

CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

En este capítulo se presentan las conclusiones del trabajo de investigación, las cuales intentan responder las interrogantes que se formularon inicialmente con respecto a la gestión de programas crediticios entre IF Públicas y Privadas, en lo referente a micro créditos otorgados durante los años 2004 y 2005 a microempresas ubicadas en el Municipio Libertador del Estado Mérida. Las conclusiones que se presentan en este capítulo permiten aclarar las semejanzas y diferencias que el autor determinó entre los modelos (reales y formales) y metodologías de gestión de programas microfinancieros, caracterizados y conceptualizados durante el desarrollo del trabajo. Estos modelos y metodologías fueron construidos a partir de procesos deductivos e inferencias tanto de la base teórica como de los resultados empíricos obtenidos de la investigación.

Las conclusiones que se formulan en el presente trabajo consideran los siguientes aspectos:

- **Análisis comparativo de los Modelos Reales de las IF Públicas y Privadas con respecto a los Modelos Formales de Globalización (G) y Desarrollo Económico Local (DEL).**
- **Análisis comparativo de los Modelos Reales de las IF Públicas y Privadas con respecto a las Metodologías Microfinancieras de Bancos Comunitarios, Grupos Solidarios y Uniones de Créditos.**
- **El estado de arte de las microfinanzas en Venezuela.**

-
- Aportes metodológicos de la investigación en la construcción de los modelos formales y reales.
 - Conclusiones generales.

Conclusiones sobre: «Análisis comparativo de los Modelos Reales de las IF Públicas y Privadas con respecto a los Modelos Formales de Globalización y Desarrollo Económico Local »

Comparación entre los Modelos Reales de la IF Públicas y los Modelos Formales

Al comparar el modelo real de gestión crediticia de las IF Públicas con los modelos formales, bajo los enfoques de Globalización (G) y Desarrollo Económico Local (DEL), se puede concluir que éste modelo presenta ciertas características y rasgos que lo asemejan más al modelo formal de Desarrollo Económico Local que al modelo de Globalización. Entre los rasgos semejantes se puede citar:

a) La manera como las IF Públicas conciben lograr la transformación del sistema productivo local a través de la participación e integración de actores claves de una región. En este sentido las IF Públicas implementan procesos de captación del microempresario y se dedican a fortalecer desde adentro las capacidades empresariales de los usuarios para impulsar cambios económicos y sociales en la región. Además, incentivan micro créditos para sectores productivos que garanticen el desarrollo de la región y permitan mejorar la calidad de vida de la población. Estos principios están considerados en el modelo formal de Desarrollo Local.

b) En la manera como las IF Públicas crean las condiciones para atraer y promocionar servicios microfinancieros en aquellos sectores de la población más

desprotegidos. En este aspecto se observa en el modelo real de gestión de programas crediticios de las IF Públicas que se establecen facilidades de adiestramiento, asesoría de los servicios microfinancieros, y captación de potenciales microempresarios que apoyen el desarrollo local dependiendo de las necesidades de la región (producción, servicios y comercialización), así como también se crean mecanismos para promocionar productos y servicios, entre otros.

c) En la manera como las IF Públicas siguen lineamientos y políticas institucionales para crear alianzas, en lo referente a servicios microfinancieros, con actores claves de la región.

d) En la manera como se gestionan operativamente los micro créditos, en este caso si se comparan las Figuras N° 3 y 10 de los esquemas generales de gestión crediticia, se puede observar que los procesos de gestión de ambos modelos (IF Públicas y DEL) presentan ciertas similitudes. Particularmente en los procesos de captación, evaluación, aprobación, seguimiento, control y evaluación de resultados. En el caso del proceso “captación”, el acercamiento de la IF con la comunidad, los usuarios y potenciales microempresarios es una labor frecuente que las IF Públicas realizan con la finalidad de educar, promocionar y captar usuarios. Este proceso inicial de captación en el Modelo Formal de DEL se presenta bajo los procesos de “promoción y capacitación” y cumplen el mismo objetivo de preparar al usuario para enfrentar un proyecto de inversión que logre el desarrollo local de su comunidad. En el proceso de “Seguimiento” la IF Públicas realizan actividades que denominan acompañamiento social que consisten en realizar inspecciones, ferias de promoción de bienes y servicios, entre otros. En este proceso se observan los avances de los micro créditos otorgados, lo cual es un mecanismo que implementan las IF Públicas para controlar los proyectos de inversión realizados en la región. Igualmente, en el modelo formal de DEL se tiene previsto éste tipo de actividades de seguimiento y control que permiten determinar los beneficios que los micro créditos han tenido en el entorno local y el impacto socio económico de los mismos.

e) En la manera de integrar e incorporar a los usuarios de bajos recursos a las actividades micro financieras que promueven las IF Públicas, con el objeto de lograr el desarrollo local de las comunidades y fortalecer el sector productivo.

Sin embargo, es conveniente resaltar que el modelo real de gestión crediticia de las IF Públicas planteado no considera una serie de aspectos que el modelo formal de Desarrollo Económico Local (DEL) toma en cuenta, como es el control eficiente de los recursos asignados y el control en la disciplina de pago por parte de los microempresarios. En este caso el modelo formal de Desarrollo Económico Local recomienda crear mecanismos de control con los actores locales claves, para garantizar la gestión eficiente de los micro créditos y el impacto socio económico esperado. Durante el periodo en que se realiza la investigación una de las características de la gestión de programas crediticios de las IF Pública es que reportan niveles elevados de morosidad.

Este comportamiento en el modelo real no garantiza el retorno de la inversión lo cual podría estar en detrimento del desarrollo de la región. En este sentido se evidencia que en algunos procesos operativos de la gestión crediticia de las IF Públicas existen debilidades significativas que deben ser motivo de evaluación. Entre estas debilidades se podría citar: debilidades en el proceso de selección del microempresario que garanticen la cancelación de los micro créditos e implemente proyectos de desarrollo local, ausencia en los mercados financieros de sistemas de información que faciliten a las IF Públicas conocer la solvencia moral y financiera de los prestatarios y de esta manera se pueda seleccionar microempresarios confiables, presencia de factores políticos que alteran el sentido final de éste tipo de actividades financieras, debilidad en la plataforma tecnológica de gestión crediticia, debilidad en el control y seguimiento de la cobranza de los micro créditos, excesivas facilidades en el pago de los micro créditos, entre otros.

Comparación entre los Modelos Reales de las IF Privadas y los Modelos Formales

Con respecto al modelo real de gestión crediticia de las IF Privadas se puede señalar que éste presenta más similitudes con el modelo formal de Globalización de gestión de programas crediticios que con el modelo formal de Desarrollo Económico Local. Entre las similitudes se pueden citar:

a) Gestión del micro crédito como una actividad financiera similar a las restantes actividades financieras de la cartera crediticia de las IF Privada. Es decir, en el modelo real de gestión crediticia de la IF Privada, el micro crédito está unificado y estandarizado como cualquier otro instrumento financiero, además los microempresarios son vistos como: clientes capaces de devolver los préstamos, clientes que deben cumplir con los recaudos y además que deben ajustarse a las condiciones que exigen las IF, en lo referente a micro créditos; es decir micro créditos con tasas de interés iguales a las del mercado, ausencia de periodos de gracia, control estricto en la disciplina de pago, entre otras. Este esquema de gestión crediticia es considerado en el modelo global.

b) El micro crédito en las IF Privadas es visto como un instrumento financiero que pretende integrar a clientes potenciales (microempresarios) en el aparato productivo de la región con miras a que los mismos, puedan ser competitivos en otros mercados, estos principios son manejados en el modelo Global. En las IF Privadas se habla de un proceso de “bancarización” de clientes que pueden constituirse en nuevos empresarios emprendedores que garanticen el desarrollo productivo y crecimiento de la región, así como también la globalización empresarial. Estas IF trabajan con clientes confiables y emprendedores, y que además cuenten con negocios rentables que permitan recuperar la inversión. La mayoría de los microempresarios que acuden a las IF Privadas tienen capacidades empresariales que facilitan la gestión de los micro créditos. Si se observa los niveles de morosidad que presentaron los micro créditos otorgados, durante el periodo de la investigación, se nota que los mismos son

significativamente bajos y presentaron un 96% de recuperación de la inversión. Este es un indicador que revela que la gestión operativa de los micro créditos fue exitosa desde el punto de vista financiero, sin embargo, es oportuno evaluar si se lograron otros objetivos de desarrollo de la región, como por ejemplo: aumento de la productividad y de la calidad de vida de las personas de la región. Los beneficiarios de la gestión de los micro créditos de estas IF Privadas fueron aquellos microempresarios confiables que tienen una trayectoria financiera y que lograron implementar un negocio rentable en donde la IF recuperó su inversión. Microempresarios sin garantías (mujeres y hombres con bajos ingresos) en su mayoría fueron excluidos; ya que no garantizaban el pago de los micro créditos.

c) Si se observan los esquemas de gestión de los programas crediticios de las IF Privadas y del modelo global (ver gráficos N° 5 y 11), se nota que los procesos operativos de gestión de los programas son afines. En cada modelo los procesos de evaluación y aprobación son considerados cuidadosamente por parte de los gerentes, pues se cree que en la escogencia de un cliente confiable puede garantizar resultados exitosos de los micro créditos. Además, los procesos de control estrictos en la cobranza de los micro créditos, es una norma que ambos modelos consideran.

Es importante resaltar que en el modelo real de gestión de programas crediticios de las IF Privadas se considera en un porcentaje significativo, aspectos netamente financieros (trayectoria financiera del microempresario, apoyo a microempresas establecidas, disciplina estricta de pago, etc.) que garanticen el pago de los micro créditos, lo cual al observar los resultados obtenidos revelan que dichas IF lo están logrando. Sin embargo, se podría estar perdiendo algunos principios claves de lo que implica implementar actividades de microfinanciación en una región, tales como: apoyar a clientes con bajos recursos y jóvenes emprendedores, incentivar el desarrollo económico local de microempresarios sin garantías y capacidades empresariales; es decir clientes de alto riesgo, y apoyar micro créditos que incentiven los sectores productivos de la región. Esta afirmación se realiza, ya que al observar el

modelo real de gestión de programas crediticios se revela que las IF Privadas apoyan las actividades de microfinanciación de la región, pero trabajando con clientes de bajo riesgo (microempresarios emprendedores y empresas establecidas), así como también en el momento de otorgar los micro créditos no son muy rigurosos en asignarlos a proyectos de inversión que incentiven el desarrollo local.

Esto puede revelar que el sentido que las IF Privadas le dan a los micro créditos (actividades de microfinanciación) no es comprendido como un mecanismo para aliviar la pobreza, si no como otro instrumento más que puede garantizar ampliar la cartera de clientes, lo cual aporta beneficios a la institución. En este sentido se podría observar diferencias con el modelo global, pues éste si busca utilizar instrumentos financieros que alivien la pobreza e incentiven a las microempresas a hacer competitivas en otros mercados.

En cambio si consideramos el modelo gestión de micro créditos en las IF Públicas se revela que éstas si tienen fines sociales e intentan incluir aquellos sectores de la población menos favorecidos y preparados al aparato productivo de la región. Sin embargo, se evidencia claramente, que estas IF Públicas presentan debilidades en la gestión de los micro créditos y que podrían estar influyendo significativamente factores como: factores políticos, bajos niveles educativos de la población, cultura del venezolano que considera al estado como un gran subsidiario al cual no se le debe devolver los recursos que asigna a través de éstos programas crediticios, y a la falta de lineamientos institucionales para vigilar y controlar la gestión de los micro créditos.

Como observación final de esta conclusión se podría afirmar que el modelo real de gestión crediticia de las IF Privadas presenta rasgos afines al modelo formal de globalización el intenta estandarizar y unificar servicios para hacer que las microempresas estén compitiendo en un mercado global que le genere beneficios a la región y aumenten la calidad de vida de la población. La diferencia entre estos

modelos se centra en que los recursos no se están orientando a la población que debe beneficiarse por este tipo de actividades microfinancieras. Por otra parte el modelo real de gestión crediticia de las IF Públicas presenta rasgos afines al modelo formal de desarrollo económico local que intenta incentivar el desarrollo local y aliviar la pobreza trabajando con la población más desfavorecida. La diferencia entre estos modelos se centra en la ausencia de mecanismos y procedimientos operativos eficientes, y no en el objetivo final de las actividades microfinancieras.

Conclusiones sobre: «Análisis comparativo de los Modelos Reales de las IF Públicas y Privadas con respecto a las Metodologías Microfinancieras de Bancos Comunitarios, Grupos Solidarios y Uniones d Crédito»

Comparación entre los Modelos Reales de la IF Privadas y las Metodologías Microfinancieras

Al considerar las conclusiones anteriores se pudo evidenciar que las IF Privadas siguen lineamientos, estrategias, y mecanismos operativos y financieros orientados a tendencias basadas en un entorno globalizado. Es decir, un entorno cada vez más competitivo, en el que proveedores, clientes y competidores conviven en un ámbito mundial, y en el que se busca la integración internacional de mercados de capitales, mercados de trabajo, bienes, servicios y tecnología. Al observar los resultados de la investigación se determinó que desde el punto de vista financiero las IF Privadas lograron recuperar la inversión de los micro créditos otorgados, y cumplir con las exigencias microfinancieras que se establecen en el marco legal del estado Venezolano, por ejemplo: asignar el 2.5% de la cartera crediticia a actividades microfinancieras, entre otras. Sin embargo, desde el punto de vista social las IF Privadas, en el periodo de la investigación, beneficiaron segmentos del mercado menos riesgosos (microempresarios establecidos) y sectores de pocos recursos tuvieron poca participación.

Se comprobó que el emergente mercado de las microempresas es una situación relativamente nueva en éste tipo de IF Privadas. Por lo tanto, se podría considerar a las IF Privadas como “IF convencionales” que han decidido penetrar en el mercado de las microfinanzas, pero sin abandonar sus nichos tradicionales de intervención. Igualmente, éstas IF Privadas se podrían subclasificar como “establecimiento financieros comerciales”, que se constituyen en torno a grupos económicos familiares, corporativos y/o inversionistas. Unos de los principales motivos que conducen a las IF Privadas a intervenir en el campo de la microempresas es la de penetrar nuevos mercados y maximizar el rendimiento de su patrimonio.

Al comparar el Modelo Real de las IF Privadas con las metodologías microfinancieras se observa que las 5 IF Privadas evaluadas asignaron fondos propios para apoyar programas microfinancieros y que gestionaron los micro créditos con metodologías distintas a las que utilizan los Bancos Comunitarios, Grupos Solidarios y Unión de Créditos. Entre las diferencias más significativas se pueden mencionar las siguientes: a) las IF Privadas no utilizan tecnologías de crédito grupal con las comunidades, la mayoría de los créditos otorgados por estas instituciones están en la categoría de créditos individuales, en cambio en las metodologías microfinancieras se conforman grupos solidarios que por los general están constituidos por miembros que provienen de las comunidades, b) el sector beneficiarios por parte de las IF Privadas fueron microempresarios establecidos y con trayectoria financieras que puedan competir en un entorno globalizado, en cambio en las metodologías microfinancieras se persigue promover el desarrollo local para así mejorar el bienestar de las comunidades particularmente extractos de la población con estados de pobreza crítica, c) Las IF Privadas se pueden concebir como “establecimientos financieros comerciales”, cuyas estrategias se inclinan a lograr importantes índices de rentabilidad, en cambio los Bancos Comunitarios, Grupos Solidarios y Uniones de Créditos se podrían concebir como “establecimiento financieros de origen social” que buscan lograr un impacto en el nivel de vida del cliente, basan sus operaciones en la

rentabilidad y la eficiencia, pero también manejan criterios de solidaridad y acciones filantrópicas.

Comparación entre los Modelos Reales de la IF Públicas y las Metodologías Microfinancieras

De las 5 IF Públicas evaluadas dos (2) (Banco del Pueblo Soberano y Banco de la Mujer) se podrían clasificar como “IF convencionales” bajo la modalidad de “establecimientos financieros de origen social”, las otras restantes: dos (2) (Banfoandes y Banco Industrial) se podrían categorizar como “IF convencionales” que tienen una combinación de estrategias tanto financieras como sociales, y la última (FONDEMI)²⁹ como una “IF especializada” regulada y creada con el objetivo específico de atender las microempresas.

Si se comparan los Modelos Reales de gestión crediticia de las IF Públicas con las metodologías que utilizan los Bancos Comunitarios, Grupos Solidarios, y Unión de Créditos se puede determinar una serie de semejanzas. A continuación, se presentan las semejanzas más resaltantes: a) Las IF Públicas utilizan la modalidad de créditos mancomunados o solidarios que son otorgados a grupos de 5 personas, igualmente los Grupos Solidarios y Bancos Comunitarios utilizan esta tecnología de crédito grupal no así las uniones de Créditos que otorgan crédito de carácter personal, b) Las IF Públicas evaluadas, los Bancos Comunitarios, Grupos Solidarios y Uniones de Créditos solicitan pocas garantías a sus clientes, incluyen clientes de bajos recursos, otorgan micro créditos con montos pequeños a tasas de interés menores a la del mercado, sin embargo el estudio revela que aunque existan éstas similitudes los entes ejecutores de las metodologías microfinancieras exigen cumplimiento estrictos

²⁹ FONDEMI es una IF que realiza sus acciones a través de los Entes de Ejecución, que pueden ser Asociaciones Civiles, Fundaciones, Fondos, Cooperativas de Ahorro y Crédito y otras organizaciones públicas y privadas, constituidas para prestar los servicios previstos en el decreto con fuerza de Ley de Creación, Estimulo, Promoción y Desarrollo del sistema Microfinanciero, así como los Bancos Comunes, figura consagrada en la Ley de los Consejos Comunes, la cual tiene en sus atribuciones, administrar los recursos financieros y no financieros de la comunidad, además de intermediar financieramente, para la entrega de créditos, fin para el cual FONDEMI, suscribe una línea de crédito, a los bancos debidamente constituidos.

en los pagos de los micro créditos sí el microempresario requiere optar de créditos sucesivos, situación que en los Modelos Reales de las IF Públicas no se aplican con la rigurosidad que se merece pues se observan niveles elevados de morosidad, c) Los beneficiarios para ambas IF (IF Públicas y Metodologías Microfinancieras) son el extracto de la población que no tiene acceso al crédito que tradicionalmente otorga la Banca Comercial, éstas IFM se crean como alternativas para minimizar los niveles de pobreza e incentivar el desarrollo económico local, manteniendo valores de solidaridad y cooperación, entre otras.

Las diferencias más resaltantes entre las IF Públicas y los Bancos Comunitarios, Grupos Solidarios y Uniones de Crédito se fundamentan en la forma jurídica³⁰ en que estas IFM están conformadas, lo cual repercute en las características operativas y financieras de las mismas. Es decir, en los Modelos Reales de las IF Pública se indica que las IF Públicas son reguladas por las entidades de control de organismos financieros del Estado, en cambio los Bancos Comunitarios, Grupos Solidarios y Uniones de Crédito tienen libertad para diseñar sus centros de decisión y operar de forma descentralizada y con autonomía para tomar decisiones en cada sucursal.

Conclusiones sobre: «Estado de Arte de las Microfinanzas en Venezuela »

El estudio evidenció que en Venezuela existe un nuevo³¹ surgimiento de las microfinanzas, sin que aún se cumpla efectivamente y eficientemente con el propósito de aliviar la pobreza, razón fundamental de este tipo de actividades financieras. Experiencias exitosas como Bangente han permitido integrar en el aparato productivo de la nación, sectores excluidos de la población como son las mujeres pobres. Esta

³⁰ La Forma Jurídica es el estatus legal adoptado por las IFM para ejercer las actividades crediticias (Taborga Miguel y Lucano Fernando (1998))

³¹ La Fundación Mendoza en la década de los 80 tuvo esfuerzos significativos para apoyar y atender a los más desfavorecidos, entre otras instituciones.

experiencia puede ser considerada de referencia nacional e internacional, sin embargo es insuficiente para atender las necesidades que requiere el mercado de las microempresas.

El estudio realizado a IF del Estado Mérida reveló que el aporte social que actualmente éstas IF han tenido con la población más desfavorecida ha sido débil y se puede percibir como esfuerzos aislados de cada IF, las cuales no cumplen con objetivos de desarrollo comunes que permitan mejorar la calidad de vida de los ciudadanos. Se observa que los distintos actores que participan en el proceso microfinanciero (IF, Estado, Donantes, Microempresarios, etc.) del estado Mérida no tienen establecidas estrategias y acciones claras que permitan conformar un proyecto común de desarrollo en donde todos se vean reflejados y beneficiados, y en donde se logre el bienestar social y económico que se espera con éstas practicas financieras.

Por otra parte, el presente trabajo de investigación señala que el Estado Venezolano cuenta con un Marco Legal que exige a las IF ofertar servicios microfinancieros con el interés de crear las bases regulatorias que permitan fortalecer y desarrollar el mercado de las microempresas. Igualmente el Estado ha creado los mecanismos (FONDEMI, FDM, etc.) para asignar fondos tanto a las IF Públicas como a las Privadas, que participan en éste tipo de actividades, y de esta manera garantizar una gestión de las microfinanzas más efectiva. Sin embargo, el estudio revela que las exigencias del estado han sido manejadas a cabalidad pero no así los aportes económicos que debe asignar a todas la IF, por ejemplo: las IF Privadas estudiadas, en el periodo de la investigación, manifestaron que no recibieron fondos de FDM para atender a los microempresarios y tuvieron que ofrecer éste tipo de servicios con Fondos Propios. Esta realidad afecta significativamente el proceso de las microfinanzas en Venezuela pues las IF Privadas no cuentan con el apoyo institucional del Estado para garantizar la rentabilidad de las instituciones se inclinan hacia sectores menos riesgosos que cuenten con negocios rentables, en donde posiblemente se excluyen la población menos favorecida. Las IF en general, al no

contar con directrices institucionales comunes y concertadas con respecto al desarrollo de las microfinanzas comienzan a incursionar en este mercado por distintas motivaciones, algunas por “Solidaridad Social” y otras por “Obligatoriedad Jurídica”.

Otra realidad que se puede observar en el sistema microfinanciero de Venezuela es que las IF tanto Públicas como Privadas presentan distintas estrategias en el momento de gestionar los programas microfinancieros. Las IF Privadas manejan estrategias más cautelosas cuando penetran en nuevos mercados (microempresas), y luego de un periodo razonable de prueba, deciden una inversión más vigorosa y masiva; es decir son cuidadosas en las inversiones que realizan y aseguran clientes confiables y negocios rentables que garanticen la recuperación o retornos de capitales sin considerar en muchos casos aspectos sociales.

En Venezuela algunas IF Privadas han visto las potencialidades del mercado de las microempresas como negocios rentables que pueden beneficiar a sectores desprotegidos, si se mantiene disciplina en los pagos de los micro créditos, se cuenta con garantía moral, y se aplican metodologías flexibles de captación de clientes y control de pagos, tal es el caso de Bangente. No obstante la participación del conglomerado de IF Privadas en general es poca efectiva y agresiva particularmente para los extractos de la población más desfavorecidos.

Por su parte las IF Públicas es el mecanismo que el Estado utiliza para aplicar las políticas de desarrollo social y económico que permitan fortalecer el sector microfinanciero. Las IF Públicas manejan estrategias flexibles que permiten integrar clientes pobres sin garantías, sin trayectoria financiera, con periodos de gracia extensivos, entre otras.

Algunas IF Públicas gestionan operativamente los micro créditos a través de IF Intermediarias ya que no cuentan con la infraestructura adecuada, y además aprueban créditos más por el impacto social y político que por los beneficios financieros, corriendo el riesgo de tener pérdidas por no recuperar los créditos otorgados y por manejar estrategias que no garantizan proyectos sustentables que benefician a la población tanto a corto como a largo plazo.

En general se podría concluir que las IF (Públicas y Privadas) Venezolanas participan en el mercado de las microempresas por distintas razones que pueden variar desde acciones filantrópicas que alivien la pobreza hasta el logro de generosos retornos sobre los capitales invertidos, y no prevalece una visión institucional ni políticas de desarrollo claras por parte del Estado y los entes ejecutores que permitan lograr una cooperación, dialogo y concertación nacional que garantice eficientemente la atención de los microempresarios. Bajo este contexto nacional los extractos de la población más desfavorecidos difícilmente lograrán obtener de manera eficiente y sustentable los beneficios de las microfinanzas, trayendo como consecuencia una sociedad cada día más desigual e improductiva.

Conclusiones sobre: «Aportes metodológicos de la investigación en la construcción de los modelos formales y reales»

Con el interés de mantener una análisis sistemático y estructurado durante el proceso de la investigación se diseñó una metodología que permitiera representar el conocimiento tanto teórico como el conocimiento obtenido de datos empíricos. En tal sentido, se construyeron “Ontologías” para los modelos formales de gestión crediticia, estas Ontologías facilitaron la representación explícita del conjunto de conceptos, atributos y relaciones (Mereológicas y Taxómicas) de cada enfoque (Globalización y Desarrollo Local). Posteriormente, se diseñaron “Diagramas generales de los procesos de gestión crediticia” para comprender de manera discriminada el flujo de procesos, actividades y actores que participan en cada etapa. Y por último, después de un proceso deductivo, se diseñó un “Diagrama de relaciones del sistema microfinanciero de cada uno de los enfoques”.

Con las ontologías, diagramas de procesos de gestión y diagrama de relaciones para cada enfoque teórico, se estructuró el conocimiento teórico y se obtuvieron los Modelos formales, los cuales fueron contrastados con los Modelos Reales a los cuales se les aplicó una metodología similar acompañada del “Análisis de

los Datos” (Tabla resumen). La estructuración y organización del conocimiento permitió realizar una interpretación más coherente y sistemática.

Conclusión general

Como conclusión general se podría señalar que el Sistema Microfinanciero Venezolano actualmente presenta serias debilidades que impiden la ejecución eficiente y sustentable de programas crediticios que permitan beneficiar a los sectores de la población más necesitados. El estudio evidencia que no existe un consenso mancomunado entre IF (Públicas y Privadas) para lograr objetivos comunes ya que cada una de estas IF siguen tendencias de desarrollo y conciben las microfinanzas con fines distintos. Por otra parte las deficiencias operativas de las IF Públicas en la gestión de los micro créditos están ocasionando pérdidas significativas al Estado Venezolano y sectores de la población que se benefician y que no retribuyen sus deudas, no reciben las sanciones respectivas, y no logran ejecutar proyectos de desarrollo que beneficien a la población, no crean las condiciones más adecuadas para promover microempresarios emprendedores, competitivos, responsables, y comprometidos con el desarrollo del País. Por otra parte las IF Privadas cuentan con los mecanismos operativos y tecnologías para ejecutar eficientemente programas crediticios, sin embargo orientan los programas microfinancieros a negocios rentables en donde el extracto de la población más desfavorecida no logran participar. Pareciera que las IF Privadas utilizan metodologías que no están adaptadas para clientes pobres que nunca han utilizado los servicios bancarios, sus clientes son clientes confiables y emprendedores, lo cual aleja a estas IF de la realidad social que tarde o temprano afectará significativamente el desarrollo del País.

RECOMENDACIONES

1. Establecer acuerdos institucionales entre Gobierno, IF Públicas, IF Privadas, Organismos Multilaterales, Donantes, entre otros, para lograr el desarrollo de las microfinanzas a nivel nacional. En éstos acuerdos se debería instituir lo siguiente:
 - a) Que los organismos encargados de asignar recursos financieros habiliten asiduamente los fondos tanto a las IF Públicas como a las IF Privadas para apoyar las microfinanzas.
 - b) Que las IF Públicas y Privadas asignen prioritariamente micro créditos a sectores de la población más desprotegidos y que garanticen el cumplimiento de proyecto de desarrollo local, regional, nacional e internacional.
 - c) Que las IF creen los mecanismos más adecuados para captar clientes pobres e insertarlos en los programas microfinancieros.
 - d) Que se creen alianzas estratégicas entre IF Públicas y Privadas para fortalecer las debilidades que presentan las IF Públicas en lo que respecta a procesos operativos, tecnologías de gestión crediticia, y metodologías de control y cobranza.
 - e) Que el Estado Venezolano cree las condiciones adecuadas para garantizar el funcionamiento eficiente de los mercados de producción y distribución de bienes y servicios, que se estimule la capacidad de empresarial, y que se logre un consenso nacional en la estructura productiva, y la estructura social y política. Así como también se estimule la integración de mercados de trabajo, bienes y servicios en ámbitos mundiales.
 - f) Que se excluya de la gestión de programas crediticios factores políticos que alteran el desarrollo eficiente de las microfinanzas, afectan significativamente a la población y atenta contra el desarrollo integral del País. Los programas microfinancieros deberían ir más allá de interés de un gobierno, ser programas de carácter nacional y de prioridad del estado Venezolano para aliviar la Pobreza.
2. Implementar en el sistema financiero Venezolano un “Sistemas de Gestión de Información Empresarial” el cual permita que la información (clientes,

proveedores, etc.) con significado (conocimiento) sea adquirida, procesada y transferida a las instituciones financieras y los organismos del estado. De esta manera se facilita la toma de decisiones en los procesos operativos y estratégicos de las IF y se logre la transformación de la información en un producto inteligente (conocimiento útil con valor agregado), el cual brinda las condiciones necesarias para que se presente el flujo continuo de conocimiento en toda la estructura organizativa de las IF. En este sistema de gestión de información se podría integrar distintos tipos de tecnologías que cubran las necesidades de uno o varios departamentos de las IF. El Sistema se podría dividir en cuatro bloques: a) gestión de información operativa y de ofimática, b) sistema de gestión de procesos productivos y de cobranza, c) sistema de gestión de clientes y proveedores, y c) sistema para facilitar la toma de decisiones. En cada bloque se podrían implementar tecnologías como:

- Document Imaging, Digitalización de documentos.
- OCR (Optical Character Recognition), procedimiento para pasar información impresa a un formato electrónico.
- OFFICE, paquetes d oficina compuesto por correo electrónico, y herramientas de ofimática.
- EDM (Electronic Data Management) gestión de datos electrónicos.
- Workflow, automatización de procesos.
- CRM (Customer Relationship Management), gestión de clientes.
- DSS (Decision Support System), Sistemas de soporte a decisiones.
- Data Mining, es una metodología que permite realizar minería de datos, lo cual consiste en extraer el conocimiento e información implícita previamente desconocida y potencialmente útil para la toma de decisiones.

3. Que las IF tanto Públicas como Privadas deben comprender el rol fundamental que tienen dentro del Sistema Microfinanciero Venezolano. Que como entes ejecutores de programas microcrediticios deben garantizar la plataforma, la organización, las alianzas y los procesos más adecuados para certificar la implementación eficiente y sustentable de los programas microfinanciero.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alberto, D., Moreno León, J., et.all. (2000). *El conocimiento y las competencias en las organizaciones del siglo XXI*. Caracas. Banco del Caribe, Universidad Metropolitana.

Albuquerque Llorens, Francisco. (1994). *Metodología para el desarrollo local*. En Del Castillo, J., Berroeta, B., Bayón, M.M. y E. Cordero. *Manual de Desarrollo Local*. Bilbao. Departamento de Economía y Hacienda. Gobierno Vasco. CAP. 28.

Disponible: redelaldia.org.ver.php3?id_article=1114. 2005-2006. y en <http://www.yorku.ca/ishd/CUBA.LIBRO.06/DEL/CAPITULO28.pdf>

Albuquerque Llorens, Francisco (2003) *Curso sobre desarrollo local*. Madrid: Instituto de Economía y Geografía, Consejo Superior de investigación Científica.

Aroca, P. (2002). *Estudio de programas de micro crédito en Brasil y Chile*. University of Illinois, USA. Universidad Católica del Norte, Chile. [Comunicación para la Tercera Reunión de Red para la Reducción de la pobreza y Protección Social. Diálogos Regional de Políticas del Banco Interamericano de Desarrollo].

Belly, P. (2004) *El Shock Management, La revolución del conocimiento*. España: McGrawHill.

Carrió, Moira (2004) *Microfinanzas. Orígenes, experiencia internacional, nacional y regional. Su importancia en el desarrollo social*. [Comunicaciones Científicas

y Tecnológicas. Resumen: S-027]. Argentina: Universidad Nacional del Nordeste.

Cevilla, M. A. y Lorenzo, O. (1999). Redes de empresas y tecnologías de información: Opciones para el desarrollo de la pyme. *Debates IESA*, V (1), 25-29

Charles Dallara (1997), Globalization calls for extending IMF's role. *IMF survey*.

De la Dehesa Guillermo (2000), *Comprender la Globalización*. Disponible en: <http://www.esi2.us.es/~mbilbao/global.htm#glob1>

Federico Sabaté Alberto M., Muñoz Ruth. (2005). *Finanzas y Economía Social, Modalidades en el manejo de los recursos solidarios*. Argentina, Fundación OSD: Editorial Altamira.

Fuenmayor, R. (2001). *Interpretando organizaciones...Una teoría sistémico-interpretativa de organizaciones*. Mérida: Universidad de Los Andes.

Finquelievich, S. (1999). *Redefinición de Herramientas en la gestión municipal: la informática y el gobierno local*. Conferencia presentada en ANPUR, Porto Alegre.

González y Mascareñas, J (1999). *La Globalización de los mercados financieros*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid.

González, S. y Mascareñas, J (1999). *La globalización de los mercados financieros. Noticias de la Unión Europea*. 172, 15-35

Gulli Hege (1999). *Microfinanzas y pobreza. ¿Son válidas las ideas preconcebidas?* Banco Interamericano de Desarrollo. Washington D.C.

Held, Günter (1995) Políticas de financiamiento de las empresas de Menor Tamaño: experiencias recientes en América Latina. [Documento. Comisión económica para América Latina y del Caribe. Proyecto Regional Conjunto CEPAL/PNUD] Chile: Naciones Unidas.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, R., y Baptista Lucio, P. (2001). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw Hill.

Hurtado de Barrera, J. (2005) Cómo formular objetivos de investigación, un acercamiento desde la investigación holística. Fundación SYPAL, Ediciones Quirón.

Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social – (2002) *Introducción a la gestión del conocimiento y su aplicación al sector público*, ILPES, Naciones Unidas CEPAL-ECLAC, Santiago de Chile.

Kozikowski, Z. (2001). *Finanzas internacionales*. México: Mc Graw Hill.

La fuente, M., Genatios, C. (2005) Debilitación institucional y desarrollo endógeno. *Centro Gumilla SIC, Fundación. LXVIII. (674), Pág. 158-161.*

Leonardo, Vivancos Francisco y Luis Zambrano (2002) Un marco referencial para el desarrollo de las Microfinanzas en Venezuela. Caracas: Universidad Central de Venezuela, UCAB.

LLlovera, J y Uslar Gathman, J. (2001). *Microempresas: Una visión de negocios*, Revista Debates IESA, vol. VI, nº 4, abril-junio, Caracas

La LCEPDSM (2001). Decreto con Fuerza de Ley de Creación, Estímulo, Promoción y Desarrollo del Sistema Microfinanciero de Venezuela. Disponible en:

http://www.sudeban.gob.ve/documentos/marco_legal/Ley%20de%20Creacion%20Sistema%20Microfinanciero.pdf

Morduch, J, (1999). The Microfinance Promise. Disponible en: http://www.nyu.edu/projects/morduch/documents/microfinance/Microfinance_Promise.pdf

Otero Maria, Rhyne Elisabeth (1998). El Nuevo Mundo de las Finanzas Microempresariales. Coedición con Servicios de Apoyo Local al Desarrollo de Base en México, A. C. (Saldebas, A.C.).

Pachas, Pablo (2004). Préstamos caros a las MICROEMPRESAS; le restan competitividad. Facultad de Ciencias Administrativas. UNMSM.

Pachas, P. (2004). Préstamos caros a las pymes; le restan competitividad. *Gestión de Tercer Milenio*. [Revista en línea], 13(7), 19-27. Disponible: http://sisbib.unmsm.edu.pe/bivirtual/publicaciones/administracion/principal_admin.htm.

Pérez Araujo, V. (2003). La Microfinanza: el inicio de la estructura intermedia para Venezuela. *Visión Gerencial*, 2(1), 53-62.

Ramírez, I., Latorre, J., (2000) Estudios y propuesta para implantar una unidad de inteligencia financiera en Venezuela. Caracas: Universidad Nueva Esparta

Rebón Ortiz, F., Arana Pérez, P. y Andonegi Martínez, J. (2003). *Mapa tecnológico sobre los sistemas de información actuales. Un cambio hacia la empresa del mañana*. [Ponencia presentada en el V Congreso de Ingenieros de Organización] Valladolid-Burgos.

-
- Sebastián González, A. y López Pascual, J. (2001). *Gestión Bancaria. Los nuevos retos en un entorno global*. España: Editorial McGraw-Hill
- Serrani, E. y Cuevas, B. (2001) *Oportunidades económicas para microemprendedores de menores recursos a través de un sistema de micro créditos innovador*. Universidad de Nacional de Misiones e Instituto Universitario Gastón, Argentina. Disponible en: www.inafi-la.org.
- Rhyne, E. (2001) *Mainstreaming Microfinance: How Lending to the Poor Began, Grew, and Came of Age in Bolivia*. Kumarian Press; Connecticut, USA; 2001.
- Taborga Miguel y Lucano Fernando (1998) *Tipología de las Instituciones Financieras para la Microempresa en América Latina y el Caribe*, Washington DC, 1998, Disponible en: <http://www.cyrano-management.com/espanol/pdf/tipologia.pdf>
Consultado el día 15 de Agosto de 2005
- Tergerber, E. (2003) *Instituciones de microfinanciación en el desarrollo de mercados financieros*. *Revista de la CEPAL*, 81, 195-211.
- Vera, L, Vivancos, F. y Zambrano Sequin, L. (2002). *Un Marco referencial para el desarrollo de las microfinanzas en Venezuela*. *Revista Venezolana de Análisis de Coyuntura*. VIII (2), 233-263.
- Velasco, Gema (2005, Octubre.) *Chávez envía a los empresarios contra los bancos*. *AmericaEconómica.com*. Disponible en: <http://www.americaeconomica.com/numeros4/341/reportajes/Gema341.htm>.

ANEXOS

(ANEXO A)

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
CENTRO DE INVESTIGACIONES Y DESARROLLO EMPRESARIAL
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN**

**Instrumento elaborado por la Ing. Sandra L. Benítez U.
Con colaboración del Dr. Juan Carlos Delgado**

**CUESTIONARIO 1: PARA LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS
UBICADAS EN EL MUNICIPIO “LIBERTADOR” DEL ESTADO MÉRIDA.
(IFs)**

Estimado Gerente:

Con el interés de evaluar académicamente la gestión de programas crediticios, en particular créditos hacia microempresas, de la institución que usted dirige, me permito presentarle a continuación un cuestionario que tiene los siguientes objetivos específicos:

- a) Determinar las actividades de microfinanzas que la institución oferta a Pequeñas Empresas (MICROEMPRESAS), ubicadas en el Municipio Libertador.
- b) Determinar las etapas (solicitud, evaluación, control y seguimiento) que sigue un empresario para tramitar micro créditos.
- c) Determinar las condiciones financieras que la institución exige para micro créditos: tipo de tasas de interés, tasas de interés, tipos de préstamos (a largo o corto plazo), garantías financieras, entre otras.
- d) Determinar hacia que tipo de proyectos de financiamiento están dirigidos los micro créditos, ejemplo: financiación para la ampliación o la reactivación de actividades productivas, proyectos para comercialización, entre otros.
- e) Determinar los mecanismos de control y supervisión de los micro créditos que se otorgan a los empresarios.
- f) Determinar las políticas de captación que tiene la institución para atraer clientes de bajos recursos económicos y otorgar micro créditos. Determinar hacia quién están dirigidos los micro créditos (mujeres, clientes jóvenes, etc.).
- g) Determinar los mecanismo de asistencias técnica para capacitar y asesorar a los clientes en el manejo de micro créditos.
- h) Identificar si el capital que utiliza la institución para Micro créditos es subsidiado por el estado o por donaciones de ONGs.

El cuestionario está conformado por treinta y nueve (39) preguntas las cuales tienen como objetivo cuantificar la variable en estudio.

PRIMERA PARTE: Aspectos generales de la IF

1 La IF es un ente ejecutor de actividades de microfinanzas bajo cuál esquema:

- | | | |
|---|--------------------------|--|
| 1 | <input type="checkbox"/> | Asociación civil |
| 2 | <input type="checkbox"/> | Fundación |
| 3 | <input type="checkbox"/> | Fondo |
| 4 | <input type="checkbox"/> | Cooperativa de Ahorro y Crédito |
| 5 | <input type="checkbox"/> | Institución (Banco) que ha manifestado su voluntad de prestar servicios de microfinanciamiento |
| 6 | <input type="checkbox"/> | Otras (por indique) |

2 Si la IF es apoyada por el Fondo de Desarrollo de Microfinanciero (FONDEMI) del Ministerio de Finanzas, por favor indique si dicho Fondo ha realizado con la institución las siguientes actividades:

- | | | |
|---|--------------------------|---|
| 1 | <input type="checkbox"/> | Ha otorgados créditos para actividades microfinancieras |
| 2 | <input type="checkbox"/> | Ha realizado operaciones financieras en la institución que generen la máxima rentabilidad |
| 3 | <input type="checkbox"/> | Suscribir contratos de provisión de fondos con la institución |
| 4 | <input type="checkbox"/> | Supervisiones para la debida aplicación del crédito otorgado |
| 5 | <input type="checkbox"/> | Ninguna, Financiamiento con fondos propios |

3 ¿Bajo qué fundamentos la IF otorga micro créditos?

- | | | |
|---|--------------------------|---|
| 1 | <input type="checkbox"/> | El conocimiento de la persona, la voluntad para honrar sus obligaciones, su unidad económica familiar, el entorno social y sus potencialidades. |
| 2 | <input type="checkbox"/> | La flexibilización de los requisitos y facilitación de los trámites administrativos |
| 3 | <input type="checkbox"/> | Viabilidad Económica y Financiera del Proyecto |
| 4 | <input type="checkbox"/> | Contribución al bienestar social |
| 5 | <input type="checkbox"/> | Otras (por favor indique) |

4 ¿Cuál es la modalidad crediticia que la institución sigue para otorgar micro créditos?

- | | | |
|---|--------------------------|------------------------------------|
| 1 | <input type="checkbox"/> | Créditos individuales |
| 2 | <input type="checkbox"/> | Créditos mancomunados o solidarios |

3 Otros (Por favor indique)

5 ¿La IF se rige por la tasa de colocación de créditos establecida por FONDEMI?

- 1 Si
2 No y sigue lineamientos de otras organizaciones públicas
3 No y sigue lineamientos internacionales
4 Otros (Por favor indique)

SEGUNDA PARTE: Financiamiento a Microempresas

6 Cuales son los servicios de microfinanciamiento que la IF le oferta a las MICROEMPRESAS.

- 1 Micro créditos a largo plazo
2 Micro créditos a corto plazo
3 Servicio de ahorro a clientes de bajos recursos económicos
4 Seguros o transferencia a hogares de bajos ingresos
5 Asesoramiento financiero
6 Todos los anteriores
7 Otro (por favor indique)

7 La cartera de créditos de la IF está conformada por:

- 1 Créditos industriales
2 Créditos comerciales
3 Créditos para reactivar actividades (industriales o comerciales)
4 Créditos para adquisición de bienes para realizar actividades (industriales o comerciales)
5 Créditos para la remodelación de locales comerciales
6 Créditos Agrícolas
7 Otro (por favor indique)

8 ¿Que tipo de empresas conforman la cartera de créditos de la IF?:

- 1 empresas productoras
2 empresas comercializadoras
3 empresas prestadoras de servicios
4 empresas mixtas (comercializadora y productoras)
5 microempresas
6 pequeñas y medianas empresas (PYMES)
7 Créditos para empresas grandes

- 7 Todos los anteriores
 8 Otro (por favor indique)

9 Si la IF otorga micro créditos ¿Cuál es el monto de los mismos para empresas con menos de 5 empleados, si los préstamos son para proyectos de desarrollo local?

- 1 Menos de un millón de Bolívares
 2 Entre 1 y 5 millones de Bolívares
 3 Entre 5 y 10 millones de Bolívares
 4 Entre 10 y 30 millones de Bolívares
 5 Más de 30 millones de Bolívares
 6 Otros (por favor indique)

10 El monto del crédito que se aprueba a un empresario depende de:

- 1 Capacidad de pago del empresario
 2 Garantías disponibles del empresario
 3 Trayectoria financiera del empresario
 4 Impacto del proyecto de desarrollo en la región
 5 Fianzas
 6 Todas
 7 Otro (por favor indique)

11 ¿Qué porcentaje de la cartera de créditos de la IF le corresponde a MICROEMPRESAS, con menos de 5 empleados?

- 1 Entre un 10% y 20%
 2 Entre un 21% y 30%
 3 Entre un 31% y 40%
 4 Entre un 41% y 50%
 5 Entre un 60% y 70%
 6 Entre un 71% y 80%
 7 Otro (por favor indique)

12 Los micro créditos que otorga la IF están dirigidos a:

- 1 Mujeres con bajos ingresos
 2 Jóvenes emprendedores
 3 Empresarios confiables
 4 Todos los anteriores
 5 Otro (por favor indique)

13 ¿Cuál es la tasa de interés que la IF cobra sobre los micro créditos otorgados a los MICROEMPRESAS?

- | | | |
|---|--------------------------|----------------|
| 1 | <input type="checkbox"/> | De 1% al 5% |
| 2 | <input type="checkbox"/> | Del 6% al 10% |
| 3 | <input type="checkbox"/> | Del 11% al 15% |
| 4 | <input type="checkbox"/> | Del 16% al 20% |
| 5 | <input type="checkbox"/> | Del 21% al 25% |

14 ¿Cuál es el tipo de tasa de interés que la IF otorga sobre micro créditos para MICROEMPRESAS?

- | | | |
|---|--------------------------|---------------------------|
| 1 | <input type="checkbox"/> | Tasa fija |
| 2 | <input type="checkbox"/> | Tasa variable |
| 3 | <input type="checkbox"/> | Otras (por favor indique) |

15 La política de financiamiento de la IF para micro créditos, se refiere a:

- | | | |
|---|--------------------------|--|
| 1 | <input type="checkbox"/> | Tasas de interés más bajas en comparación a las del mercado |
| 2 | <input type="checkbox"/> | Periodo de gracia para el pago del capital |
| 3 | <input type="checkbox"/> | Periodo de vencimiento más largo en comparación a otros créditos |
| 4 | <input type="checkbox"/> | Tasa iguales a las del mercado |
| 5 | <input type="checkbox"/> | Créditos otorgados sin interés |
| 5 | <input type="checkbox"/> | Otras (por favor indique) |

16. ¿Cuáles son los requisitos exigidos a las MICROEMPRESAS para concederles créditos?

- | | | |
|---|--------------------------|--|
| 1 | <input type="checkbox"/> | Documento de propiedad de la unidad de producción |
| 2 | <input type="checkbox"/> | Balance Personal |
| 3 | <input type="checkbox"/> | Fotocopia Cédula de identidad |
| 4 | <input type="checkbox"/> | Registro de Información Fiscal |
| 5 | <input type="checkbox"/> | Fiador(es) |
| 6 | <input type="checkbox"/> | Avalúo de la unidad de producción |
| 7 | <input type="checkbox"/> | Planos topográficos de la unidad de producción |
| 8 | <input type="checkbox"/> | Disponer de propiedades o capital que garantice el pago del préstamo |
| 9 | <input type="checkbox"/> | Otros (por favor indique) |

17. Los programas de micro créditos que otorga la IF se caracterizan por:

1	<input type="checkbox"/>	El cliente va al banco y solicita el Micro crédito
2	<input type="checkbox"/>	El banco va a los clientes potenciales que podrían solicitar Micro crédito
3	<input type="checkbox"/>	Préstamos para clientes de bajos recursos económicos
4	<input type="checkbox"/>	Préstamos para clientes pudiente
5	<input type="checkbox"/>	La garantía que se exige el banco es una garantía material e individual
6	<input type="checkbox"/>	La garantía que se exige el banco es una garantía personal y solidaria
7	<input type="checkbox"/>	Los préstamos son normales y con bajos reembolso
8	<input type="checkbox"/>	Altos reembolsos de los créditos
9	<input type="checkbox"/>	Micro créditos que incluyen a clientela de bajos recursos económicos
10	<input type="checkbox"/>	Programas que incluyen asistencia y asesoría técnica a sus clientes
11	<input type="checkbox"/>	Préstamos mancomunados y solidarios
12	<input type="checkbox"/>	Préstamos individuales
13	<input type="checkbox"/>	Programas que tienen más objetivos sociales que financieros
14	<input type="checkbox"/>	Otros (por favor indique)

18. ¿La IF ofrece asesoría a los empresarios en cuanto a los recaudos y posibilidades de financiamiento que tienen para solicitar créditos?

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas Veces	Casi nunca	Nunca
<input type="checkbox"/>				

19. ¿Los micro créditos para MICROEMPRESAS prevén periodos de gracia?

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas Veces	Casi nunca	Nunca
<input type="checkbox"/>				

TERCERA PARTE: Procesos de gestión de Micro créditos para MICROEMPRESAS

19. ¿La gestión de micro crédito en la IF siguen varias etapas?, por favor indique:

1	<input type="checkbox"/>	Captación de clientes
2	<input type="checkbox"/>	Solicitud del préstamos
3	<input type="checkbox"/>	Evaluación
4	<input type="checkbox"/>	Aprobación
5	<input type="checkbox"/>	Control
6	<input type="checkbox"/>	Seguimiento
7	<input type="checkbox"/>	Todas

8 Otras (por favor indique)

20. Si existe una etapa de captación de cliente por parte de la IF, ¿cuales son los recursos que se requieren y consideraciones generales en la misma?, por favor seleccione lo que usted considere apropiado:

- 1 Asesores técnicos para captar clientes
2 Planes de promoción de los programas crediticios.
3 Estrategia para captar a los clientes potenciales
4 Definición de los criterios para seleccionar clientes (que tipo de cliente)
5 Todas
6 Otras (por favor indique)

21.- ¿La IF al evaluar una solicitud de crédito verifica y realiza inspecciones en sitio de las condiciones de las MICROEMPRESAS?

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas Veces	Casi nunca	Nunca

22. El tiempo de respuesta para el otorgamiento del crédito es:

- 1 Menos de un (01) mes
2 Entre uno (01) y tres (03) meses
3 Entre tres (03) meses y seis (06) meses
4 Otros (por favor indique)

23.- ¿La IF realiza seguimientos a los créditos concedidos?

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas Veces	Casi nunca	Nunca

24.- El seguimiento al crédito concedido lo efectúa mediante:

- 1 Inspecciones técnicas en las empresas
2 Solicitud de informe al usuario del crédito
3 Control en la unidad de recuperación del banco
4 Otro (indique por favor)

25.- ¿La IF ofrece frecuentemente información a los empresarios en cuanto a ofertas de créditos existentes o de nuevas ofertas?

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas Veces	Casi nunca	Nunca

26.- ¿La información en cuánto a los créditos la ofrece la IF mediante?

- | | | |
|---|--|--|
| 1 | | Charlas a empresarios |
| 2 | | Suministro de información a asociaciones de empresarios |
| 3 | | Por la prensa |
| 4 | | Por vía electrónica (Internet, Página WEB, e.mail, etc.) |
| 5 | | Directamente en las empresas |
| 6 | | Otro (indique por favor) |

CUARTA PARTE: Entorno empresarial, capital social y manejo actual de micro créditos

27.- ¿La IF analiza previamente las necesidades de la región (Municipio Libertador) antes de diseñar las políticas de financiamiento?

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas Veces	Casi nunca	Nunca

28.- ¿Las políticas de financiamiento de la IF responden a las necesidades locales?

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas Veces	Casi nunca	Nunca

29.- ¿La IF estudia las características particulares del usuario para concederles crédito?

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas Veces	Casi nunca	Nunca

30.- El nivel de formación empresarial de los empresarios que solicitan préstamos a la IF del municipio Libertador es:

1	2	3	4	5
Excelente	Buena	Aprovechable	Baja	Mala

31.-La calidad de los proyectos de inversión que introducen los empresarios para justificar los préstamos es:

1	2	3	4	5
Excelente	Buena	Aprovechable	Baja	Mala

32.- ¿Responden las políticas de diseños de créditos a MICROEMPRESAS, implementadas por la IF Banco a políticas nacionales gubernamentales en materia crediticia del sector?

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas Veces	Casi nunca	Nunca

33.- ¿Cuál fue el porcentaje de microcréditos otorgados a MICROEMPRESAS, con menos de 5 empleados, durante los años 2004 y 2005?

- | | | |
|---|--|--------------------------|
| 1 | | Entre un 10% y 20% |
| 2 | | Entre un 21% y 30% |
| 3 | | Entre un 31% y 40% |
| 4 | | Entre un 41% y 50% |
| 5 | | Entre un 60% y 70% |
| 6 | | Entre un 71% y 80% |
| 7 | | Otro (por favor indique) |

34.- ¿Cuál fue el monto promedio de microcréditos que se otorgaron a las MICROEMPRESAS, con menos de 5 empleados, durante los años 2004 y 2005?

- | | | |
|---|--------------------------|-------------------------------------|
| 1 | <input type="checkbox"/> | Menos de un millón de Bolívares |
| 2 | <input type="checkbox"/> | Entre 1 y 5 millones de Bolívares |
| 3 | <input type="checkbox"/> | Entre 5 y 10 millones de Bolívares |
| 4 | <input type="checkbox"/> | Entre 10 y 30 millones de Bolívares |
| 5 | <input type="checkbox"/> | Más de 30 millones de Bolívares |
| 6 | <input type="checkbox"/> | Otros (por favor indique) |

35.- ¿Cuál ha sido el porcentaje de morosidad de los microempresarios, durante los años 2004 y 2005?

- | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|
| 1 | <input type="checkbox"/> | Entre 0% y 4% |
| 2 | <input type="checkbox"/> | Entre un 5% y 10% |
| 3 | <input type="checkbox"/> | Entre un 10% y 20% |
| 4 | <input type="checkbox"/> | Entre un 21% y 30% |
| 5 | <input type="checkbox"/> | Entre un 31% y 40% |
| 6 | <input type="checkbox"/> | Entre un 41% y 50% |
| 7 | <input type="checkbox"/> | Entre un 60% y 70% |
| 8 | <input type="checkbox"/> | Entre un 71% y 80% |
| 9 | <input type="checkbox"/> | Otro (por favor indique) |

QUINTA PARTE: Alianzas de la IF

36.- ¿Posee la institución alianzas estratégicas con asociaciones de empresarios, para canalizar la información referente al financiamiento ofertados por el Banco?

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas Veces	Casi nunca	Nunca
<input type="checkbox"/>				

37.- ¿Posee el Banco alianzas estratégicas con el gobierno local (Alcaldía) del Municipio Libertador para gestionar los sistemas de financiamiento al sector empresarial de la zona?

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas Veces	Casi nunca	Nunca
<input type="checkbox"/>				

38.- ¿Estaría dispuesto el Banco a realizar alianzas estratégicas para gestionar los sistemas de financiamiento de los empresarios del sector con?

- | | | |
|---|--|--|
| 1 | | Gobierno local |
| 2 | | Instituciones crediticias públicas |
| 3 | | Otras Instituciones financieras privadas |
| 4 | | Universidades |
| 5 | | Otro (por favor indique) |

39.- ¿Las alianzas estratégicas estarían referidas a:

- | | | |
|---|--|--|
| 1 | | Asesoramiento para el manejo financiero |
| 2 | | Asesoramiento para el manejo de los tramites requeridos por la banca privada |
| 3 | | Asistencia técnica posterior al financiamiento |
| 4 | | Asesoramiento para la colocación del producto en el mercado |
| 5 | | Otro (por favor indique) |

(ANEXO B)

Mérida, 12 de mayo del 2006

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

Yo, GILBERTO CASTRO, venezolano(a), mayor de edad, titular de la cédula de identidad No 5313363, de profesión ECONOMISTA, evaluador(a) del instrumento empleado para la recolección de los datos que soportan el trabajo de investigación denominado **"Análisis comparativo de la gestión de programas crediticios para Microempresas, entre Instituciones Financieras Gubernamentales y Banca Comercial, caso de estudio: Instituciones Financieras del Municipio Libertador del Estado Mérida, que apoyan a Microempresas, durante el período 2004 y 2005"**, certifico que el presente instrumento se adecua para dar cumplimiento a los objetivos que están planteados en la investigación.

Certificación que se expide a petición de la parte interesada, en la fecha que se indica.

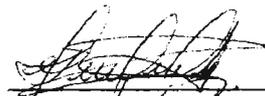

Prof. _____
C.I.: 5313363

Mérida 12 de Mayo de 2006

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

Yo, Geidy Río, venezolano(a), mayor de edad, titular de la cédula de identidad N° 6918726, de profesión Confesor Público, profesor(a) universitario(a), en mi condición de evaluador(a) del instrumento empleado para la recolección de los datos que soportan el trabajo de investigación denominado "Análisis comparativo de la gestión de programas crediticios para PYMES, entre Instituciones Financieras Gubernamentales y Banca Comercial, caso de estudio: Instituciones Financieras del Municipio Libertador del Estado Mérida que apoyan a Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES), durante el periodo 2004 y 2005", certifico que el presente instrumento se adecua para dar cumplimiento a los objetivos que están planteados en la investigación.

Certificación que se expide a petición de la parte interesada, en la fecha que se indica.


Prof. Geidy Río
C.I: 6918726