62,5
¿Cuándo le explican los requisitos y como debe hacer la solicitud de créditos lo hacen de forma que usted pueda comprender ?	0	0	3	37,5	3	37,5	2	25
¿Usted cree que son muchos los requisitos que les exige el banco para la solicitud de créditos personales?	6	75	1	12,5	1	12,5	0	0
¿Cree que debería existir una forma más accesible o fácil para realizar las solicitudes de créditos personales?	8	100	0	0	0	0	0	0
¿Usted cree que las personas que atienden a los clientes les faltan práctica al momento de dar instrucciones para solicitar los créditos?	5	62,5	1	12,5	2	25	0	0
Total	21	262,5	7	87,5	9	112,5	11	137,5
Media	3,5	43,75	1,2	14,58	1,5	18,75	1,8	22,92

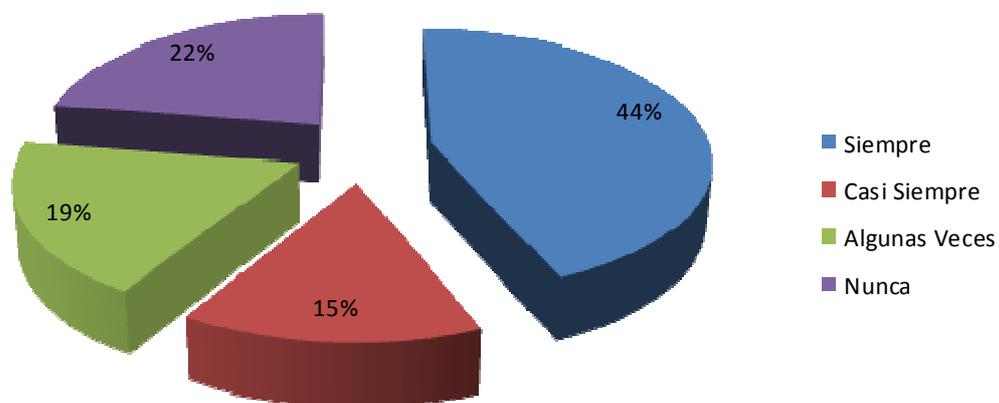


Gráfico 2.- conocimiento que poseen los clientes

Variable: Tecnología

Determinar las habilidades en el manejo de tecnología que poseen los empleados de la agencia 0698 del Banco de Venezuela

Cuadro 4.- Habilidades en el manejo de tecnología

ITEMS	OPCIONES Y PORCENTAJES							
	Siempre	%	Casi Siempre	%	Algunas Veces	%	Nunca	%
¿Posee usted conocimientos técnicos para el manejo de tecnología?	2	50	1	25	1	25	0	0
¿Ha tenido problemas para navegar sobre el diseño web que presenta la página del banco de Venezuela?	1	25	2	50	1	25	0	0
¿Cree usted que la agencia debería simplificar los documentos que se solicitan para los créditos personales?	4	100	0	0	0	0	0	0
¿Usted cree que la agencia debería cambiar su política y ofrecer alternativas al cliente para que este pueda solicitar sus créditos de forma más rápida y accesible?	4	100	0	0	0	0	0	0
¿Usted cree que la información que actualmente reciben los clientes pueda satisfacer sus necesidades ?	0	0	2	50	2	50	0	0
Total	11	275	5	125	4	100	0	0
Media	2,2	55	1	25	0,8	20	0	0

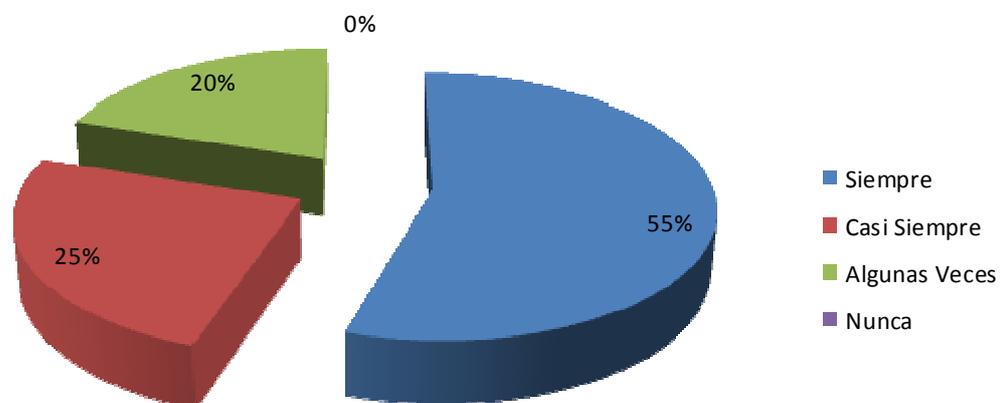


Gráfico 3.- Habilidades en el manejo de tecnología

CAPÍTULO V

LA PROPUESTA

ESTRUCTURA SISTEMÁTICA DE LA PROPUESTA

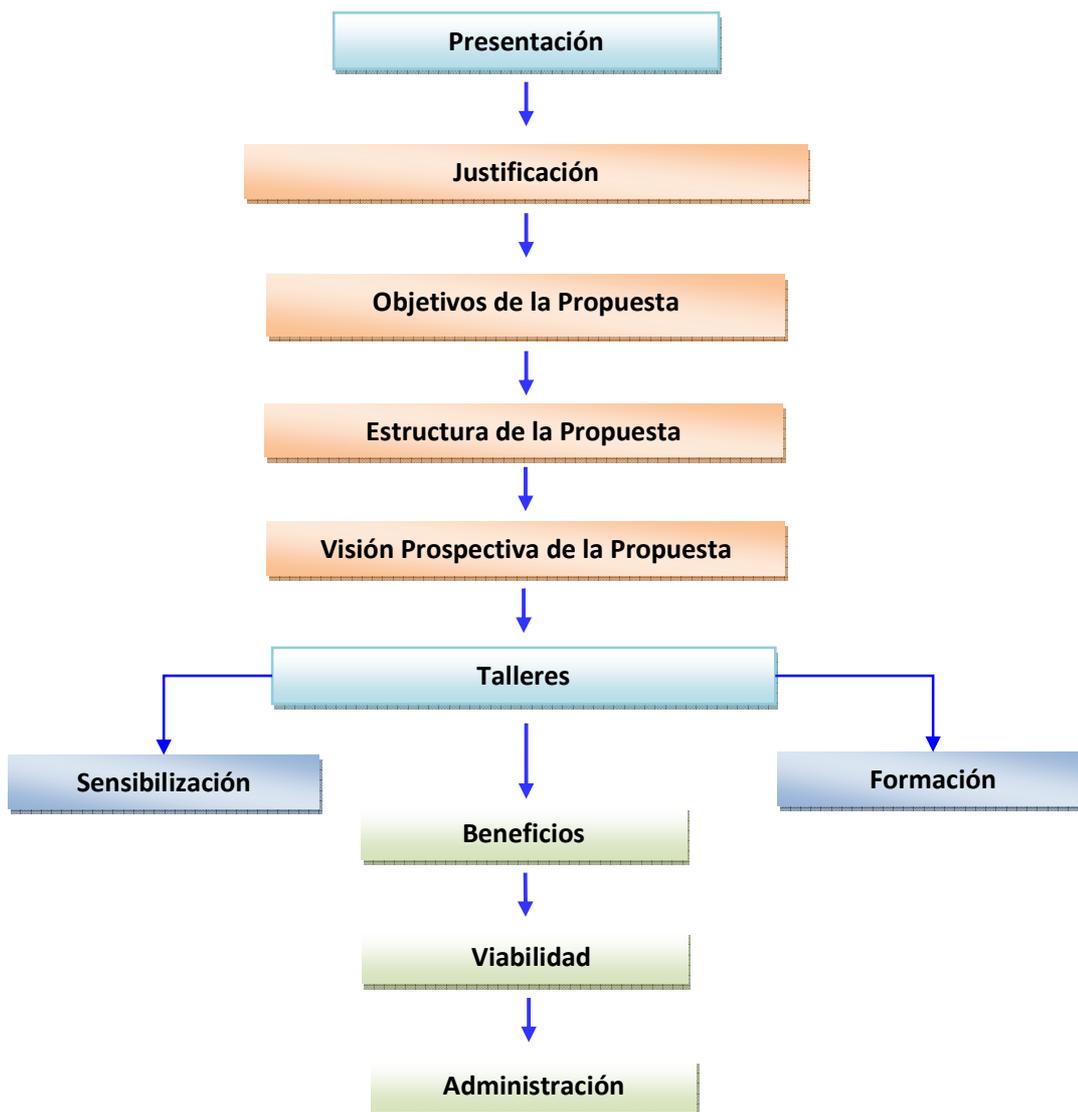


Gráfico 4.- Estructura Sistemática de la Propuesta

Presentación

En la actualidad se ha dado inicio a una era donde la discusión está centrada en la capacidad de las organizaciones para competir globalmente, bien sea se trate de producción de bienes o prestación de servicios, cuyo entorno está determinado por una economía de libre comercio con procesos de integración, asociaciones y aperturas.

De acuerdo a lo anterior se debe mencionar que son los mercados quienes exigen un nuevo tipo de organización que sea capaz de responder a las demandas y que puedan evolucionar con una visión gerencial que atienda la presencia de clientes con diversidad de características; por lo tanto, las organizaciones deben enfocar su esfuerzo en la prestación de servicios al cliente con miras a satisfacer sus necesidades y expectativas de lo que demandan.

En función a ello, se exige a las organizaciones nuevas formas de mejorar productos y servicios para enfrentar los retos de la competitividad, globalización y supervivencia. La prestación de servicios al cliente es visto como un proceso que conlleva a la consecución de la satisfacción requerida y a la atracción de un número cada vez mayor de clientes. No obstante, muchas organizaciones no atienden la eficiencia, la efectividad, la eficiencia y la calidad de los servicios prestados. Es así como, la gerencia en aras de mejorar los servicios que ofrecen a sus clientes aplican medidas de seguimiento y corrección.

La situación descrita, ha promovido la necesidad de supervivencia que deben desarrollar las organizaciones para mantenerse competitivas en el mercado en el cual operan, estableciendo mecanismos que garanticen un desempeño efectivo de actividades y así obtener la rentabilidad deseada.

En ese contexto, Banco de Venezuela, organización posicionada en todo el país como una de las instituciones financieras más sólida, rentable y productiva dentro de la banca, le es necesario aplicar mecanismos de control

de gestión como punto clave de crecimiento de la cartera de clientes y por ende de una excelente y esmerada atención al público, aspectos que le contribuyen a mantener con vida a esa organización.

Atendiendo esas consideraciones, la presente investigación tiene como principal meta desarrollar estrategias para la simplificación de trámites en la solicitud de créditos personales como alternativa de financiamiento en el Banco de Venezuela Agencia 0698 del municipio San Fernando Estado Apure.

Justificación

El presente estudio contribuye a la solución de una problemática en particular, de esa forma se obtendrán aportes significativos desde el punto de vista de las organizaciones, los individuos o la sociedad. En ese sentido, la investigación se justifica desde un punto de vista teórico, social, metodológico y práctico.

Desde lo teórico, la investigación es relevante, debido a que los fundamentos teóricos que apoyan las estrategias para la simplificación de trámites en la solicitud de créditos personales como alternativa de financiamiento en el Banco de Venezuela Agencia 0698 del municipio San Fernando Estado Apure aportan una valiosa información teórica que brindará beneficios a todas aquellas investigaciones relacionadas al tema.

Por otra parte la indagación sobre el tema en un plano teórico, permitirá analizar la situación de los trámites en la solicitud de créditos personales y a proponer lineamientos de mejora que optimicen el sistema de gestión de calidad en cuanto a los servicios que se ofrecen al cliente.

Desde lo social, el estudio se justifica puesto que el conocimiento de los resultados y su posterior aplicación permitirán la simplificación de trámites en la solicitud de créditos personales y así emprender acciones tendentes a mejorar la calidad en el servicio prestado a los clientes, sobre todo tomando

en cuenta que se trata de una empresa que presta servicios al entorno social.

Desde lo metodológico, se considera que el estudio cubrió diferentes etapas metodológicas como guía de investigación. Es decir, se utilizó un marco metodológico relevante que conlleva a un marco de referencia muy importante, puesto que va a ser de gran ayuda a la Institución y todos aquellos interesados en superar las inconformidades que puedan estar presentes. De ese modo se pueden describir, identificar además de analizar y proponer lineamientos de mejora basados en los resultados encontrados.

Desde lo práctico, la investigación será útil a la Institución objeto de estudio, a todas aquellas personas que a diario se sirven de ésta y a las empresas que apuntan a vigilar la calidad de los servicios prestados, puesto que aportará mecanismos que permitan un servicio de calidad y con ello lograr el objetivo fundamental de alcanzar altos niveles de eficiencia, eficacia, productividad, a fin de ser competitivos y hasta líderes dentro de su mercado.

Objetivos de la Propuesta

Objetivo general:

Simplificar los trámites en la solicitud de créditos personales como alternativa de financiamiento en el Banco de Venezuela

Objetivos específicos

- ✓ Disminuir la cantidad de tiempo por cliente
- ✓ Indagar el conocimiento acerca del producto financiero que poseen los empleados de la agencia
- ✓ Simplificar el proceso de tramitación de documentos
- ✓ Establecer el proceso de implementación y supervisión de los lineamientos de simplificación de documentación para la solicitud de créditos personales.

- ✓ Establecer el proceso de evaluación de los lineamientos de formación a los empleados sobre estrategias para la atención y orientación del cliente al momento de solicitar un crédito personal.

Estructura de la Aplicación

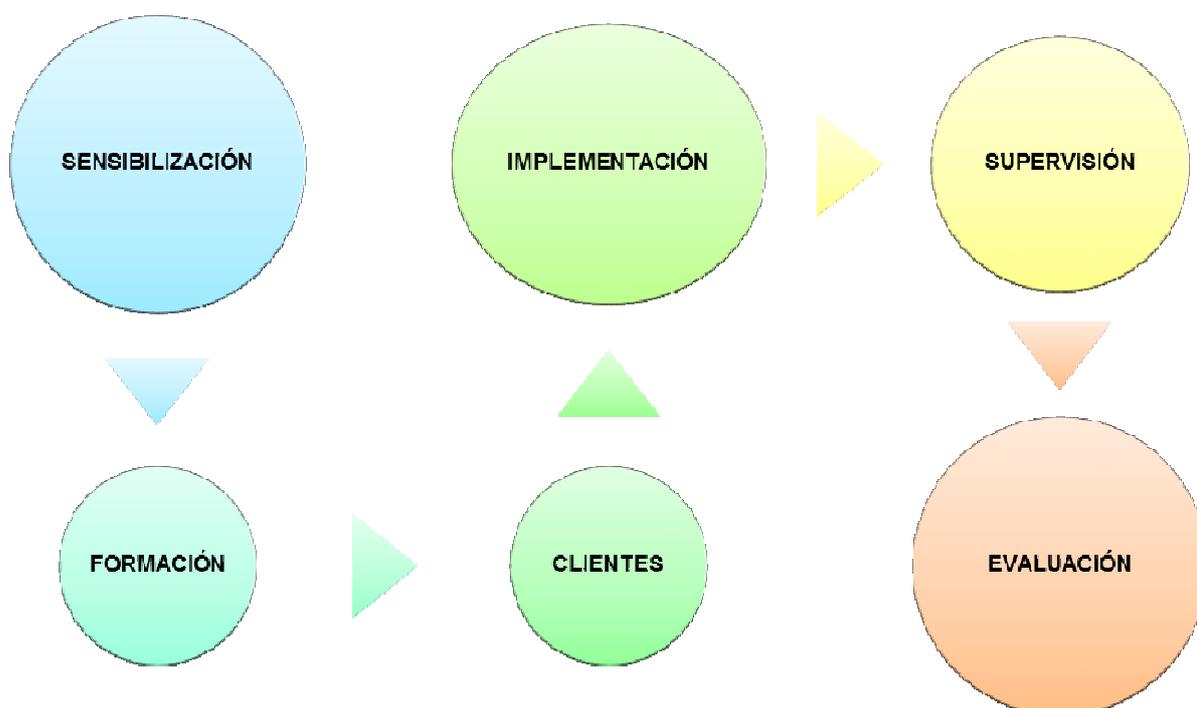


Gráfico 5.- Estructura de Aplicación

Visión Prospectiva de la Propuesta

Existen diversas formas de alcanzar el crecimiento y el éxito en las instituciones una de ellas es orientar la comunicación a todos los niveles para lograr un mejor desempeño y una mayor satisfacción en el empleo, permitiendo que los individuos comprendan mejor su trabajo, sintiéndose más comprometidos con lo que hacen.

En este caso la alta gerencia del Banco de Venezuela ha logrado estrechar vínculos, intensificando el contacto entre el personal que labora en ella, estimulando la participación en la creación de las oportunidades y soluciones de los problemas y debilidades; lo que a su vez, ayuda a que los trabajadores se sientan partícipes, tomados en cuenta por sus superiores, aumentando la motivación que ellos puedan tener para lograr un buen desempeño en su trabajo; es decir, la comunicación abarca todas las categorías de la organización y demanda acción, planificación y comprensión en todos los espacios para estrechar esas relaciones.

Sin embargo el Banco de Venezuela presenta un sesgo tecnológico ya que la mayor parte de las operaciones se realizan *online*, esto ha traído como consecuencia que un porcentaje muy elevado de sus clientes, cerca del 40%, son personas mayores, es decir en torno a los 80 años incluso existe otro grupo de personas jóvenes entre 30 y 40 años que también presenta problemas en el manejo de la banca *online*. Resulta comprensible lo mencionado cuando se conoce que no son ellos quienes llevan a cabo la operativa de sus cuentas.

De hecho, son sus hijos, más familiarizados con las tecnologías financieras, quienes gestionan los ahorros de los padres. Cuanto mayor esfuerzo hacen las entidades bancarias por introducir las nuevas tecnologías para mejorar el rendimiento de su operativa, más excluido parece quedarse un colectivo que tradicionalmente se ha relacionado con su banco a través de la oficina física. Son las personas mayores y las personas de pueblos alejados que no poseen ningún tipo de tecnología quienes mayor relación tienen con ese espacio físico, pero no siempre son el colectivo mejor recibido a pie de calle, ni el único.

El Banco Venezuela coloca a disposición de sus clientes todos los medios para que quienes no se manejan bien con la tecnología puedan ser atendidos correctamente, en la oficina o por vía telefónica. Pero incluso así, muchos usuarios, particularmente los de mayor edad, prefieren acudir a la

oficina en lugar de operar a través de un ordenador puesto que no se manejan con suficiente confianza o conocimiento.

Pero por la propia dinámica de la entidad -volcada en la tecnificación- hay poca atención directa, razón por la que se producen colas larguísimas. Lo cierto es que al banco no le interesa tener cuentas paradas que solo sirven para cobrar la pensión y pagar recibos; apuestan por las operaciones que implican la venta de producto como el crédito personal el cual es uno de los más solicitados y uno de los aspectos para su solicitud y conocer los requisitos y recaudos se debe hacer por internet. Ante esta realidad se presenta como alternativa la simplificación de trámites en la solicitud de créditos personales como alternativa de financiamiento en el Banco de Venezuela. A continuación se presenta esa visión prospectiva:

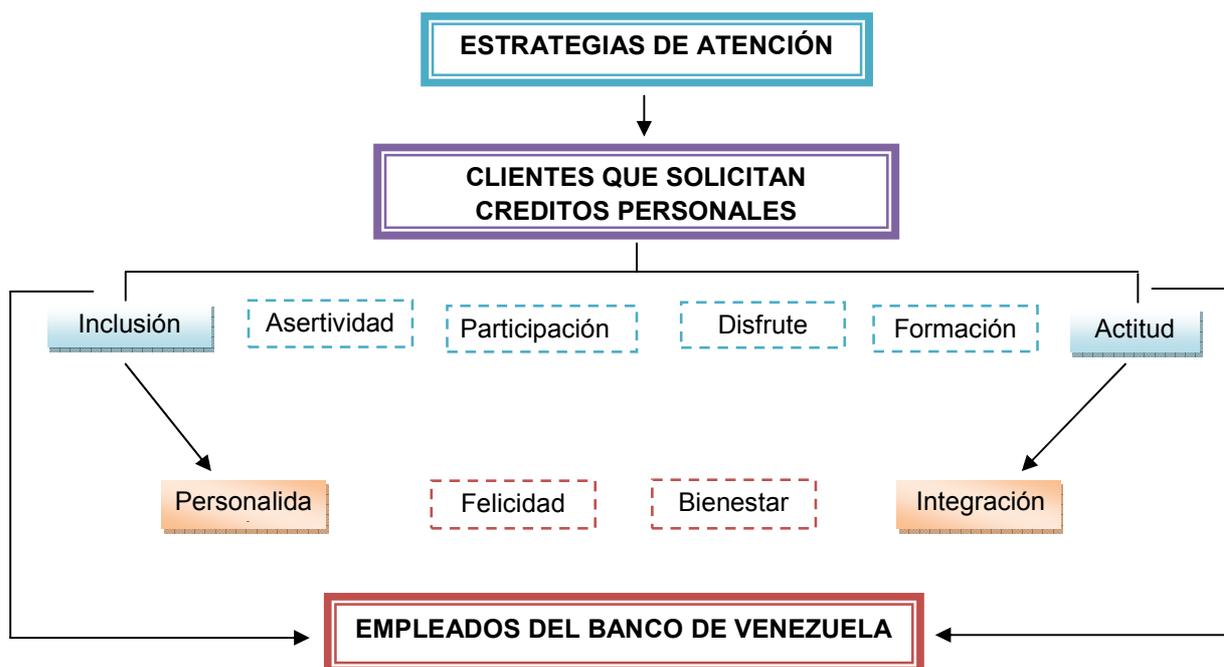


Gráfico 6.- Visión Prospectiva de la Aplicación de la Propuesta.

DESARROLLO Y OPERATIVIDAD DE LA PROPUESTA

**Estrategias para la
Simplificación de trámites en la solicitud de créditos personales
como alternativa de financiamiento en el
Banco de Venezuela Agencia 0698 del municipio San Fernando**

Cuadro 5.- Diagnostico de las problemáticas detectadas

SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES EN LA SOLICITUD DE FINANCIAMIENTO EN EL BANCO DE VENEZUELA			
PROBLEMÁTICA DETECTADA	OBJETIVO	ESTRATEGIA DE SOLUCIÓN	ACTIVIDADES
Lentitud de atención al público	Disminuir la cantidad de tiempo por cliente	Entrenamiento del personal	Taller para el manejo de tiempo por cliente
Desconocimiento del producto financiero	Indagar el conocimiento acerca del producto financiero que poseen los empleados de la agencia	Capacitación del personal	Inducción acerca de los productos financieros de acuerdo al cliente
Profusión de documentos para la solicitud de créditos	Simplificar el proceso de tramitación de documentos	Análisis del proceso de tramitación de documentación para su posterior simplificación	Talleres para la creación de un instrumento que simplifique la cantidad de documentos para la solicitud de algún producto financiero

Fuente: Milano (2018)

Cuadro 6.- Taller 1

Identificación del Problema

ESTRATEGIA	Sensibilización y Motivación a los Participantes (Empleados del Banco de Venezuela)
OBJETIVO	Sensibilizar a través de la motivación a los gerentes para que asuman la importancia de formarse en estrategias para la atención y educación de los clientes que presenten casos especiales (desconocimiento en el manejo de tecnología, ser analfabetas, entre otros).
CONTENIDOS	-Necesidad de estrategias de atención en los procesos de orientación y aprendizajes de las y los clientes con casos especiales. -Tecnología, procesos, recursos claves y rol de cada persona clientes-empleados del Banco de Venezuela. -Capacitación tecnológica para la atención de personas con limitantes específicas.
ACTIVIDADES	-Convocatoria Personal y clientes -Publicación del evento a través de los medios -Entrega de Invitaciones -Contacto a los Expertos -Organización del espacio para el grupo invitado -Entrega de material didáctico -Promoción de una atmósfera reflexiva y motivadora para el desarrollo de la propuesta -Presentación de experiencias -Reflexiones -Presentación de Conclusiones
TIEMPO	16 Horas
RECURSOS	<u>Humanos:</u> Gerentes de Banco de Venezuela, Expertos, entre otros. <u>Materiales:</u> Recursos Audiovisuales. Material didáctico.

Fuente: Milano (2018)

Cuadro 7.- Taller 2

Proceso de Formación

ESTRATEGIA	Trabajadores- Clientes Interactivos de Formación
OBJETIVO	Orientar la información sobre equipos que permitan a las y los clientes el intercambio de experiencias sobre la atención, ayuda y motivación en aquellos casos que demuestren características especiales como desconocimiento en el manejo de tecnología, ser analfabetas, entre otros
CONTENIDOS	<ul style="list-style-type: none"> -Manejo de tiempo por cliente - Inducción acerca de los productos financieros de acuerdo al cliente -Presencia de clientes con desconocimientos de productos, servicios, limitantes con la tecnología, entre otros -Atención y orientación de las y los clientes a la hora de la solicitud de créditos personales -Inclusión e Integración en el contexto bancario - Estrategias de atención y orientación: <ul style="list-style-type: none"> -Integración -Motivación -Trabajo en equipo -Actitud y vocabulario adecuado -Estímulos sensoriales -Imágenes
ACTIVIDADES	<ul style="list-style-type: none"> -Convocatoria -Entrega de Invitaciones -Contacto a los Expertos -Organización del espacio para talleres -Entrega de material didáctico -Desarrollo del taller -Trabajo grupal -Presentación de Conclusiones
TIEMPO	72 Horas
RECURSOS	<p><u>Humanos:</u> Gerentes de Banco de Venezuela, Expertos, entre otros.</p> <p><u>Materiales:</u> Recursos Audiovisuales. Material didáctico.</p>

Fuente: Milano (2018)

Cuadro 8.- Taller 3

Instrumentos de simplificación

ESTRATEGIA	Creación de un instrumento que simplifique la cantidad de documentos para la solicitud de algún producto financiero
OBJETIVO	Orientar la información acerca de la simplificación de documentos para la solicitud de algún producto financiero en el Banco de Venezuela.
CONTENIDOS	-Análisis de documentación -Captación de la documentación correcta a su debido tiempo. -Procesos de tramitación de documentación para su posterior simplificación
ACTIVIDADES	-Convocatoria al colectivo -Organización del espacio para el colectivo -Trabajo grupal - Manejo de las Tics -Presentación de Conclusiones
TIEMPO	8 Horas
RECURSOS	<u>Humanos:</u> Gerentes de Banco de Venezuela, Expertos, entre otros. <u>Materiales:</u> Recursos Audiovisuales, Material didáctico, Computadora, Internet, entre otros.

Fuente: Milano (2018)

Cuadro 9.- Evaluación

Evaluación de la Propuesta

<p>Orientación: Aspectos de la evaluación de la propuesta</p>	<p>Fundamento: Generar las acciones que permiten la evaluación de la propuesta</p>
<p>Propósito</p> <p>En esta fase se ejecutarán todas las actividades propuestas en el conjunto de estrategias metodológicas con la participación de todos los miembros del Banco de Venezuela incluyendo a las y los clientes, a través de la retroalimentación que permite el intercambio de ideas y maximizar el trabajo que se esté realizando. En este sentido el investigador y resto del equipo realizarán supervisiones para constatar que si se está ejecutando el conjunto de actividades programadas.</p> <p>Recursos Instrumentos de Evaluación Ordenadores</p> <p>Método Interacción y Registros</p> <p>Eventos Evaluación continua durante el desarrollo de cada Taller</p>	<p>Acciones</p> <p>-Retroalimentación: Intercambio de ideas o información para garantizar cumplimiento de actividades</p> <p>-Reorientación: Captación de debilidades para la reprogramación de la propuesta</p> <p>-Reprogramación; Inclusión y mejoras de la propuesta de acuerdo a fallas y debilidades registradas</p> <p>Responsables</p> <p>Comisión conformada por: El investigador, Gerentes y empleados.</p>

Fuente: Milano (2018)

Beneficios de la Propuesta

Las instituciones bancarias han de ofrecer productos y servicios que no sólo mejoren las condiciones de vida y el éxito personal de las y los clientes acogidos en estas, sino que han de tener un efecto optimizante en los espacios vitales incluso de las y los trabajadores del mencionado banco, con el fin de detectar y valorar dicho influjo o efecto; por ello es necesario tomar en consideración el entorno profesional-social, cliente-institución, atendiendo al contexto de las agencias del Banco de Venezuela.

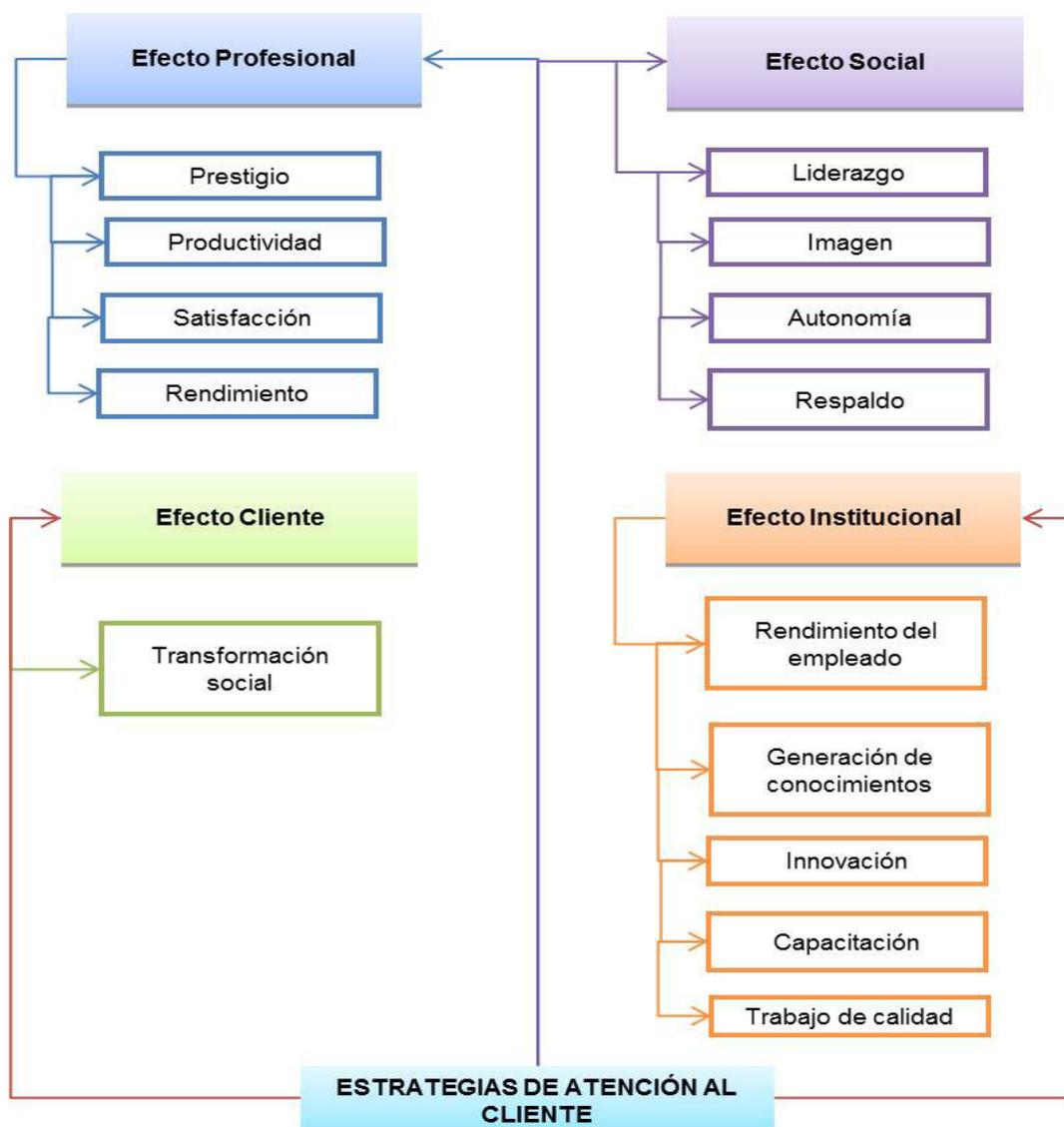


Gráfico 7.- Beneficios de la Propuesta.

Factibilidad o Viabilidad de la Propuesta

La propuesta concibe su viabilidad desde las siguientes dimensiones:

Institucional: Los indicadores que definen los planes, servicios y productos que ofrece el Banco de Venezuela refieren, que la calidad de gestión de los empleados, desde las agencias, debe establecerse mediante una planificación y ejecución de estrategias de atención y orientación desde la corresponsabilidades entre Empleado-Cliente, así como la presencia del gerente, por lo tanto esta propuesta para su ejecución cuenta con la voluntad y el esfuerzo de sus actores. .

Técnica: La Agencia 0698 del Banco de Venezuela del municipio San Fernando Estado Apure, dispondrá de profesionales de su contexto, con perfiles en la materia de negocios, que trabajarían en forma interdisciplinaria, en esta propuesta.

Económica: La Agencia 0698 del Banco de Venezuela del municipio San Fernando Estado Apure, dispone de recursos para ejecución de propuestas, sin embargo se requiere de la colaboración de los clientes los cuales ya dejaron claro que están dispuestos a hacerlo. Se cuenta además, con la infraestructura para los talleres y prácticas tecnificadas. Los requerimientos económicos para la logística u otras demandas económicas, podrían ser solicitados a las autoridades competentes del Banco de Venezuela.

Administración

La propuesta para su implementación, seguimiento y evaluación será administrada por el investigador y gerentes, quienes darán los reportes de sus acciones y resultados, así como de las debilidades que pudiera estar presentando, para su revisión y re-planificación.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Todas las organizaciones tienen un programa o método para alcanzar sus metas, para ello es de gran importancia y muy necesario que en su metodología se incluya la administración, ya que ella, consiste en darle forma, de manera consciente y constante, a las organizaciones.

Ante lo mencionado se puede pensar que la organización es la principal actividad que marca una diferencia en el grado que las organizaciones les sirven a las personas que afectan. Un ejemplo muy claro es lo que sucede en el banco Venezuela donde el éxito que puede tener la organización al alcanzar sus objetivos y también al satisfacer sus obligaciones depende, en gran medida, del desempeño gerencial de la organización. Existe una afirmación de que la gerencia es responsable del éxito o no de una empresa en este caso la del banco Venezuela indica, por qué es necesaria la gerencia y el requerimiento de esta sucede siempre que haya un grupo de individuos con objetivos determinados.

En el transcurrir de la investigación se observó que la gerencia de la entidad bancaria gira en torno a una meta institucional y organizacional y es aquí donde se insertaron las estrategias para la simplificación de trámites en la solicitud de créditos personales como alternativa de financiamiento en el Banco de Venezuela Agencia 0698 del municipio San Fernando Estado Apure; esta simplificación permitirá asumir el desempeño gerencial y la organización de la agencia, activando responsables para dirigir las actividades que ayudan a la organización a alcanzar las metas.

La simplificación puede decirse administrativas es una iniciativa y una decisión de política, que requiere de una institucionalidad de seguimiento adecuado en su diseño, para reducir las vallas, barreras y costos que impiden una mayor eficiencia social en la interacción de los clientes y los

agentes económicos que inciden en el movimiento bancarios del Banco de Venezuela.

En los últimos años en Venezuela, se ha incorporado un plan para la simplificación de documentos teniendo incluso campañas con el nombre cero papel, introduciéndose este dentro de los marcos generales del procedimiento general normado, convirtiendo su naturaleza innovativa en inercia burocrática debido a que las personas se resisten al cambio. Sin embargo la realidad hoy en día marca otra situación dejando la mencionada burocracia a un lado y, concentrándose en la necesidad de la simplificación de documentos por aspectos de costos de transacción vinculados a los agentes económicos influenciados por la situación país. En consecuencia, lo que se requiere es reconfigurar el diseño generando una institucionalidad que retome la iniciativa, tenga capacidades vinculantes y permita la defensa tanto de los ciudadanos como de los agentes económicos junto con elevar la calidad en el servicio de la agencia bancaria objeto de estudio.

Un resultado resaltante en la investigación fue que para la reducción del consumo de papel en la administración bancaria, se ofrecen importante oportunidades en la generación de buenos hábitos en el uso del papel en la organización, lo cual promueve la eficiencia y productividad, reduciendo costos, tiempo y espacios de almacenamiento.

Ahorrar papel, es ahorrar recursos y esto da apertura a que los clientes inicien una nueva etapa de reconocimientos del uso de las tecnologías lo que ayuda a ahorrarles tiempo y dinero a la hora de solicitar créditos personales, este es el objetivo central que se persigue, en el Banco de Venezuela Agencia 0698 del municipio San Fernando Estado Apure donde se pretende lograr mayor eficacia en el uso del papel, así como agilizar algunos trámites haciendo uso de medios electrónicos y con ello se incrementar el empleo de las herramientas de información y comunicación, con miras a un 'gobierno electrónico' que privilegie el buen uso de los recursos.

Recomendaciones:

De las conclusiones realizadas es necesario mencionar que el fin de la propuesta presentada es de reducir de formas sistemáticas del uso del papel y de los recursos de impresión, disminución de gastos presupuestarios, y abre la articulación de la gestión pública, para facilitar el seguimiento y control de tareas, cumpliendo con el marco legal venezolano en materia de Tecnologías Informáticas. Para el impulso de la propuesta, se debe pasar por tres elementos básicos como son la verificación de que la información es única, la identificable y la autenticabilidad de cada documento además de cuatro medidas de seguridad: autenticación, no repudio, integridad y confidencialidad. Sin embargo se está en presencia en el Banco de Venezuela Agencia 0698 del municipio San Fernando Estado Apure de mecanismos deficientes para garantizar que los servicios que presta a los ciudadanos sean prestados en los tiempos que la persona necesita por ende se recomienda:

- ✓ Disminuir la cantidad de tiempo por cliente
- ✓ Entrenamiento del personal
- ✓ Taller para el manejo de tiempo por cliente
- ✓ Indagar el conocimiento acerca del producto financiero que poseen los empleados de la agencia
- ✓ Inducción acerca de los productos financieros de acuerdo al cliente
- ✓ Simplificar el proceso de tramitación de documentos
- ✓ Análisis del proceso de tramitación de documentación para su posterior simplificación
- ✓ Talleres para la creación de un instrumento que simplifique la cantidad de documentos para la solicitud de algún producto financiero

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez M. (1996). Manual para Elaborar Manuales de Políticas y Procedimientos. México: Panorama Editorial.
- Andreu S. (2009). El sistema de gestión documental de la Universitat de Barcelona en el marco de la Administración Electrónica: un elemento más para fomentar la mejora continua. En: BID: Textos universitaris de importación y documentación
- Aoki, M. (2005). Toward an Economic Model of the Japanese Firm. Journal of Economic Literature. Decreto Nacional 4124 de 2004 de la República de Colombia.
- Bavaresco, A. (2009). Proceso metodológico de la investigación. Publicaciones de la Academia Nacional de Ciencias Económicas. Caracas.
- Bermúdez, M. (1995). La Gestión de Documentos, Visión Panorámica. San José de Costa Rica: Archivo Nacional
- BPS Business Publications Spain (2010). Dos nuevos reales decretos simplificarán los trámites y reducirán los plazos de respuesta. [Documento en línea]. Disponible en: <http://www.computing.es/Noticias/201002190029/-Dos-nuevos-reales-decretos-simplificaran-los-tramites-y-reduciran-los-plazos-de-respuesta.aspx> (Consulta: 2017, julio 03).
- Bustelo, C. (2009). La gestión de documentos y las evidencias en las organizaciones. Del plano operativo al plano estratégico: una propuesta desde la normalización. Revista Española de Documentación Científica.
- Cabada, M. (2000). Sociedad de la información e Informatización de la sociedad: formación del profesional en información. La Habana: Universidad de la Habana, Facultad de Comunicación.
- Casellas L. (2009). La norma ISO 15489: Información y documentación: Gestión documental. Ponencia presentada en el I Coloquio Internacional

- Gestión de Archivo y Administración Electrónica de Documentos. Caracas: Universidad Simón Bolívar.
- Castell M. (1998). La era de la información. Economía, Sociedad y Cultura. La Sociedad en Red. Madrid: Alianza Editorial.
- Catacora F. (1996). Sistemas y Procedimientos Contables. Caracas: McGraw Hill Interamericana de Venezuela, S.A.
- Cayetano, C. (2006). Las tipologías documentales contemporáneas públicas y privadas. Universidad Internacional de Andalucía.
- Centro Nacional de Tecnologías de Información (2010). Recomendaciones de Normas Técnicas en Tecnologías de Información Libres para la Administración Pública. Caracas: Centro Nacional de Tecnología de Información.
- Cervilla de Olivieri, M. (2001). La innovación como un proceso económico y social, algunas implicaciones para el diseño de una estrategia de desarrollo. Serie temas de docencia. Caracas: Centro de Estudios del Desarrollo.
- Chaparro F. (1996). Innovación y desarrollo tecnológico: base de la competitividad. Integración, Ciencia y Tecnología. 1(3).
- Chávez (2007). Metodología y Procesos de Investigación. Universidad del Zulia Maracaibo Venezuela Guía de Consulta.
- Chiavenato, I. (2006). Introducción a la Teoría General de la Administración. Santafé de Bogotá: McGraw-Hill Interamericana.
- Cochran G. (1980). Técnicas de Muestreo. México: Editorial Continental.
- Código Orgánico Tributario (2001), Venezuela: Gaceta Oficial N° 37.305 del 17 de Octubre.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. (1999), Gaceta Oficial N° 5.453 del 24 de Marzo de 2000.
- Diccionario de Contabilidad y Finanzas (2002). Madrid, España: Cultural S.A.
- Fernández H. (2012) Las técnicas en el Procesos de Investigación. Universidad del Zulia Maracaibo Venezuela Guía de Consulta.

- Hernández, S., Fernández, R. y Baptista, (2006). Metodología de la Investigación. México: McGraw-Hill.
- Jaramillo I. (2000). Tratado de Hacienda Pública. Bogotá, Colombia.
- Ley Orgánica del Poder Público Municipal (2005), Venezuela: Gaceta Oficial N° 38.204 del 8 de Junio.
- Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales. (2014). Caracas: Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador.
- Martínez, G. (2009). La investigación de campo. México: Editorial Selector.
- Moya E. (2006), Derecho Tributario Municipal. Caracas: Editorial Mobilibros.
- Núñez J. (2007), El Método de la Economía Política. Caracas: Editorial Panapo.
- Ordenanza sobre el Expendio de Bebidas Alcohólicas – 2005. Gaceta Municipal del 14 de Octubre.
- Ordenanza sobre La creación del Servicio Municipal Integrado de Administración Tributaria del Municipio Campo Elías (SEMIATCE) - 2005, Gaceta Municipal N° 27 del 15 de Noviembre.
- Osorio, M. (2006). Diccionario de Ciencias Jurídicas, Políticas y Sociales. Buenos Aires, Argentina: Editorial Heliast
- Ramírez T. y Benítez J., (1995). Normas de comercialización Caracas: Editorial Panapo.
- Régimen Tributario Venezolano (2003). Superintendencia de Inversiones Extranjeras. Caracas: Talleres gráficos de la Superintendencia de inversiones extranjeras.
- Sampieri H., Collado F., y Lucio B. (2006). Metodología de la Investigación. México, D.F.: Mc Graw Hill Interamericana Editores, S.A.
- Tamayo y Tamayo, (1997). El Proceso de la Investigación Científica. México: Noriega
- Torrealba L. (1986) Estudios de Derecho Municipal. Caracas: Editorial Alcaldía de Caracas.