

UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
POSTGRADO EN CIENCIAS CONTABLES
MÉRIDA ESTADO MÉRIDA

**MECANISMOS QUE FACILITEN EL ACCESO AL FINANCIAMIENTO DE
MICROCRÉDITOS DE LOS PEQUEÑOS Y MEDIANOS EMPRESARIOS**

Caso: Banco Sofitasa Banco Universal Punto de Servicio Tabay

Trabajo Especial de Grado para Optar al Grado de
Especialista en Contabilidad Bancaria

Autor: Roselyn Adriana Trejo Ochoa
Tutor: Marisol Contreras de Adarme

Mérida, Noviembre de 2012

UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
POSTGRADO EN CIENCIAS CONTABLES
MÉRIDA ESTADO MÉRIDA

**MECANISMOS QUE FACILITEN EL ACCESO AL FINANCIAMIENTO DE
MICROCRÉDITOS DE LOS PEQUEÑOS Y MEDIANOS EMPRESARIOS**

Caso: Banco Sofitasa Banco Universal Punto de Servicio Tabay

Trabajo Especial de Grado para Optar al Grado de
Especialista en Contabilidad Bancaria

Autor: Roselyn Adriana Trejo Ochoa
Tutor: Marisol Contreras de Adarme

Mérida, Noviembre de 2012

DEDICATORIA

A DIOS TODOPODEROSO, por iluminarme, guiarme y acompañarme para poder llevar a cabo las metas que me he propuesto y en todos los momentos de mi vida.

A MIS PADRES HAIDEE Y LUIS, por su presencia, paciencia, amor y por sobre todas las cosas su apoyo incondicional, gracias por hacer de mí lo que soy hoy en día, les estaré eternamente agradecida. Los Amo.

A MI HIJITO ADORADO, este logro es para ti, te AMO, espero que este esfuerzo te sirva de ejemplo para que te superes y llegues a ser siempre el mejor.

RECONOCIMIENTO

A la Lic. Marisol Contreras, gracias por su colaboración, y apoyo con sus amplios conocimientos en la realización de esta investigación.

A la Lic. Sorcelina Lugo de Omaña, gracias infinitas por su fuerza, dedicación, colaboración y apoyo para llevar a cabo esta investigación.

A mi Amiga Omaira Maldonado, gracias por su apoyo incondicional, por darme el aliento que necesite para llevar a cabo esta nueva meta.

A la Universidad de los Andes, ilustre institución formadora de buenos profesionales de Venezuela.

A mis compañeros y amigos del Banco Sofitasa Punto de Servicio Tabay, por su ayuda, comprensión y paciencia, gracias por disfrutar a mi lado de mis momentos de alegría y tristezas.

A todas las personas que de alguna u otra manera contribuyeron al logro de esta nueva meta.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
LISTA DE CUADROS	vii
LISTA DE GRÁFICOS	V
	iii
RESUMEN.....	ix
CAPÍTULO	
I EL PROBLEMA	
Planteamiento del Problema.....	4
Objetivo General.....	9
Objetivos Específicos.....	9
Justificación.....	9
Alcance y Delimitación de la Investigación.....	11
II MARCO TEÓRICO	
Antecedentes de la Investigación.....	13
Bases Teóricas.....	15
Bases Legales.....	32
III MARCO METODOLÓGICO	
Tipo de Investigación.....	41
Diseño de la Investigación.....	42
Población y Muestra.....	43
Recolección de la Información.....	46
Procedimiento de la Investigación.....	47
Análisis de los Datos.....	48
Validación y Confiabilidad de los Instrumentos.....	49
IV ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	
Análisis de los Resultados	51

	Conclusiones al Diagnóstico.....	61
V	CONCLUSION Y RECOMENDACIONES	
	Conclusión.....	63
	Recomendaciones.....	65
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	67
	ANEXOS	
	Glosario de Términos.....	72
	A, Encuesta para Clientes Potenciales de Microcrédito	77
	B, Encuesta para Gerentes y Analista de Crédito.....	79
	C, Validación Cualitativa Clientes Potenciales.....	82
	D, Validación Cualitativa Personal Directivo.....	83
	E, Constancia de Validación.....	84
	F, Constancia de Validación.....	85
	G, Constancia de Validación.....	86

LISTA DE CUADROS

CUADRO	Pág.
1. Proporción de Población Ocupada por Rama de Actividad Económica en el Municipio Santos Marquina (Año 1996)	24
2. Estructura Relativa del PIB por Sectores de Actividad Económica en el Municipio Santos Marquina (Año 1996).	25
3. Distribución de la población en relación con los clientes potenciales	43
4. Personal del Banco Sofitasa Banco Universal C.A., Punto de Servicio Tabay, ubicada en el Municipio Santos Marquina.	44
5. Distribución de la muestra en relación con los clientes potenciales	45
6. Distribución de la muestra del Personal del Banco Sofitasa Banco Universal C.A., Punto de Servicio Tabay, ubicada en el Municipio Santos Marquina.	46
7. Resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta con respecto al ítems 1	51
8. Resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta con respecto al ítems 2	53
9. Resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta con respecto al ítems 3	54
10. Resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta con respecto al ítems 4	55
11. Resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta con respecto al ítems 5	57
12. Resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta con respecto al ítems 6	58

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO	Pág.
1. Condiciones crediticias en cuanto a Microcréditos que se aplican en el Banco Sofitasa Banco Universal C.A., Punto de Servicio Tabay ubicado en el Municipio Santos Marquina	52
2. Flexibilidad en la aprobación de los microcréditos por parte del Banco Sofitasa Banco Universal C. A., Punto de Servicio Tabay	53
3. Los Consejos Comunales son partícipes como intermediarios en el otorgamiento de microcréditos por parte del Banco Sofitasa Banco Universal C. A., Punto de Servicio Tabay	54
4. Solicitud de microcréditos	56
5. Solicitud de microcréditos aprobados por el Banco Sofitasa	57
6. El Banco Sofitasa y los Consejos Comunales dan a conocer los requisitos que se necesitan para acceder a un microcrédito tanto para personas naturales como jurídicas.	58

**UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
POSTGRADO EN CIENCIAS CONTABLES
MERIDA-VENEZUELA**

**MECANISMOS QUE FACILITEN EL ACCESO AL FINANCIAMIENTO DE
MICROCRÉDITOS DE LOS PEQUEÑOS Y MEDIANOS EMPRESARIOS
Caso: Banco Sofitasa Banco Universal Punto de Servicio Tabay**

**Trabajo Especial de Grado para Optar al Grado de
Especialista en Contabilidad Bancaria**

**Autor: Roselyn Adriana Trejo Ochoa
Tutor: Marisol Contreras de Adarme**

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general presentar los mecanismos que faciliten el acceso a los Microcréditos de los pequeños y medianos emprendedores del Banco Sofitasa Banco Universal, C. A. Punto de Servicio Tabay del Municipio Santos Marquina del Estado Mérida. Desde el punto de vista teórico el estudio se basó en los parámetros establecidos por la Asociación Bancaria de Venezuela, así como también la participación de los consejos comunales quienes administran los recursos que directamente llegan a las comunidades y facilitan la posibilidad de darle atención directa a quienes más lo necesitan. La investigación se basó en un diseño de campo de tipo descriptivo. Se tomó la población completa de clientes potenciales conformada por 3500 que poseía el Banco para octubre de 2010. Finalmente, para determinar la muestra de los clientes potenciales se aplicó un muestreo aleatorio con reemplazamiento quedando un total de 852; así mismo, se consideró a todo el personal directivo. Para la obtención de la información se utilizó la técnica de la encuesta tipo cuestionario cuya validez y confiabilidad se determinó mediante el juicio de expertos. Para el análisis de los resultados se utilizó la técnica del análisis cuantitativo y descriptivo. La investigación concluye que esta entidad bancaria no considera las características principales de un microcrédito que deberían estar orientadas a personas de escasos recursos económicos sin experiencia crediticia ni avales, pero con un potencial de habilidades y destrezas, además de un compromiso moral que les permitirían llevar a cabo sus proyectos. Se recomendó una serie de mecanismos que permitan al sector no bancarizado poder optar a un microcrédito y de esta manera logara sus metas.

Palabras Claves: Microcréditos, Bancarización, Emprendedores.

INTRODUCCIÓN

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

En este propósito, es preciso mencionar que con el nivel de competitividad que existe actualmente en la banca comercial, se hace necesaria la aplicación de nuevos mecanismos que permitan a los sectores menos favorecidos, como es el caso de la población no bancarizada, su inserción dentro del sistema financiero formal, dado que ello conlleva un aumento significativo en el volumen de sus negocios, lo cual constituye su fin primordial, la aplicación de estos elementos también debe ser de interés nacional por ello la creación de los consejos comunales que sirven de avales entre la población no bancarizada y el sistema financiero formal (bancos comerciales y/o universales).

Por tal razón, el presente estudio se planteó con el objetivo de señalar mecanismos que faciliten el acceso a los Microcréditos de los pequeños y medianos empresarios al Banco Sofitasa Banco Universal C.A. Punto de Servicio Tabay ubicado en el Municipio Santos Marquina de la Ciudad de Tabay Estado Mérida. Para ello se trazó un objetivo general y varios específicos; así como también la definición de algunos conceptos tales como

el microcrédito que en esencia es un préstamo pequeño que se otorga a pequeños emprendedores que por su condición de poseer escasos recursos tienen dificultades para el acceso a la financiación ofrecida por la banca formal, por su parte los Consejos Comunales son instancias de participación, articulación e integración entre los ciudadanos de diversas organizaciones que permiten al pueblo organizado responder a las necesidades, potencialidades y aspiraciones de las comunidades; igualmente se hará mención a la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, la Ley de Creación, Estimulo, Promoción y Desarrollo del Sistema Microfinanciero, Ley Orgánica de los Consejos Comunales, Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras, Ley Para la Promoción y Desarrollo de la Pequeña y Mediana Industria.

En ese mismo orden de ideas, para lograr el cumplimiento de los objetivos planteados, se toma en cuenta la información suministrada por los clientes potenciales, así como también del personal administrativo del Banco Sofitasa Banco Universal C.A, Punto de Servicio Tabay, que en ambos casos se encuentran ubicados en el Municipio Santos Marquina, para la cual es necesario la aplicación de la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario que permitan obtener datos relevantes para el caso de estudio.

Para un mayor entendimiento de la investigación, la misma se desarrolló en cinco capítulos planificados sistemáticamente con la firme intención de obtener resultados destinados a orientar, recomendar elementos y estrategias que permitan ofrecer al Municipio Santos Marquina del Estado Mérida, mecanismos que faciliten el acceso de pequeños y medianos empresarios al Banco Sofitasa Banco Universal C.A Punto de Servicio Tabay, a continuación se detallan:

El Capítulo I, el cual comprende la descripción de la problemática de estudio, la justificación y los objetivos planteados de la investigación.

El Capítulo II, contiene el marco referencial, producto de la revisión bibliográfica y se refiere a estudios previos, así como también las bases legales que sustentan la investigación

El Capítulo III, marco metodológico, a seguir, describe el tipo de investigación, diseño de la investigación la cual se fundamenta en la recolección de datos de fuentes primarias, así como también la revisión documental, además se expresa la metodología aplicada caracterizada por el empleo de factores descriptivos y la formulación de propuesta.

El Capítulo IV, corresponde al razonamiento de la situación planteada a través del análisis e interpretación de los resultados, se presenta el diagnóstico que sustenta la propuesta y las respectivas conclusiones.

El Capítulo V, concierne a las conclusiones a las que se llegó de la investigación realizada y a su vez expresa las recomendaciones que se consideran necesarias para mitigar las debilidades encontradas.

Finalmente, se encuentran expresadas las referencias bibliográficas utilizadas así como los respectivos anexos que sustentan la investigación.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

La microempresa está comprendida por personas de escasos ingresos y posee de uno a seis integrantes involucrados aproximadamente; estas iniciativas llamadas microempresas han sido generadas por emprendedores, quienes se han visto sin empleo, o con el fin de complementar los ingresos o simplemente, por el ánimo o deseo de utilizar habilidades y destrezas con las que se cuentan; quienes componen una microempresa va desde un vendedor de artesanía, un buhonero de mercado, un vendedor de flores entre otros.

El extracto anterior, muestra de alguna manera el concepto que se tiene universalmente acerca de las microempresas y de las Pequeñas y Medianas Industrias (PYMI). En efecto, son muchas las personas y, sobre todo los analistas de créditos bancarios, quienes opinan que aquellos que se atreven a formar una microempresa o a iniciar una aventura económica son personas de escasos recursos, sin embargo también debe dejarse claro que algunas entidades bancarias que dicen tener políticas crediticias dirigidas al apoyo de ese tipo de iniciativa, exigen cierta cantidad de documentos los cuales por el contrario, terminan por alejar al solicitante, pues generalmente sus experiencias bancarias son pocas o nulas, así como sus actividades comerciales o sus accesos a fiadores.

Sobre la base de las consideraciones anteriores se le une el concepto de los microcréditos, que según Martínez (2004), lo concibe como “programas públicos de concesión de pequeñas cantidades de dinero, otorgados a personas naturales, para que éstos puedan iniciar pequeños negocios a los fines de generar ingresos que permitan mejorar el nivel de vida propio y de sus familias” (p.16). Tales préstamos son utilizados para invertir en microempresas, así como para invertir en salud y educación, mejorar la vivienda o hacer frente a emergencias familiares. De igual forma, los programas de microcrédito tienen como finalidad brindar facilidad a las personas que tienen poco acceso a los servicios financieros, tales como los que proveen los familiares, los clubes de ahorro y las casas de empeño, ya que éstas, tienen serias limitaciones en cuanto a montos, disponibilidad, riesgo y altos costos.

Cabe decir que, durante la década de los setenta se llevaron a cabo programas experimentales en Bangladesh, y otros países en desarrollo, donde se otorgaban pequeños préstamos a grupos de mujeres pobres para que los invirtieran en microempresas.

Asimismo, en Venezuela antes de 1989, se aplicaron políticas públicas para combatir la pobreza no focalizadas y de carácter paternalista y clientelar, que fracasaron en el intento de disminuir la pobreza. Pero a partir de este año se implementaron políticas focalizadas, pero no se les dio continuidad y se hizo poco énfasis en la implementación de programas de evaluación y seguimiento que permitieran determinar su impacto en la población. En este sentido, los programas de microcrédito o microfinanzas han resultado ser exitosos en diversos países.

En este sentido, el autor mencionado anteriormente, señala que:

...que el microcrédito no se limita a proveer servicios financieros exclusivamente, sino que provee entrenamiento en el manejo del dinero, y toca aspectos tales como liderazgo, confianza, autoestima, educación y manejo de pequeñas empresas. Cabe destacar que

algunos programas se interesan exclusivamente en lo concerniente al ahorro y el crédito, otros tienen este elemento como parte de un paquete que incluye, además, actividades relacionadas con la salud, la planificación familiar o la organización de la producción y distribución de bienes.” (p.16).

En otras palabras, los Microcréditos son focalizados y su población objetivo suele estar conformada por personas de escasos recursos económicos, los cuales no tienen acceso a los préstamos institucionales de la banca comercial o de instituciones públicas, es decir el 55% de la población económicamente activa que según la guía de Venezuela (2008) no está bancarizada, y quienes por su situación socio-laboral de ingresos limitados no pueden financiarse por el sistema crediticio tradicional (Bancos Comerciales y Universales).

Igualmente, el microcrédito funciona otorgando al prestatario un financiamiento cuyo monto está determinado de acuerdo a su capacidad de pago, a una tasa de interés más alta que el establecido por la banca tradicional, pues este tipo de crédito no posee ningún colateral (bienes inmuebles o muebles) que garanticen el retorno del dinero prestado y, finalmente, el período de tiempo es a corto plazo (un año), lo cual constituye uno de los principales obstáculos para acceder a los préstamos del sistema bancario formal.

Por todo lo anterior, es necesario crear en Venezuela una mayor cantidad de instituciones públicas y privadas que se dediquen con mayor firmeza y de forma especializada a contribuir con esa parte de la población, permitiéndole emprender proyectos, mejorar su calidad de vida y el de su entorno familiar, integrándose de esta forma, de manera progresiva en la estructura crediticia tradicional, y así puedan optar a un crédito formal de la banca comercial y/o universal. De igual manera, es preciso manejar condiciones que permitan facilitar el acceso al sistema crediticio bancario y de otras instituciones, propiciando un ambiente de credibilidad en los solicitantes, disminuyendo los

obstáculos administrativos y, por el contrario, estructurando fórmulas para la recuperación de lo prestado, con intereses pagables y lapsos prudentes para todos los involucrados.

Es así, como en Venezuela en los últimos años con la finalidad de mejorar la calidad de vida de los ciudadanos se crea los Consejos Comunales, los cuales son una instancia de participación, articulación e integración entre las diversas organizaciones comunitarias, grupos sociales y, los ciudadanos y ciudadanas, que permiten al pueblo organizado, ejercer directamente la gestión de políticas públicas y proyectos orientados a responder a las necesidades y aspiraciones de la comunidad. El Consejo Comunal funciona como el ente planificador de proyectos de necesidad y de proyectos de producción que desarrollen nuevas fuentes de trabajos e impulsen el desarrollo social y económico de la comunidad por medio de un mecanismo de la participación ciudadana, así como también permita a los ciudadanos dar a conocer y así poder acceder a todos los beneficios que puedan ofrecer tanto los entes públicos y privados que funcionen en su localidad y/o fuera de ella.

Cabe destacar que en el Municipio Santos Marquina ubicado en el Estado Mérida, existe una gran cantidad de personas que poseen bondades y algunas posibilidades materiales con los que pudieran incorporarse al mundo de las microempresas, contribuyendo al fortalecimiento del turismo local, el comercio, y a la accesibilidad del resto de la población a bienes y servicios más económicos, entre otros.

Bajo esta perspectiva es necesario mencionar que el Municipio Santos Marquina es privilegiado por la naturaleza, puesto que por años ha servido para la producción de productos agrícolas, por sus bellezas visuales y climáticas atraen a propios y extraños desarrollando así la actividad turística, así como también las que permitan la satisfacción de necesidades en todo crecimiento social como los bienes y servicios (bodegas, farmacias, servicios

de redes en línea y otras formas de comunicación, oficinas para la cancelación de servicios públicos, tales como CANTV, agua, catastro, entre otros).

Dadas las condiciones que anteceden, es necesario referir que la cartera pasiva (cuentas de ahorro y corrientes) para octubre de 2010 con las que cuenta el Banco Sofitasa Banco Universal C. A. Punto de Servicio Tabay, ubicada en el Municipio Santos Marquina es de 3500 clientes potenciales para optar a un microcrédito, y la cartera activa es de tan solo un 15%, es decir 525 clientes, lo que evidencia que un gran número de clientes de la cartera pasiva no se han beneficiado de un financiamiento crediticio ofrecidos por el Banco Sofitasa Banco Universal C. A., punto de Servicio Tabay. Esta información fue suministrada por el Personal Administrativo de la Institución Financiera ubicada en este mismo Municipio, específicamente por la Analista de Crédito.

De acuerdo a lo expuesto anteriormente, se formulan las siguientes interrogantes: ¿Las condiciones que establece el Banco Sofitasa Banco Universal C. A., Punto de Servicio Tabay, en cuanto al otorgamiento de microcréditos es accesible para el beneficio de los pequeños y medianos emprendedores?

¿Sí el Banco Sofitasa Banco Universal, Punto de Servicio Tabay, permitiera la flexibilidad en cuanto a los requisitos para el otorgamiento de microcréditos, los clientes pudiesen acceder a los recursos económicos que éste les ofrece y así lograrían mejorar su estabilidad económica?

¿Al dar a conocer los nuevos mecanismos financieros que ofrece el Banco Sofitasa Banco Universal, Punto de Servicio Tabay, a través de la diversidad de medios de comunicación, aunque muy especialmente por medio de los diferentes Consejos Comunales que funcionan en esta localidad y sus adyacencias, las personas tanto naturales como jurídicas pudiesen acceder fácilmente al otorgamiento de microcréditos?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Presentar los mecanismos que faciliten el acceso al financiamiento de Microcréditos de los pequeños y medianos empresarios del Municipio Santos Marquina del Estado Mérida, al Banco Sofitasa Banco Universal C.A., Punto de Servicio Tabay.

Objetivos Específicos

1. Identificar las condiciones que establece el Banco Sofitasa Banco Universal C.A., Punto de Servicio Tabay para el otorgamiento de microcréditos.
2. Describir las nuevas condiciones de microcréditos que permitan el acceso de personas no bancarizadas al sistema, mediante el trabajo mancomunado entre las autoridades municipales, la banca universal que tiene agencia en el Municipio Santos Marquina y los consejos comunales.
3. Divulgar a través de los medios de comunicación (radio comunitaria, televisoras, Consejos Comunales, volantes, entre otros), los requisitos que en cuanto a microcréditos ofrece el Banco Sofitasa Banco Universal C.A, Punto de Servicio Tabay.

Justificación

Cualquier investigación de carácter científico que se realice para diseñar y fomentar políticas crediticias que permita a la población emprendedora facilitar sus caminos al éxito, resulta fundamental para el crecimiento y desarrollo de la comunidad del municipio señalado, y es valedera a la hora

de efectuar una contribución al mejoramiento de los procesos operativos que las instituciones bancarias tienen. En este sentido, los aportes que se realizan para llegar a mejorar la calidad en todo el proceso, estarán contribuyendo enormemente al logro de los objetivos y metas de las instituciones financieras.

Por otro lado, es importante destacar que toda investigación que conlleve a incrementar la cartera de crédito de una institución financiera y a beneficiar a un mayor número de clientes potenciales, contribuirá a mejorar la gestión económica de éstas, así como también permitirá cumplir con la función primordial de una entidad bancaria que es la intermediación financiera.

Una de las razones por la cual se realiza esta investigación es la de efectuar un estudio sobre las posibilidades de aplicar en el Municipio Santos Marquina del Estado Mérida, mecanismos que facilite el acceso a pequeños y medianos empresarios, al mundo del sistema crediticio, así como también a todas aquellas personas que pretenden iniciar un negocio de cualquier índole, tomando como referencia todos los aspectos teóricos disponibles para ello, especialmente los referidos a las nuevas condiciones de microcréditos que permitan el trabajo mancomunado con los consejos comunales y de esta forma, permitir que las personas de escasos recursos económicos puedan acceder a los productos ofertados por el Banco Sofitasa Banco Universal C. A., Punto de Servicio Tabay.

El presente estudio también beneficia significativamente al Banco Sofitasa Banco Universal C. A., Punto de Servicio Tabay del Municipio Santos Marquina de la población de Tabay del Estado Mérida, puesto que les permitirá ampliar la cartera de clientes en el rubro del microcrédito, cumplir con las metas fijadas para los mismos, de igual manera a los clientes potenciales le proporcionará la posibilidad de formar parte de éste, logrando así disminuir el porcentaje de personas no bancarizadas en el país que

según la guía de Venezuela (2008), que para el momento se encontraba aproximadamente en el 55%.

Desde el punto de vista teórico y metodológico, el trabajo de investigación se justifica, en virtud de que se toma como referencia normas de carácter legal en Venezuela y se busca su aplicación en la solución de problemas puntuales en la Institución Financiera objeto de estudio, los cuales están orientados a la poca posibilidad que tienen las personas de escasos recursos para optar a una financiación en el rubro de microcrédito, debido a las condiciones que el Banco aplica actualmente, además se utilizan los cánones metodológicos que permitieron obtener resultados satisfactorios en la investigación. En este sentido, este estudio puede convertirse en antecedentes de futuras investigaciones.

Finalmente, se considera que con el logro de los objetivos propuestos se obtendrá una perfecta relación de beneficio para ambas partes, pues habrán facilidades para que las personas puedan acceder a microcréditos que le permitan iniciar un pequeño negocio y, de allí, alcanzar su desarrollo personal y familiar, mientras que la institución bancaria recibirán un significativo aumento en su cartera de clientes solventes. Hecha la observación anterior, no se puede dejar a un lado ni menospreciar el alcance social del presente proyecto, pues es indudable que con el crecimiento de las microempresas en el Municipio Santos Marquina, toda la comunidad obtendrá una mejora en su proyección turística, agrícola, artesanal y, colateralmente, en el impulso comercial de la región.

Alcances de la Investigación

La presente investigación tiene como propósito fundamental presentar mecanismos que permitan acceder a los clientes potenciales del Municipio Santos Marquina de la población de Tabay del Estado Mérida, su inclusión

dentro de la banca formal, específicamente el Banco Sofitasa Banco Universal C. A., Punto de Servicio Tabay, y de esta manera producir un beneficio significativo dentro de la cartera de clientes en el rubro de microcrédito a la institución financiera.

Delimitación

La investigación se desarrolló en el Banco Sofitasa Banco Universal C. A., Punto de Servicio Tabay, ubicado en la población de Tabay del Municipio Santos Marquina del Estado Mérida. El lapso para la realización de estudio fue de enero de 2010 a diciembre de 2010.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes de la Investigación

Para el desarrollo de esta investigación se analizaron trabajos que proporcionaron la base fundamental para la comprensión del estudio.

En este orden de ideas, se puede citar a Saboin y Tejada. (2009), que en su trabajo titulado “Impacto de la Bancarización en la Productividad de las Microempresas”, se caracterizó por un diseño de fuente mixta, evolutivo, unieventual, apoyado en fuentes documentales y de fuentes vivas, directas en su contexto natural cuya población objeto de estudio estuvo conformada por 30 microempresas (10 bodegas, 10 transportistas y 10 costureros), para la recolección de la información se aplicó un instrumento de medición el cuestionario a través de preguntas cerradas, y la entrevista la cual fue fundamentada en un interrogatorio por vía telefónica. Cabe destacar que las consideraciones a las que se llegó con la aplicación de los instrumentos antes señalados fueron que el Microcrédito aumenta la productividad de las microempresas, pero no se puede relacionar un efecto inmediato con el nivel de bancarización por lo menos en el corto plazo. Esta investigación permitió cubrir las expectativas, para abordar este tipo de realidades socio-económicas de los sectores populares, que a pesar de ser un nivel importante en la población ocupada del país, son los más desconocidos y desatendidos por el sistema financiero.

El caso antes mencionado se relaciona con el tema a estudio, puesto que mide el aumento que genera la bancarización en el nivel de productividad de las microempresas y por ende la disminución de la pobreza lo que conlleva a exaltar la calidad de vida de la población de escasos recursos, siendo éstos un sector relevante y a su vez poco provisto de apoyo financiero para su incursión en el desarrollo económico de la nación.

Así mismo, Márquez. (2006), en su trabajo titulado “Las Microfinanzas en Venezuela: Análisis de su Problemática” basado en un diseño de tipo exploratorio cuya población estuvo conformada por siete (7) Instituciones Públicas y once (11) Instituciones Privadas, apoyado en fuentes bibliográficas y electrónicas. Como técnica de recolección de datos se utilizó la entrevista con los ejecutivos de crédito con el fin de conocer sus experiencias sobre el microcrédito, con la aplicación de ésta técnica se llegó a la conclusión, con respecto a las instituciones públicas el acceso de pequeños emprendedores a los microcréditos es mucho más flexible con relación a la banca privada puesto que estas últimas no pueden manejar tasas tan bajas debido al margen financiero y el riesgo, lo que las obliga a ser más conservadores con respecto a los requisitos lo que limita en gran medida a los sectores de escasos recursos.

Es así como la investigación se relaciona con el caso objeto de estudio, puesto que toca el aspecto de las dificultades que poseen los pequeños emprendedores para optar a un microcrédito de la banca tradicional (bancos comerciales y/o universales), por la inflexibilidad en los requisitos y documentos a presentar así como también las tasas referenciales las cuales no compiten con las que maneja el sector público.

López y Peña. (2005), en su trabajo titulado “El mercado de microcrédito productivo rural: Comprobación empírica en el sur de Santander” se desarrollo a través de la aplicación de un instrumento de recolección primaria, encuesta, que determinó las principales características de los

agentes que participan en el mercado de crédito. Previa aplicación de la encuesta se realizó una prueba piloto en una cooperativa. El instrumento, ya corregido se aplicó en campo a 14 de 18 cooperativas rurales de Ahorro y Préstamo lo cual les permitió llegar a la conclusión de que es factible aportar al desarrollo económico nacional y avanzar con eficiencia en la reducción de los niveles de pobreza a través del autoempleo.

Esta investigación se relaciona con el tema de estudio puesto que toma en cuenta lo eficiente que resulta ser el autoempleo en organizaciones como las cooperativas para la disminución de la pobreza.

Bases Teóricas

Mediante las bases teóricas es posible asociar la teoría con la investigación, es por ello que a través de ésta se estructura un sistema conceptual constituido por hechos e investigaciones que deben ser comparables entre sí para poder relacionarse con el trabajo objeto de la investigación.

Superintendencia de Bancos

La Superintendencia de Bancos y otras Instituciones Financieras SUDEBAN. Institución autónoma con personalidad jurídica y patrimonio propio e independiente de los bienes de la República, y se regirá por las disposiciones que establezcan la Ley Orgánica del Sistema Financiero Nacional y la Ley de las Instituciones del Sector Bancario.

La Superintendencia de Bancos y otras Instituciones Financieras le corresponde autorizar, supervisar, inspeccionar, controlar y regular el ejercicio de la actividad que realizan las instituciones que conforman el sector bancario, así como, instruir la corrección de las fallas que se detecten en la

ejecución de sus actividades y sancionar las conductas desviadas al marco legal vigente. Todo ello con el fin de garantizar y defender los derechos e intereses de los usuarios y usuarias del sector bancario nacional y del público en general. SUDEBAN (2010).

Asociación Bancaria de Venezuela

El objetivo fundamental de la Asociación Bancaria de Venezuela (ABV) ha sido, la defensa de intereses de los miembros de la comunidad bancaria nacional, para el mes de junio del presente año estaba conformada por 35 organizaciones, incorporadas por completo a una comunidad consciente del significativo rol de la banca como sector prioritario en la economía venezolana, ha contribuido al desarrollo del sistema bancario venezolano, que no ha escatimado esfuerzos humanos y técnicos, para llevar a sus clientes y al público en general, las más recientes herramientas tecnológicas, una atención con mayor calidad y una gran variedad de productos y servicios, cónsonos con las exigencias de sus usuarios. ASOBANCA (2010).

Objetivos de la Asociación Bancaria de Venezuela

1. Procurar el mejoramiento y coordinación de las Prácticas Bancarias.
2. Auspicia el desarrollo de la economía nacional, impulsando las inversiones privadas y contribuyendo a mantener un alto grado de ocupación.
3. Representar a sus asociados ante los organismos económicos internacionales acordes con su naturaleza, y en términos generales procurará que la banca venezolana y la mundial se estrechen las relaciones existentes.

Atribuciones

1. Ampliar su oferta de instrumentos financieros para la capitalización de recursos, pudiendo recibir depósitos tanto a corto como a largo plazo, bajo distintas modalidades.
2. Realizar operaciones de intermediación financiera en distintos plazos.
3. Prestar bajo una misma figura, los servicios que individualmente ofrecen en distintos plazos.
4. Prestar bajo una misma figura, los servicios que individualmente ofrecen las instituciones financieras especializadas.
5. Operar con una estructura departamental variada, especializada e integrada, tanto en su aspecto organizacional como operativo, debido a la magnitud y diversidad de negocios que maneja.
6. Mantener niveles de capitalización superiores a los de la banca especializada. ASOBANCA (2010).

Microcrédito

Un microcrédito es un préstamo a un tipo de interés bajo del que pueden favorecerse todos quienes desean desarrollar pequeños proyectos empresariales y que tienen dificultad de acceso a la financiación bancaria convencional. Éstos favorecidos con el microcrédito, suelen ser de un perfil de cliente al que, generalmente, las entidades financieras tradicionales niegan el crédito por carecer de suficientes garantías o avales.

En efecto, según Callamaro, A. (2011) considera que, hasta la aparición de los microcréditos, la única salida viable era acudir a prestamistas, lo que se convertía en una salida poco favorecedora para quien prestaba, ya que solicitaban unos intereses desorbitados a cambio del anticipo.

Para evitar estos abusos, nació en los años setenta del siglo XX el microcrédito, que se extendió sobre todo en países en vías de desarrollo, como Indonesia, Colombia, Brasil y Bangladesh.

Principios del Microcrédito

El Microcrédito es una herramienta fundamental para el desarrollo socioeconómico y se basa en los siguientes principios: generar empleo, fomentar la confianza, favorecer la capacidad de creación del micro emprendedor y ayudar al micro emprendedor en sus inicios y durante tiempos difíciles.

Dentro de las líneas de los Microcréditos, además de las iniciativas al autoempleo, se pueden contemplar ayudas de acceso a la vivienda, asistencia sanitaria, compra de mobiliario o incluso reagrupaciones familiares. Muchos de estos créditos están pensados exclusivamente para mujeres emprendedoras y empresarias en activo. <www.tumicrocredito.com/

Características de los microcréditos

Lacalle y Rico. (2007) definen las siguientes características de los microcréditos, las cuales son:

Los periodos de reposición son muy pequeños y las cantidades devueltas en cada reembolso son, asimismo, muy reducidas. Lo más frecuente es que la devolución del principal más los intereses sea semanal o mensual.

1. Se conceden sin garantías colaterales.
2. Baja tasa de interés
3. Alivio de la Pobreza
4. Familias excluidas del sistema Microfinanciero.

5. Por último, los recursos prestados, se invierten en actividades escogidas de antemano por los propios prestatarios.

Tipos de Microcréditos

Los tipos de microcréditos según la razón y de acuerdo a las características del cliente potencial en forma general para cualquier entidad bancaria, consisten en Sociales y financieros.

Sociales: son operaciones de préstamos personales que se utilizan para financiar proyectos de autoempleo promovidos por personas que padecen exclusión financiera (que no tengan avales ni garantías de ningún tipo).

Financieros: son operaciones de préstamos personales que se utilizan para financiar proyectos de autoempleo promovidos por personas de recursos limitados, es decir, con avales pero sin garantías de ningún tipo. <<http://www.creacionempresas.com/index.php?>>.

Microfinanzas

Aristizábal (citado por Guzmán 1997), expresa que “El Mercado de las Microfinanzas es la provisión de nuevos servicios financieros, el fortalecimiento institucional y patrimonial de los intermediarios financieros y el desarrollo de normas regulatorias adecuadas a actividades productivas de financiamiento a los sectores más pobres del país”. De esta manera se evidencia la importancia que representan las Microfinanzas para la interrelación necesaria entre el Banco Sofitasa Banco Universal C.A, Punto de Servicio Tabay, los consejos comunales quienes fungirían como intermediarios entre el Banco y la comunidad en especial los clientes potenciales del Municipio Santos Marquina.

La Bancarización

Respecto a la bancarización, se tiene que es el grado de presencia de la banca en productos de ahorro, créditos y transacciones con distintos medios de pago, asimismo, es el porcentaje de familias, pequeñas y medianas empresas que tienen acceso a los diversos productos financieros y cuanto los utilizan, éste último aspecto es importante puesto que para poder considerar a una persona como bancarizada, no basta que pueda haber tenido algún contacto ocasional con el sistema financiero, se requiere además de un uso periódico de los productos y servicios bancarios. La bancarización es el uso de medios de pago bancarios, cuentas de cheques, tarjetas de débito y crédito, de prepago, transferencias, acceso a instrumentos de ahorro y acceso al financiamiento. La bancarización permite evitar el uso del dinero físico. Ocando y otros (citado por Grasso 2006). (p. 7)

Empresario

Persona natural o jurídica, titular de una unidad de producción y/o servicio, que independientemente o asociado y con voluntad propia, motivaciones individuales y capacidad de crear, desarrollar y hacer funcionar una empresa asume, un riesgo en la realización de una actividad económica, comercial y/o de desarrollo de un producto o forma de hacer algo innovador para satisfacer una necesidad o deseo existente en la sociedad, a cambio de una utilidad o beneficio.

Emprendedores

En términos simples, el emprendedor es aquella persona que pone en marcha con entusiasmo y determinación un negocio. En términos más elaborados, un emprendedor es aquella persona que cumple con el siguiente proceso:

1. Está atento a la aparición de oportunidades

En primer lugar un emprendedor vive pendiente de la aparición de oportunidades de negocios.

Para ello, está constantemente analizando el mercado y siempre atento a los cambios, a las tendencias, a las nuevas modas, nuevas necesidades, gustos y preferencias.

2. Reúne recursos

En cuanto detecta una buena oportunidad, un emprendedor reúne rápidamente los recursos necesarios (financieros, tecnológicos y humanos) para poner en marcha el negocio que le permita aprovechar la oportunidad.

3. Pone en marcha un negocio

Y, en tercer lugar, una vez reunido los recursos necesarios, pone en marcha su negocio con empeño, entusiasmo y determinación.

Características de los emprendedores

Las siguientes son algunas características que se suelen encontrar en los emprendedores:

1. Energía y entusiasmo, en esta característica los emprendedores suelen ser personas llenas de energía y entusiasmo. Así como también, tienen suficiente energía y entusiasmo como para cumplir con las diversas actividades, funciones y tareas que conlleva ser un emprendedor, y para trabajar durante todo el día y durante todos los días, al menos en la etapa inicial de sus emprendimientos.
2. Viven atentos a las oportunidades, puesto que los emprendedores suelen vivir pendientes de la aparición de oportunidades para hacer negocios. Siempre se les encuentra analizando el mercado y estando

atento a los cambios, a las tendencias, a las nuevas modas, nuevas necesidades, gustos y preferencias.

3. Tienen capacidad para detectar oportunidades, ya que los emprendedores viven atentos a la aparición de oportunidades, pero también tienen la capacidad para detectarlas. Para ello, cuentan con visión de negocio y capacidad de análisis para diferenciar a las posibilidades de negocios de las verdaderas oportunidades.
4. Tolerancia al riesgo, en esta parte los emprendedores suelen analizar bien las oportunidades antes de tomarlas, pero saben que por más análisis que se realice siempre existirá el riesgo. Y, por tanto, suelen poner en marcha sus negocios a pesar del riesgo que pueda haber, y aún cuando otras personas lo inciten a hacer lo contrario.
5. Capacidad para innovar, en esta característica se destaca, puesto que los emprendedores saben que para tener éxito con sus negocios, deben diferenciarse de los demás. Y, para ello, suelen desarrollar su capacidad para innovar y crear productos únicos y novedosos que se distingan de los productos de sus competidores. < www.crecenegocios.com/definicion-de-emprendedor/>

Población de Tabay

El Municipio Santos Marquina tiene sus orígenes en el centro poblado Tabay, la fecha de fundación de Tabay es controvertida. Según el documento “Rescate y Conservación de los Fondos Documentales Históricos del Estado Mérida” (S. XVI - XX), Tabay fue conformado en agosto de 1619 por Vázquez Figueroa con 35 indígenas. Según Febres Cordero. Tabay se remonta al año 1629, para otros, entre ellos, el actual cronista de la ciudad, Sr. Eustorquio Rivas, fue el 16 de septiembre de 1619 por Benito Marín, y es esta fecha es la que tiene mayor aceptación.

En 1698, Tabay se erigió como Parroquia a cargo del Misionero Nicolás Vásquez de Escamilla. La raíz primaria de Tabay fue el de un pueblo de indios, bajo régimen de encomienda. En 1635, es un pueblo de doctrina con 124 indios. Entre 1655 y 1657, contaba con aproximadamente 224 indios diseminados en los Valles de Alisares, Aricagua (Mucutibare) y Tatuy. La población se distribuía en las tribus integradas por los indios Tabayes, Aricaguas, Tatuyes, Mucarias y los del Valle de Los Alisares.

Desde el punto de vista de la actividad económica se reseña que, para 1750, los pobladores de Tabay, se dedicaban a la cría de ganado vacuno y al cultivo de arroz, maíz y trigo. Durante el siglo XIX y parte del siglo XX Tabay comercializaba frijoles, maíz, legumbres y caña de azúcar con la ciudad de Mérida y pueblos del cantón de Mucuchíes.

Así mismo en el aspecto, político-administrativo, se conoce que en 1873 Tabay era ya una parroquia del Departamento Libertador. A partir del 7 de Enero del año 1904, según la Ley de División Político territorial del Estado Mérida. Tabay es una parroquia del Distrito Libertador. Luego la Parroquia Tabay pasa a ser Municipio Tabay del Distrito Libertador, en el año 1925.

En el año 1974, se cambia el nombre de Municipio Tabay por el de Municipio Santos Marquina. Más recientemente, el 1º de febrero del año 1986, se denomina Municipio Autónomo Santos Marquina, cuya capital es Tabay.

La vigente Ley de División Político Territorial del estado Mérida, del 15 de enero del año 1992, se divide el territorio del Estado Mérida en Municipios y Parroquias, siendo uno de estos municipios el Municipio Santos Marquina, el cual no cuenta con Parroquias, en su lugar se denominan sectores, los cuales son doce (12).

Estructura Ocupacional y el Producto Interno Bruto del Municipio Santos Marquina del Estado Mérida.

La estructura ocupacional del municipio Santos Marquina del Estado Mérida, al igual que el resto de los municipios que integran el Área Metropolitana de Mérida, ha experimentado fuertes cambios ya que, habiendo sido un Municipio en el que predominaron las actividades agrícolas como fuentes del empleo local, en la actualidad resulta evidente el predominio del sector terciario como fuente ocupacional, tal como fue diagnosticado por el Instituto de Investigaciones Económicas y Sociales de la Universidad de Los Andes (IIES-ULA) en 1996. A continuación se especifica de manera general la actividad económica del año 1996.

Cuadro 1.

Proporción de Población Ocupada por Rama de Actividad Económica en el Municipio Santos Marquina (Año 1996).

ACTIVIDADES	MUNICIPIO SANTOS MARQUINA	TOTAL MUNICIPIOS INTEGRANTES DE LA ZOLCCYT
Agricultura	8,2	5,1
Minas y Canteras	0,7	0,1
Industria Manufacturera	11,8	7,2
Electricidad, Gas y Agua	0,3	0,9
Construcción	7,5	6,1
Comercio, restaurantes y hoteles	25,8	24,3
Transporte, almacenaje y Comunicaciones	8,2	4,5
Establecimientos financieros	0,2	0,9
Servicios	37,3	50,9
TOTAL	100,00	100,00

Fuente: IIES-ULA (1996)

Siguiendo el mismo patrón del empleo, la generación del PIB del Municipio se concentra mayoritariamente en el sector Terciario de la economía. No obstante, la base económica municipal es agro turística, por cuanto son la agricultura y el turismo, las actividades que generan productos transables hacia el “exterior” del ámbito municipal. Muestra de ello se representa en el cuadro que sigue a continuación:

Cuadro 2.

Estructura Relativa del PIB por Sectores de Actividad Económica en el Municipio Santos Marquina (Año 1996).

SECTORES DE ACTIVIDAD ECONÓMICA	MUNICIPIO SANTOS MARQUINA	TOTAL MUNICIPIOS INTEGRANTES DE LA ZOLCCYT
Primario	5,4	3,1
Secundario	36,9	30,0
Terciario	57,7	66,9
TOTAL	100,0	100,0

Fuente: IIES – ULA (1996)

Con esta información se evidencia el hecho de que las potencialidades del municipio Santos Marquina se encuentran mayormente ubicadas en el sector terciario de la economía como el turismo, pero no puede dejarse de lado otros rubros como la artesanía, agricultura, entre otros.

De acuerdo a las actividades económicas que se generan en este municipio y debido a la lejanía existente entre la ciudad y el mismo, es que se hace necesario, la fundación de una entidad bancaria que le permita a sus habitantes acceder fácilmente, para mayor seguridad y resguardo de sus ingresos económicos. Es así como en el año 2006 se funda en esta población el Banco Sofitasa Punto de Servicio Tabay, el cual va permitir de acuerdo a sus modalidades otorgar microcréditos, reforzando así, el

afianzamiento de la economía municipal, conjuntamente con los consejos comunales.

Banco Sofitasa

El 15 de enero de 1990 el Táchira vio nacer una institución bancaria auténticamente regional, el Banco Sofitasa, ideado, por los hombres de la tierra andina para estimular el desarrollo y el crecimiento de la provincia a través de sólidas herramientas financieras que permitieran concretar las iniciativas de los mismos tachirenses, en pro del bienestar colectivo.

La aspiración del grupo de empresarios presidido por el doctor Juan Antonio Galeazzi Contreras, ya convertida en realidad, como signo de fe y confianza, sin duda marcó la historia del Táchira, pues se inició con la inauguración del Banco una etapa orientada a dinamizar la economía local y a ser referencia significativa de la región en cualquier rincón del territorio venezolano.

La institución comenzó así sus actividades en una moderna y amplia infraestructura ubicada en la Séptima Avenida con calle 4 de San Cristóbal, con un capital suscrito y pagado de 100 millones de bolívares, una plataforma bancaria con equipos de última generación para otorgar versatilidad en las operaciones y un recurso humano capacitado e identificado con la misión de la institución. De esta manera, se inició el Banco con el claro objetivo de constituirse en fuerte pilar de la economía regional del Táchira y de la provincia venezolana.

La positiva respuesta de los tachirenses a la recién creada institución no se hizo esperar, pues en los primeros meses de funcionamiento ese apoyo fue expresado en la captación por concepto de depósitos por el orden de los mil 119 millones de bolívares, lo que evidenció la confianza de los pobladores en concentrar la administración de sus recursos económicos en

una institución local, totalmente responsable en su gestión y con el norte de reinvertir esos mismos recursos en la región.

En tal sentido, la institución destinó aproximadamente ese año el significativo monto de 455 millones de bolívars para las actividades crediticias, de los cuales el 25 por ciento se otorgó al comercio local, el 21 por ciento al sector de la construcción que requería un sólido apoyo para la época, y el 16 por ciento para el desempeño agrícola tachirense.

Siendo también intérprete de la necesidad que existía en diversas poblaciones del Táchira de contar con una institución financiera que les apoyara, el Banco Sofitasa trazó un plan de expansión para cumplir con las demandas de los tachirenses en materia financiera, inaugurando a partir de septiembre hasta diciembre de ese año, cinco oficinas en el Estado Táchira, siendo ellas: La Concordia y Plaza Los Mangos en San Cristóbal, Táriba, La Grita y La Tendida. Comenzó de esa manera a delinearse una de las principales fortalezas del Banco Sofitasa, su presencia en las regiones, y a dar fe del compromiso que generó la idea del banco comercial: “contribuir para que el Táchira y el país consigan un mejor porvenir”, tal como lo manifestó el Presidente del Banco.

En aras de seguir cubriendo las necesidades de la región de Los Andes, este Banco, en el año 1992 se extendió hasta la ciudad de Mérida y de manera progresiva hacia algunas zonas adyacentes, como lo es específicamente el municipio Santos Marquina

Requisitos mínimos necesarios para solicitud de crédito Banco Sofitasa Banco Universal C.A, Punto de Servicio Tabay.

Según Ortiz, R. (2009), establece los siguientes requisitos para optar a un Microcrédito que son personas naturales y personas jurídicas.

1. Persona Natural:

- a. Tener Cuenta Corriente o Cuenta Corriente Virtual en el Banco Sofitasa – Banco Universal.
- b. Planilla de Solicitud de Crédito.
- c. Una fotocopia de la Cédula de Identidad vigente ampliada y legible del solicitante, fiador (es), conyugue (s) o poder (es).
- d. Original del balance personal con sus respectivos soportes (en caso de inmuebles, los documentos deben estar debidamente registrados) firmado por un Contador Público Colegiado, con antigüedad no mayor a seis (6) meses.
- e. Constancia de trabajo en original, indicando el ingreso mensual, tiempo de servicio y cargo que ocupa, con antigüedad no mayor a tres (3) meses. En caso de trabajadores independientes, la constancia deberá ser suscrita por un Contador Público Colegiado, indicando la actividad económica.
- f. Registro de Información Fiscal (R.I.F) del solicitante (s)/ fiador(es), vigente.
- g. Fotocopia de la última declaración de Impuesto Sobre la Renta o en su defecto constancia de no contribuyente.
- h. Referencias personales, bancarias y comerciales en original, con antigüedad no mayor a tres (3) meses.
- i. Flujo de Efectivo (ingresos y egresos) proyectado por la vigencia del crédito solicitado, incluyendo el monto de la inversión y su respectiva forma de pago.
- j. Si el solicitante posee negocio propio:
- k. Registro Mercantil y modificación a los estatutos de la empresa.

l. Balance General y Estado de Ganancias y Pérdidas de la empresa de los tres (3) últimos años, firmado por un Contador Público Colegiado y el representante legal de la empresa.

m. Referencias bancarias y comerciales de la empresa en original con antigüedad no mayor a tres (3) meses.

2. Persona Jurídica:

a. Tener cuenta corriente en el Banco Sofitasa – Banco Universal.

b. Una fotocopia de la cédula de identidad vigente (ampliada y legible) del representante legal, fiador, conyugue o poder.

c. Original de los estados financieros: Balance General y Estado de Ganancias y Pérdidas con sus respectivos soportes (en caso de inmuebles, los documentos deben estar debidamente registrados), firmado por un Contador Público Colegiado y el representante legal de la empresa. Fotocopia de los Estados Financieros de los últimos tres (3) años.

d. Balance de comprobación a la fecha de la solicitud.

e. Registro de Información Fiscal (R.I.F) de la empresa, vigente.

f. Fotocopia de las tres (3) últimas Declaraciones del Impuesto Sobre la Renta.

g. Referencias bancarias y comerciales en original, con antigüedad no mayor a tres (3) meses.

h. Flujo de Efectivos (ingresos y egresos) proyectado por la vigencia del crédito solicitado, incluyendo el monto de la inversión y su respectiva forma de pago.

i. Acta Constitutiva y Modificaciones (nombre o denominación, duración, objeto social, capital, junta directiva, cierre de ejercicio, etc.), debidamente registradas y publicadas.

Garantías

Las entidades bancarias con la finalidad de garantizar el dinero prestado, trabajan en función de las hipotecas, las cuales se basan en inmuebles construidos y en vía de construcción, terrenos, propiedad horizontal. A continuación se especifican los requisitos para cualquiera de los casos:

1. Inmuebles Construidos:

- a. Fotocopia de los documentos de propiedad del (os) inmueble (s) debidamente registrados y legibles.
- b. Fotocopia de la certificación de enajenación y gravámenes de los últimos diez años, con menos de un mes de emitida (en caso de ser aprobado el crédito).
- c. Fotocopia de la Certificación Catastral emitida por la Alcaldía del Municipio donde está ubicado el inmueble.
- d. Croquis de ubicación del inmueble con linderos y medidas definidas.
- e. Tradición legal de los inmuebles ofrecidos en garantías (documentos de enajenación anterior).
- f. Si el inmueble está hipotecado, anexar fotocopia del documento de liberación o borrador de liberación de hipoteca para incluirlo en el texto del documento.
- g. Si el inmueble corresponde a una sucesión, anexar fotocopia de la planilla sucesoral y de la constancia de la solvencia fiscal expedida por el Ministerio del Poder Popular para las Finanzas.
- h. Autorización para contratar la Póliza del Seguro del bien dado en garantía y autorización del débito en cuenta para la cancelación de la misma, para personas naturales y para personas jurídicas según sea el caso.

2. Inmuebles en Construcción

- a. Permiso de construcción emitida por la Alcaldía
- b. Variables urbanas y ambientales
- c. Certificación de alineamiento de la vía
- d. Planos permisados

3. Terrenos

- a. Variables urbanas y ambientales
- b. Certificación de alineamiento de la vía
- c. Levantamiento topográfico con ubicación relativa, medidas y linderos definidos.

4. Propiedad Horizontal

- a. Documento de condominio.

Consejos Comunales

Desde 1999, el gobierno ha mostrado su enfoque y su intención en materia de organización social y comunitaria. En la Constitución Bolivariana este planteamiento es medular en distintos artículos; tales como el 62, que prescribe participación popular en la gestión pública; el artículo 70, determina las formas de participación económica, social y política; y los artículos 166, 182 y 185 determinan la creación de los Consejos Estadales de Planificación y Coordinación de Políticas Públicas; los Consejos Locales de Planificación Pública y del Consejo Federal de Gobierno; respectivamente.

En los “Lineamientos de Desarrollo Económico y Social 2001-2007”, el tema de la organización popular es ampliamente tratado. Por ejemplo, en ese componente se plantean entre otros objetivos: “incentivar las redes sociales”; “promover las organizaciones de base”; “estimular la sociedad contralora de

lo público”; “fomentar la corresponsabilidad ciudadana”; y “propiciar la participación ciudadana”.

Para el 2002, año crucial para la historia reciente de la Venezuela post-constituyente por los amplios procesos de movilización política y social impulsados por la sociedad civil, se aprueba la Ley de los Consejos Locales de Planificación Pública (CLPP); como una instancia de integración de los ciudadanos y ciudadanas, al proceso de planificación de las políticas y programas municipales. Y justo allí, como un componente de base de los CLPP, aparecen por primera vez mencionados legalmente los consejos comunales.

En Abril de 2006, se aprueba la Ley de los Consejos Comunales. Se separan de los Consejos Locales de Planificación Pública, se reforma de la Ley Orgánica del Poder Público Municipal para suprimir su relación con las alcaldías y las juntas parroquiales.

Para febrero de 2010 se aprueba la Ley de los Consejos Comunales en donde queda disuelta la figura de Banco Comunal y estas funciones son asumidas por la Unidad Administrativa de los Consejos Comunales.

Bases Legales

A continuación se mencionaran las leyes, conceptos y características que sustentan la investigación objeto de estudio.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, Publicada en Gaceta Oficial del jueves 30 de diciembre de 1999, N° 36.860 en su Capítulo VII, expresa:

En el Capítulo VII de la Constitución se Expresa:

Artículo 117. “Todas las personas tendrán derecho a disponer de bienes y servicios de calidad, así como a una información adecuada y no engañosa

sobre el contenido y características de los productos y servicios que consumen; a la libertad de elección y a un trato equitativo y digno. La ley establecerá los mecanismos necesarios para garantizar esos derechos, las normas de control de calidad y cantidad de bienes y servicios, los procedimientos de defensa del público consumidor, el resarcimiento de los daños ocasionados y las sanciones correspondientes por la violación de estos derechos.”

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

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

Ley de Microfinanzas, Publicada en Gaceta Oficial N° 37.164 (Decreto Presidencial N° 1250) de fecha 14 de marzo de 2001:

Artículo 1°: “El presente Decreto Ley tiene por objeto crear, estimular, promocionar y desarrollar el sistema Microfinanciero, para atender la economía popular y alternativa, a los fines de su incorporación a la dinámica del desarrollo económico y social. Entendiendo por ello, al conjunto de entes u organizaciones públicas o privadas que mediante el otorgamiento de servicios financieros y no financieros; fomenten promocionen, intermedien o financien tanto a microempresarios como personas naturales auto empleadas o desempleadas”.

Artículo 15: Los créditos otorgados a los clientes del sector Microfinanciero están fundamentados en:

1. El análisis crediticio, basado en el conocimiento de la persona, la voluntad moral para honrar sus obligaciones, su unidad económica familiar, el entorno social y sus potencialidades;
2. La flexibilización de los requisitos y facilitación en los trámites administrativos.
3. El incremento progresivo de los montos de los préstamos al usuario, en función al cumplimiento de sus pagos.
4. Los créditos serán otorgados, con o sin intereses, fundamentándose en la oportunidad, la necesidad de acceso inmediato y el tiempo de recuperación de los mismos.”

Artículo 16: “Los créditos otorgados por el Fondo de Desarrollo Microfinanciero a los entes de ejecución, pueden ser financiados por un período de hasta cinco (5) años.”

Ley para la Promoción y Desarrollo de la Pequeña y Mediana Industria, publicada en gaceta oficial N° 37.583 de fecha el 3 de diciembre de 2002.

Capítulo I: Disposiciones Generales expresa:

Artículo 1: “La presente Ley tiene por objeto regular las relaciones que se dan entre los órganos y entes que intervienen en el proceso de desarrollo de la pequeña y mediana industria y las empresas de servicios conexos a las mismas; así como el apoyo, fomento, promoción, recuperación y expansión de la pequeña y mediana industria, como factor fundamental de la dinámica productiva del país, mediante la reestructuración de sus deudas, la recuperación de su capacidad instalada, el financiamiento oportuno, la capacitación, asistencia técnica y las preferencias en las compras del sector

público; además de otras acciones de apoyo efectivo para la pequeña y mediana industria”.

Artículo 2: “El Estado promoverá y fomentará las iniciativas particulares y colectivas que conlleven a la constitución, recuperación y desarrollo sustentable de la pequeña y mediana industria”.

Artículo 3: “A los efectos de la presente Ley, se entiende por: Pequeña y Mediana Industria (PYMI): toda unidad de explotación económica realizada por las personas jurídicas que efectúen actividades de transformación de materias primas en insumos, en bienes industriales elaborados o semi elaborados, que responda a uno de los parámetros establecidos por el Ejecutivo Nacional mediante el Reglamento de esta Ley, según los criterios que se indican a continuación: promedio anual del número de trabajadores y valor de las ventas anuales expresado en unidades tributarias, estableciendo los límites máximos y mínimos.”

Artículo 6: “El Estado debe promover conjuntamente con el sector industrial la participación ciudadana para el fomento, apoyo, promoción, recuperación y desarrollo de la pequeña y mediana industria. Los órganos del poder público, en todos sus niveles, considerarán en sus legislaciones los mecanismos para incorporar la participación ciudadana en la materia”.

Artículo 8: “El Ejecutivo Nacional por órgano del ministerio del ramo, formulará las políticas y lineamientos a ser aplicables por los diversos entes del Poder Público, a los fines de dar cabal cumplimiento a las disposiciones de la presente Ley”.

Capítulo III: Financiamiento a la Pequeña y Mediana Industria

Artículo 16: “El Ejecutivo Nacional, por órgano del ministerio del ramo y de los otros entes públicos encargados del fomento, promoción y desarrollo de la pequeña y mediana industria, establecerá las medidas tendentes a:

1. Desarrollar y promover la adopción de modalidades financieras preferenciales para la pequeña y mediana industria.
2. Promover el desarrollo y fortalecimiento del Sistema Nacional de Garantías Recíprocas para la pequeña y mediana industria, mediante la creación de sociedades destinadas a estos fines, facilitando el acceso de la pequeña y mediana industria al financiamiento bancario.
3. Promover el desarrollo y constitución de Fondos y Sociedades de Capital de Riesgo, que ofrezcan modalidades alternas de financiamiento para los proyectos de inversión de la pequeña y mediana industria.
4. Promover, ante el Sistema Financiero la utilización de mecanismos y procedimientos que faciliten el proceso de evaluación crediticia para las solicitudes cursadas por la pequeña y mediana industria, garantizando el otorgamiento oportuno del financiamiento.
5. Propiciar la utilización de redes de información sobre los diferentes programas y modalidades de financiamiento disponibles, garantizando un mejor conocimiento de los mismos por parte de la pequeña y mediana industria”.

Artículo 17: “El Ejecutivo Nacional tomará las medidas necesarias para el establecimiento de las políticas, programas y acciones que regularán la asistencia financiera preferencial al sector de la pequeña y mediana industria, será ejecutada por todas las instituciones financieras, a quienes les hayan sido conferidas por ley esa facultad, además, de otras entidades financieras que puedan ser incorporadas, de acuerdo con lo que disponga el Ejecutivo Nacional.”

Estas entidades financieras elaborarán y ejecutarán, de manera coordinada, programas especiales de financiamiento preferencial a la pequeña y mediana industria, bajo modalidades de financiamiento de estudios destinados a la identificación de necesidades de inversión, de capital de trabajo,

financiamiento de facturas y pedidos, ampliación de planta productiva, adquisición y montaje de maquinarias y equipos; así como financiamiento para la reconversión industrial, para las cuales podrán adoptarse condiciones especiales y términos de tasas de interés y plazos preferenciales.

Ley de los Consejos Comunales Publicada en Gaceta Oficial N°. 39.358 de fecha 01 de febrero de 2010.

Artículo 2: Instancias de participación, articulación e integración entre las diversas organizaciones comunitarias, grupos sociales y los ciudadanos y ciudadanas que permiten al pueblo organizado ejercer directamente la gestión de las políticas públicas y proyectos orientados a responder a las necesidades y aspiraciones de las comunidades en la construcción de una sociedad de equidad y justicia social”.

Capítulo III. Organización del Consejo Comunal

Sección Primera: de la estructura del Consejo Comunal

Artículo 19. A los fines de su funcionamiento, el consejo comunal estará integrado por:

1. La Asamblea de Ciudadanos y Ciudadanas del consejo comunal.
2. El colectivo de coordinación comunitaria.
3. La Unidad Ejecutiva.
4. La Unidad Administrativa y Financiera Comunitaria.
5. La Unida Unidad Administrativa y Financiera Comunitaria”

Artículo 30: “La Unidad Administrativa y Financiera Comunitaria es la instancia del consejo comunal que funciona como un ente de administración, ejecución, inversión, crédito, ahorro e intermediación financiera de los recursos y fondos de los consejos comunales, de acuerdo a las decisiones y

aprobaciones de la Asamblea de Ciudadanos y Ciudadanas, privilegiando el interés social sobre la acumulación de capital. Estará integrada por cinco habitantes de la comunidad, electos o electas a través de un proceso de elección popular”.

Funciones de la Unidad Administrativa y Financiera Comunitaria

Artículo 31. Son funciones de la Unidad Administrativa y Financiera Comunitaria:

1. Ejecutar las decisiones de la Asamblea de Ciudadanos y Ciudadanas en el área de su competencia.
2. Elaborar los registros contables con los soportes que demuestren los ingresos y egresos efectuados.
3. Presentar trimestralmente el informe de gestión y la rendición de cuenta pública cuando le sea requerido por la Asamblea de Ciudadanos y Ciudadanas, por el colectivo de coordinación comunitaria o por cualquier otro órgano o ente del Poder Público que le haya otorgado recursos.
4. Prestar servicios financieros y no financieros en el área de su competencia.
5. Realizar la intermediación financiera comunitaria, privilegiando el interés social sobre la acumulación de capital.
6. Apoyar las políticas de fomento, desarrollo y fortalecimiento de la economía social, popular y alternativa.
7. Proponer formas alternativas de intercambio de bienes y servicios para lograr la satisfacción de las necesidades y fortalecimiento de la economía local.
8. Promover el ahorro familiar.

9. Facilitar herramientas que permitan el proceso de evaluación y análisis de los créditos de las organizaciones socios productivos previstos en el Decreto N° 6.129 con Rango, Valor y Fuerza de Ley para el Fomento y Desarrollo de la Economía Popular.
10. Consignar ante la Unidad Contraloría Social del consejo comunal, el comprobante de la declaración jurada de patrimonio de los voceros y voceras de la Unidad Administrativa y Financiera Comunitaria al inicio y cese de sus funciones.
11. Administrar los fondos del consejo comunal con la consideración del colectivo de coordinación comunitaria y la aprobación de la Asamblea de Ciudadanos y Ciudadanas.
12. Elaborar y presentar el proyecto anual de gastos de los fondos del consejo comunal.
13. Presentar y gestionar ante el colectivo de coordinación comunitaria el financiamiento de los proyectos aprobados por la Asamblea de Ciudadanos y Ciudadanas.
14. Las demás que establezca la presente Ley, los estatutos del consejo comunal y las que sean aprobadas por la Asamblea de Ciudadanos y Ciudadanas”.

Decreto N° 1.526 con Fuerza de Ley de Reforma de la Ley General de Bancos y otras Instituciones Financieras de fecha 03/11/2001.

Ley que regula y establece las normas que debe seguir los Bancos, Entidades de Ahorro y Préstamo, demás Instituciones Financieras y Casas de Cambio.

Artículo 1º: “La actividad de intermediación financiera consiste en la captación de recursos, incluidas las operaciones de mesa de dinero, con

la finalidad de otorgar créditos o financiamientos, e inversiones en valores; y solo podrá ser realizada por los bancos, entidades de ahorro y préstamos y demás instituciones financieras reguladas por este Decreto Ley”.

Artículo 2: Ámbito de aplicación de la Intermediación Financiera:

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

Artículo 24: “Con la recomendación del Consejo Bancario Nacional, el Ejecutivo calculará dentro del primer mes de cada año, el porcentaje mínimo de las carteras crediticias del sistema financiero venezolano, el cual deben estar destinadas a otorgar microcréditos o colocaciones en aquellas instituciones establecidas o por establecerse que tengan por objeto crear, estimular, promover y desarrollar el sistema Microfinanciero y micro empresarial del país, para atender la economía popular y alternativa, dicho porcentaje será de uno por ciento (1%) del capital del monto de la cartera crediticia al cierre del ejercicio semestral anterior, hasta alcanzar el tres (3%) en un plazo de dos años .

CAPITULO III

MARCO METODOLOGICO

Tipo de Investigación

La investigación tiene como propósito presentar nuevos mecanismos que faciliten el acceso al financiamiento de microcréditos a pequeños y medianos emprendedores de la población de Tabay del Estado Mérida, por medio del Banco Sofitasa Banco Universal C. A. Punto de Servicio Tabay.

En esta fase de la investigación se hace necesario apoyar el estudio en una investigación de campo de carácter descriptivo. El Manual de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (1998), define la investigación de campo como: “la investigación que se apoya en informaciones que provienen entre otras, de entrevistas, cuestionarios, encuestas y observaciones. Como es compatible desarrollar este tipo de investigación junto a la investigación de carácter documental, se recomienda que primero se consulten las fuentes de la de carácter documental, a fin de evitar una duplicidad de trabajos” (p. 6).

Según Dankhe (1990, define la investigación descriptiva como “el estudio que busca desarrollar una imagen o fiel representación del fenómeno estudiado a partir de sus características con el fin de determinar cómo es o como se manifiesta el fenómeno” (p. 75).

Se puede señalar que la investigación es de carácter descriptivo pues permite identificar las nuevas condiciones de microcrédito que le

proporcionarán a los futuros emprendedores la posibilidad de acceder a fuentes económicas para convertir en una realidad su idea comercial, mientras que a el Banco Sofitasa Banco Universal C.A, Punto de Servicio Tabay, ubicada en el Municipio Santos Marquina le facilitará la ampliación de su cartera de crédito en el rubro del microcrédito, permitiéndole además incluir al sistema financiero formal a nuevos clientes potenciales, trabajando mancomunadamente con los consejos comunales localizados dentro del municipio.

Diseño de la Investigación

Esta parte de la investigación permite señalar nuevamente, que la misma es de campo y de tipo descriptivo. Ya que, se fundamenta en la recaudación de datos de fuentes primarias, es decir, directamente del área laboral, específicamente el departamento de crédito de la el Banco Sofitasa Banco Universal C.A, Punto de Servicio Tabay que hace vida en el Municipio Santos Marquina del Estado Mérida.

Por otra parte, la investigación tiene relación con la revisión documental, ya que se realizó consulta de diversas fuentes de Internet, así como también la información suministrada por la institución financiera.

De igual manera, la presente investigación tiene como propósito fundamental la presentación de nuevas condiciones crediticias que beneficie al público no bancarizado a la obtención de microcréditos y, así contribuir al desarrollo general de todos los factores involucrados (solicitante, sistema bancario y comunidad en general), las cuales será expuestas en la parte de las recomendaciones.

Población y Muestra

Población

La población según Balestrini (2001), es “un conjunto finito e infinito de personas, casos o elementos que presentan características comunes”.

A efectos de esta investigación, la población para octubre de 2010 está integrada por 3500 clientes potenciales aproximadamente para optar a los microcréditos pertenecientes a el Banco Sofitasa Banco Universal C.A., Punto de Servicio Tabay, ubicada en el Municipio Santos Marquina. En cuanto al Personal de esta entidad bancaria está conformado nueve (9) empleados entre directivos y administrativos A continuación se especifica en un cuadro los tipos de población para el desarrollo de esta investigación.

Cuadro 3.

Distribución de la población en relación con los clientes potenciales

CLIENTES POTENCIALES	NÚMERO DE CLIENTES
Personas Naturales	2800
Personas Jurídicas	700
TOTAL	3500

Fuente: Banco Sofitasa (Tabay) 2010

Cuadro 4.

Personal del Banco Sofitasa Banco Universal C.A., Punto de Servicio Tabay, ubicada en el Municipio Santos Marquina.

PERSONAL DEL BANCO	CANTIDAD DE PERSONAL
Personal Directivo	3
Personal Administrativo	6
TOTAL	9

Fuente: Banco Sofitasa (Tabay) 2010

Muestra

La Muestra según Balestrini (2002), “Es en esencia, un subgrupo de la población, es decir un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población”. (p.141)

Definido el universo de estudio de manera precisa y homogénea, a los fines de obtener una muestra estadística, lo más representativa posible, se aplicó un muestreo aleatorio con reemplazamiento. Para hallar el tamaño de la muestra de la población que se pretende estudiar, en con los clientes potenciales, se trabajó con características finitas y a su vez con un nivel de confianza del 95%, y con un error de 4%, en el cual se aplicó el siguiente procedimiento:

Fórmula para la población finita personas naturales: $n = \frac{4 \cdot p \cdot q \cdot N}{E^2 (n-1) + 1}$

$$n = \frac{4 \cdot 50 \cdot 50 \cdot 2800}{6(2800 - 1) + 50 \cdot 50 \cdot 4}$$

$$n = \frac{10000 \cdot 2800}{(44800 - 1) + 50 \cdot 50 \cdot 4}$$

$$n = \frac{28000000}{43999 + 10000}$$

$$n = \frac{28000000}{53999}$$

$$n = 518,52$$

Donde $n = 518,52$

La muestra de la presente investigación, en relación con las personas naturales es de 519.

Fórmula para la población finita personas jurídicas: $n = \frac{4.p.q.n}{E^2 (n-1)+}$

$$n = \frac{4.50.50.700}{6(700 - 1) + 50.50.4}$$

$$n = \frac{10000 . 700}{(11200 - 1) + 50.50.4}$$

$$n = \frac{28000000}{43999 + 10000}$$

$$n = \frac{7000000}{10999 + 10000}$$

$$n = \frac{7000000}{20999}$$

$$n = 333.34$$

Donde $n = 333.34$

La muestra de la presente investigación, en relación con las personas jurídicas es de 333.

Cuadro 5.

Distribución de la muestra en relación con los clientes potenciales

CLIENTES POTENCIALES	NÚMERO DE CLIENTES
Personas Naturales	519
Personas Jurídicas	333
TOTAL	852

Con respecto a la muestra para el personal directivo que conforma la entidad bancaria en estudio, se procedió a trabajar con la muestra intencionada. Según Tamayo (2002), señala que “el muestreo Intencionado es el que permite al investigador seleccionar los elementos que a su juicio son representativos, lo cual exige al investigador un conocimiento previo de la población que se investiga para poder determinar cuáles son las categorías o elementos que se pueden considerar como tipo representativo del fenómeno que se estudia” (p. 46).

A continuación se presenta en un cuadro la muestra seleccionada para el personal directivo del Banco Sofitasa Banco Universal C. A., Punto de Servicio Tabay, ubicada en el Municipio Santos Marquina:

Cuadro 6.

Distribución de la muestra del Personal del Banco Sofitasa Banco Universal C.A., Punto de Servicio Tabay, ubicada en el Municipio Santos Marquina.

PERSONAL DEL BANCO	CANTIDAD DE PERSONAL
Personal Directivo	3
TOTAL	3

Recolección de Información

Esta parte del capítulo expone la metodología utilizada para llevar a cabo este estudio donde se describe algunas fases que permiten conducir la presente investigación. Las técnicas empleadas en la recolección de datos fueron: la observación directa y documental, así como también de la aplicación de una encuesta tipo cuestionario para recopilar y verificar la información relacionada con las opiniones y actitudes de la muestra

seleccionada en relación a los mecanismos que faciliten el acceso al financiamiento de microcréditos de los pequeños y medianos empresarios.

De manera general puede decirse que el hecho de recolectar información se refiere, según, Hernández, Fernández y Baptista (2003), “recolectar implica tres actividades estrechamente relacionadas entre sí:

1. Seleccionar un instrumento de los disponibles el cual debe ser válido y confiable.
2. Aplicar ese instrumento obteniendo las observaciones y mediciones de las variables.
3. Preparar las mediciones obtenidas para que puedan analizarse nte, es decir codificar los datos.

Así mismo se utilizaron las siguientes herramientas: Internet, libros, revistas, normativas legales del área bancaria y de los microcréditos, datos de cuentas bancarias.

Con relación a los cuestionarios, Bavaresco (1992), considera el cuestionario como “el instrumento que más contiene los detalles del problema que se investiga, sus variables, dimensiones, indicadores, ítems” (p. 104).

De esta manera se le aplicará cuestionarios a los dos tipos de muestras seleccionados.

Procedimiento de la Investigación

Previo al inicio de esta investigación se aplicó un cuestionario a los clientes potenciales (852) que quieren y puedan acceder a los microcréditos y así logren obtener la autorización para su ejecución (Ver Anexo A). Por otra parte se le informó sobre los objetivos de la misma, a manera de ver que sus

aportes no sólo permitirán el logro de un estudio sino que esto redunde en beneficios para la población del Municipio.

Así mismo, se le aplicó un cuestionario al personal directivo del Banco Sofitasa Banco Universal C.A, Punto de Servicio Tabay, ubicada en el Municipio Santos Marquina (Gerentes y Analista de Crédito), (Ver Anexo B).

Del mismo modo, se realizó una revisión bibliográfica, a efectos de tomar y analizar las conceptualizaciones técnicas relacionadas con la variable en estudio, de la misma forma se estudiaron algunas investigaciones anteriores, que sirvieron como antecedentes, y que suministraron aportes significativos a la investigación.

Análisis de los datos

Una vez tomada la información de las encuestas tipo cuestionarios, se procedió al análisis e interpretación de los resultados, tal como Silva (2006) establece “Consiste en separar los elementos básicos de la información y examinarlos con el propósito de responder a las distintas interrogantes planteadas en la investigación.” (p. 118).

Cabe destacar que los resultados obtenidos se presentan en forma de cuadros y gráficas en relación al análisis de la encuesta aplicada a los clientes potenciales de microcrédito de la institución financiera en estudio, los cuales permiten la observación directa de los resultados obtenidos, los datos se presentan en términos absolutos en el caso de los cuadros, y en términos porcentuales para el caso de los gráficos. Y para el cuestionario aplicado a los Gerentes y Analista de Crédito el método de la información cualitativa se llevo a cabo mediante la agrupación y tabulación de los criterios expuestos por los entrevistados.

Validez y Confiabilidad

De acuerdo con las cualidades de los instrumentos, éstos deben poseer validez y confiabilidad. Desde este punto de vista, Hernández y otros, definen la confiabilidad como un “instrumento de medición que se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce iguales resultados” (p. 235). De esta manera, este mismo autor define la validez como “el grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir” (p. 236).

Validez

La validez se efectuó en cuanto a su contenido y forma, mediante la aplicación de la prueba de juicio de expertos. Definida como, según Hernández y otros (1998), “los cuestionarios pueden ser validados ante expertos, con el propósito de evaluar sus aspectos técnicos y si existen fallas muy notorias, modificarlas”, quienes en un número de tres (3) recibieron y revisaron los cuestionarios.

Se hace necesario mencionar que la validación de los instrumentos utilizados en la investigación se procedió de la siguiente manera: se elaboraron los instrumentos pertinentes, cuyos ítems estuvieron fundamentados en los indicadores de los objetivos planteados. Los mismos, se sometieron a una validez externa a través del juicio de tres (3) expertos, para ello se solicitó la colaboración de tres especialistas; dos (2) expertos en metodología y uno en cuanto al contenido de lengua y literatura a quienes se les pidió la opinión, en cuanto a la representatividad del contenido de los ítems por medio de un formato realizado por la investigadora, los cuales los denominó “Validación Cualitativa para clientes potenciales” (Ver Anexo C) y otro “Validación Cualitativa para Gerentes y Analista de Crédito” (Ver Anexo

D). Y a su vez, sus resultados fueron expresados en una constancia de validación por cada uno de los expertos. (Ver Anexos E, F y G).

A través de esta validación se concretó la construcción conceptual de los ítems en relación con los objetivos de la investigación y la redacción comprensible de los mismos. Las sugerencias de los expertos, permitió corregir el instrumento y así poder elaborar el cuestionario definitivo.

Confiabilidad

Como la información es tomada directamente del sitio o escenario delimitado a través de los instrumentos diseñados, por cuanto la información se transcribe de forma exacta como los informantes la suministra al investigador, constituyéndose esta en fundamento básico para el trabajo y sus resultados. De esta manera, Bernal (2006), expresa que “La confiabilidad de un cuestionario se refiere a la consistencia de las puntuaciones obtenidas por las mismas personas, cuando se las examina en distintas ocasiones con los mismos cuestionarios”.

Para evaluar lo anteriormente expuesto se tomó una muestra representativa del 10% de la muestra (852), la cual estuvo constituida por 85 personas, demostrándose de esta manera que el proceso se consideró confiable.

CAPITULO IV

Análisis de los Resultados

En este capítulo se presentan los datos obtenidos en los instrumentos utilizados para la recolección de la información a fin de proceder a realizar el análisis cualitativo y cuantitativo de los mismos, para luego recomendar las acciones o mecanismos que permitan la inclusión de nuevos clientes en la banca comercial y/o universal y de esta manera lograr que la misma aumente su cartera de clientes en el rubro de microcrédito.

A continuación, se presenta los cuadros y gráficos y los resultados arrojados en las encuestas aplicadas a los clientes potenciales del Banco Sofitasa Banco Universal C. A. Punto de Servicio Tabay:

Cuadro 7.

Resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta con respecto al ítems 1

Nº	ÍTEMS	RESPUESTAS (%)		TOTAL
		SI	NO	
1	¿Conoce usted las condiciones crediticias en cuanto a Microcréditos que se aplican en el Banco Sofitasa Banco Universal C.A., Punto de Servicio Tabay ubicado en el Municipio Santos Marquina?	81	19	100

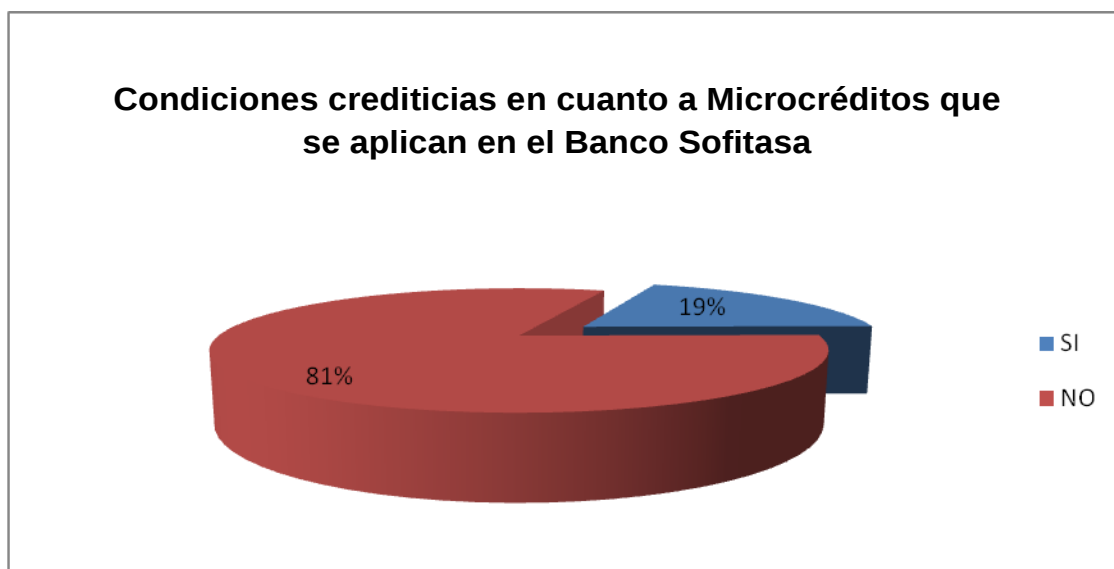


Gráfico 1. Condiciones crediticias en cuanto a Microcréditos que se aplican en el Banco Sofitasa Banco Universal C.A., Punto de Servicio Tabay ubicado en el Municipio Santos Marquina

Es de hacer notar la falta de conocimiento por parte de los clientes potenciales para acceder a un microcrédito, representado en un 81%, en cuanto a las condiciones que la institución financiera ubicada en el Municipio Santos Marquina actualmente utiliza para el otorgamiento de los mismos, mientras que solo un 19% de la población encuestada si lo conocen, en el cual se puede suponer que únicamente en un resultado muy bajo posiblemente han sido beneficiados con algún tipo de microcrédito. (Turístico, artesanal, entre otros).

Cuadro 8.

Resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta con respecto al ítems 2

Nº	ÍTEMS	RESPUESTAS (%)		TOTAL
		SI	NO	
2	¿Usted considera que el Banco Sofitasa es flexible en la aprobación de los microcréditos?	8	92	100

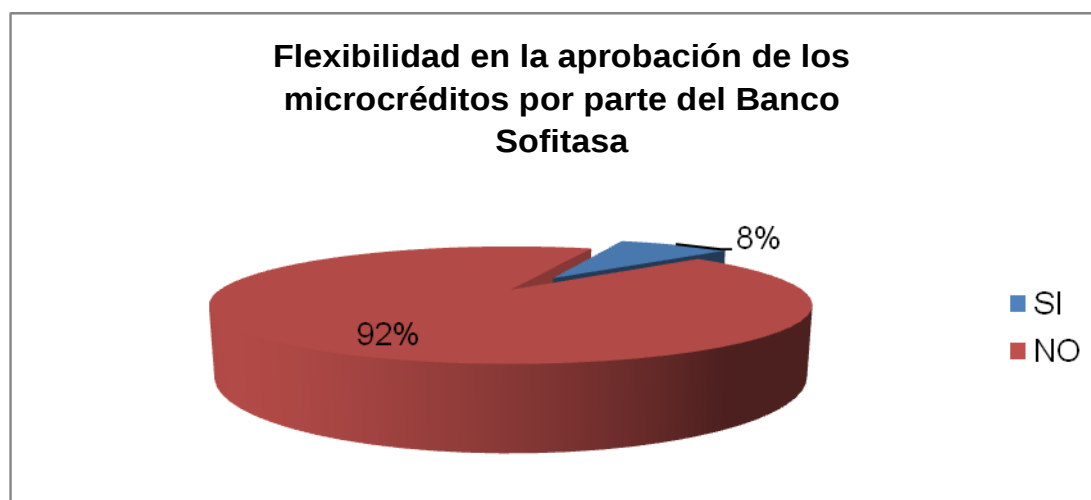


Gráfico 2. Flexibilidad en la aprobación de los microcréditos por parte del Banco Sofitasa Banco Universal C. A., Punto de Servicio Tabay

El 92% de la población encuestada consideran que las condiciones que ofrece el banco para el otorgamiento de microcréditos no son acordes con las necesidades que se presentan en la comunidad, y en vez de permitir su acceso a un financiamiento, dificultan sus posibilidades de emprender

nuevos negocios lo que contribuiría en gran medida al desarrollo económico del Municipio Santos Marquina ubicado en la estado Mérida Venezuela.

Cuadro 9.

Resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta con respecto al ítems 3

Nº	ÍTEMS	RESPUESTAS (%)		TOTAL
		SI	NO	
3	¿Considera Usted que los Consejos Comunales participan como intermediarios para el otorgamiento de microcréditos del Banco Sofitasa?	41	59	100

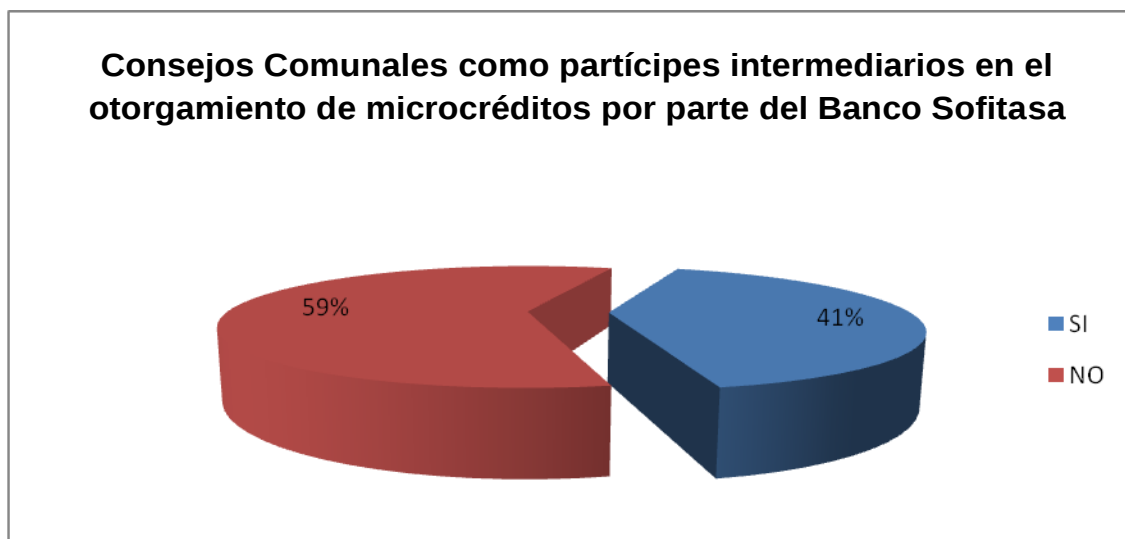


Gráfico 3. Los Consejos Comunales son partícipes como intermediarios en el otorgamiento de microcréditos por parte del Banco Sofitasa Banco Universal C. A., Punto de Servicio Tabay

De acuerdo a la muestra encuestada, el 41% considera que a través de los Consejos Comunales como ente intermediario con la institución financiera en estudio se pueden obtener microcréditos, debido a que estos poseen un mejor conocimiento de las necesidades existentes en cada una de sus comunidades, y servirían de gran apoyo a la institución financiera que hace vida en el Municipio Santos Marquina.

En este sentido, puede decirse que los Consejos Comunales podrían ser intermediarios entre la población favorecida con un microcrédito y el Banco, aumentado de esta forma su cartera de microcréditos.

Cuadro: 10

Resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta con respecto al ítems 4

Nº	ÍTEMS	RESPUESTAS (%)		TOTAL
		SI	NO	
4	¿En algún momento Usted ha solicitado microcréditos?	95	5	100

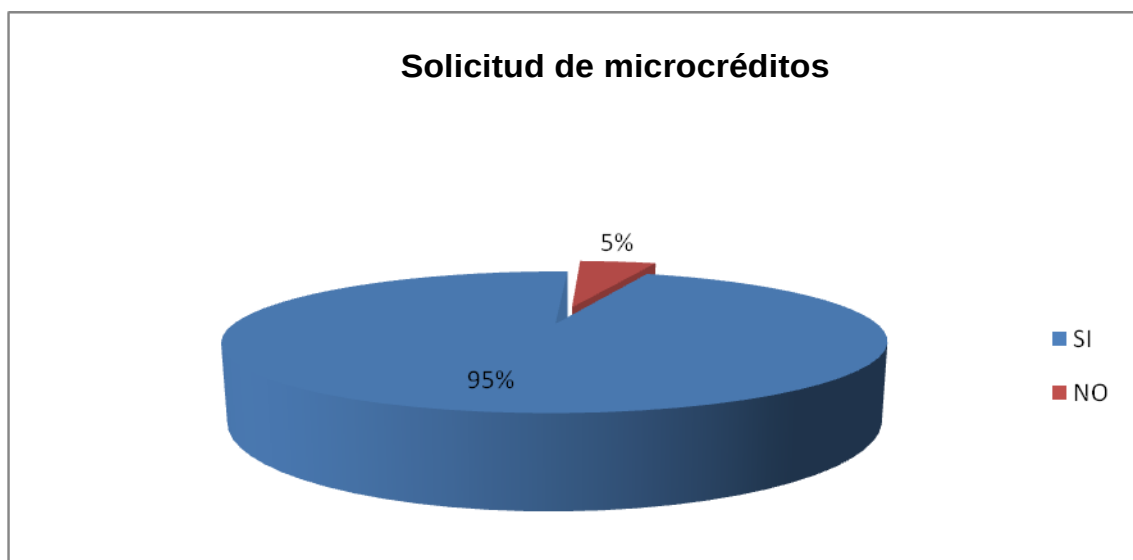


Gráfico 4. Solicitud de microcréditos

Es de hacer notar, que un considerable número de clientes potenciales representados en un 95% en algún momento han solicitado microcréditos, pero debido a las condiciones que establece el Banco Sofitasa, les ha sido rechazado puesto que no reúnen las condiciones establecidas, ya que las mismas son difícilmente accesibles para los mismos. Entre las cuales puede mencionarse el manejo de las cuentas, las cuales deben mantener un promedio mensual equivalente al monto a solicitar, lo cual dificulta poder concretar dicha solicitud. Puesto que los mismos son tratados con las mismas características de un crédito comercial.

Obteniéndose como conclusión que esta entidad bancaria no considera lo que es la esencia de un microcrédito, los cuales están fundamentados para facilitar la inserción de la población no bancarizada al sistema financiero formal.

Cuadro: 11

Resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta con respecto al ítems 5

Nº	ÍTEMS	RESPUESTAS (%)		TOTAL
		SI	NO	
5	¿Si Usted ha solicitado microcréditos en el Banco Sofitasa, se lo han aprobado?	15	85	100

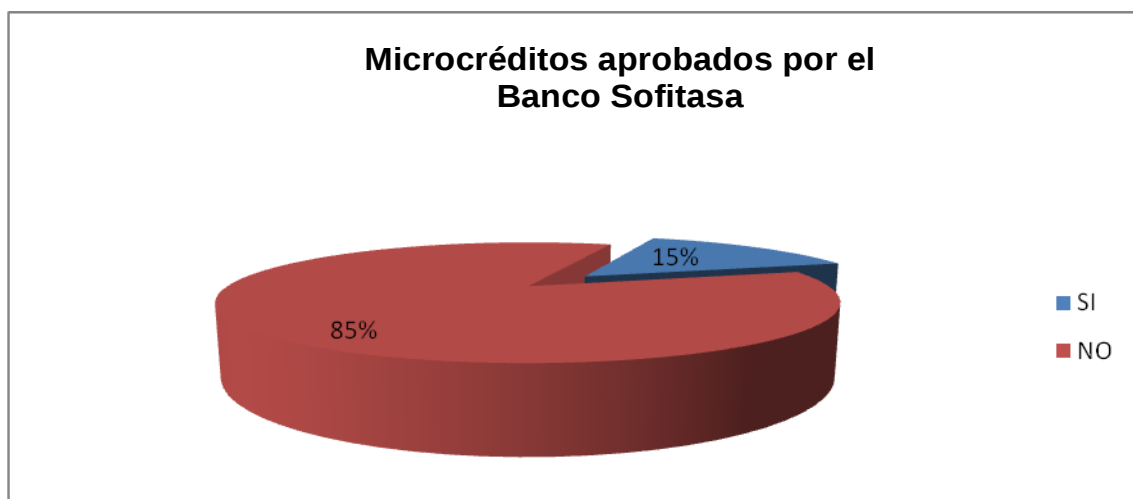


Gráfico 5. Solicitud de microcréditos aprobados por el Banco Sofitasa

Como se puede observar en el gráfico un 85% de la muestra encuestada no ha sido favorecido con la aprobación de un microcrédito lo que evidencia la falta de flexibilidad con respecto al banco al momento de otorgar los mismos, como también se puede mencionar la falta de divulgación de los requisitos por parte de la institución financiera, dificultando una vez más la posibilidad a un gran número de clientes potenciales a contribuir con el desarrollo económico del municipio en actividades como la agricultura,

artesanía, turismo y otros, lo que constituye las potencialidades del Municipio.

Cuadro: 12

Resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta con respecto al ítems 6

Nº	ÍTEMS	RESPUESTAS (%)		TOTAL
		SI	NO	
6	¿Considera Usted que tanto el Banco como los Consejos Comunales deben dar a conocer los requisitos que se necesitan para acceder a un microcrédito tanto para personas naturales como jurídicas?	100	-	100

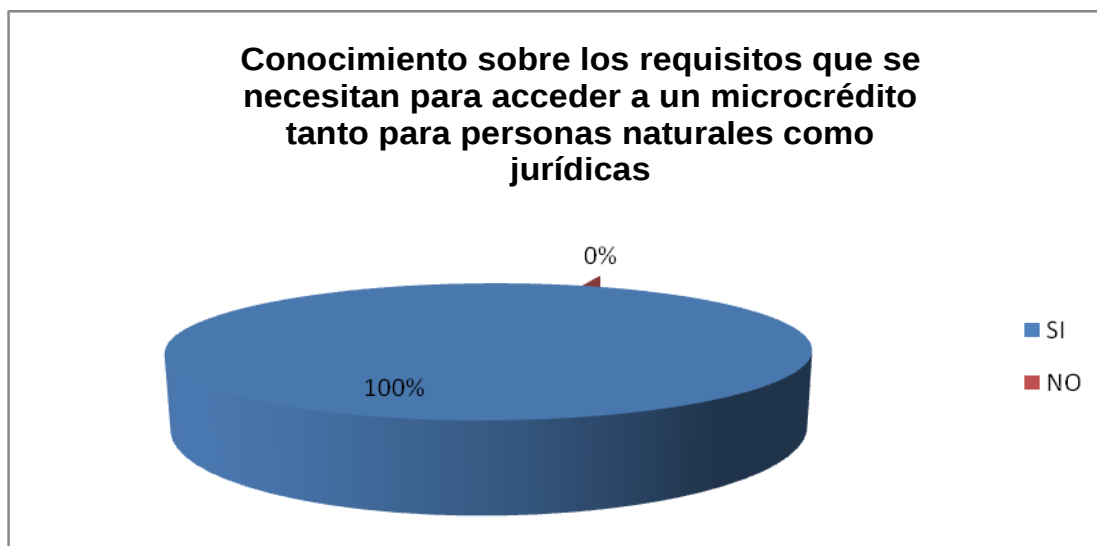


Gráfico 6. El Banco Sofitasa y los Consejos Comunales dan a conocer los requisitos que se necesitan para acceder a un microcrédito tanto para personas naturales como jurídicas.

El porcentaje total de la muestra encuestada está de acuerdo que el Banco Sofitasa divulgue las condiciones que en cuanto microcrédito maneja a través de los Consejos Comunales, para de esta manera se pueda llegar a un número mayor de clientes potenciales.

En este mismo orden de ideas se presenta en forma descrita sobre el análisis de los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas al personal directivo del Banco Sofitasa Banco Universal C. A. Punto de Servicio Tabay, y los mismos se describe a continuación, de acuerdo a cada uno de los ítems planteados:

Ítems 1: ¿Cuáles son las Condiciones actuales que el Banco Sofitasa Banco Universal Punto de Servicio Tabay, utiliza para cumplir con la Cartera de Microcréditos?

Respuestas dadas:

1. Reciprocidad del Cliente de seis meses como mínimo entre el 10% y el 15% del monto solicitado, hasta 200.000 Bs.
2. Fianza de dos personas naturales o jurídicas
3. Plan de inversión y Pro forma que indica la fiabilidad del monto solicitado.

Es de hacer notar que las respuestas arrojadas en la aplicación de la encuesta, se obtuvo los mismos resultados para la misma, en la cual la investigadora presume que éstas son las mismas condiciones en cada una de las agencias de esta entidad bancaria. (Banco Sofitasa Banco Universal).

Ítems 2: ¿Considera usted que las condiciones señaladas anteriormente deben ser modificadas?

Respuestas dadas:

El 100% de los encuestados los cuales están constituidos por el analista de crédito y los gerentes, consideran que no deben ser modificados puesto que, son necesarios para la aprobación del microcrédito, indica la reciprocidad del cliente con la institución a través del movimiento de las cuentas, lo que inspira confianza en la aprobación de la operación y las fianzas respaldan las fallas o mora del solicitante.

Ítems 3: ¿Cómo se maneja el otorgamiento de microcréditos para las figuras de Asociaciones Cooperativas (Consejos Comunales)?

Respuestas dadas:

En un 100% de la totalidad de los encuestados manifiestan que no se maneja el otorgamiento de microcréditos para las figuras de Asociaciones Cooperativas (Consejos Comunales), porque estos entes gubernamentales operan sin fines de lucro y por ende carecen de apalancamiento patrimonial.

Ítems 4: ¿Qué condiciones pudiera utilizar el Banco Sofitasa Banco Universal Punto de Servicio Tabay para otorgar microcréditos a los pequeños y medianos emprendedores?

Respuestas dadas:

La muestra objeto de estudio conformada por el personal directivo de la institución financiera en estudio, coinciden en su totalidad que la aplicación de los microcréditos son una buena opción para invertir en la pequeña y mediana empresa, debido a que aumentaría de manera significativa su cartera, sin embargo hacen énfasis en el hecho de que el proceso de otorgamiento para los mismos es igual al de los demás productos crediticios.

Ítems 5: ¿Esta entidad Bancaria da a conocer a todos sus clientes sobre el acceso de los microcréditos?

Respuestas dadas:

De manera muy sincera las personas encuestadas reconocen que no dan a conocer a todos sus clientes sobre el acceso de los microcréditos, ya que únicamente toman en cuenta a los clientes que manejan un promedio alto en las cuentas que poseen.

Conclusiones al Diagnóstico

Es importante señalar que la base fundamental de un microcrédito es la de otorgar financiamiento a pequeños emprendedores, sin embargo se observó que la población de clientes objeto de estudio en el Municipio Santos Marquina, desconocen sobre los requisitos en cuanto a microcrédito que maneja el Banco Sofitasa Banco Universal C.A., Punto de Servicio Tabay, del mismo municipio, así mismo un porcentaje importante de los clientes potenciales, necesitan tener mayor conocimiento de éstas a través de los diferentes medios de comunicación existentes en el municipio, como la emisora que allí funciona, las televisoras por suscripción las cuales destinan un canal para ofrecer información, y a través de la pagina web del banco o dirigiéndose a la oficina ubicada en el municipio, para así poder optar a los beneficios que les otorga el microcrédito en materia turística, artesanal y agropecuaria, las que se consideran las fuentes primordiales de ingreso del municipio Santos Marquina.

Del mismo modo, los resultados obtenidos en la aplicación del instrumento se puede evidenciar el hecho de que las políticas aplicadas actualmente por el Banco Sofitasa Banco Universal C.A., Punto de Servicio Tabay, ubicada en el Municipio Santos Marquina, para el otorgamiento del microcrédito, son muy rígidas, basándose en lo que es la esencia del

microcrédito el cual inicialmente fue concebido para prestar ayuda a aquellas personas con bajos recursos que quieren emprender un nuevo proyecto, además consideran que éstas no deben ser modificadas ya que las mismas permiten tener confianza cuando se otorga un microcrédito, de igual forma no toman en cuenta a las asociaciones cooperativas (Consejos Comunales), como alternativas para otorgar microcréditos, pues sólo se basan en el hecho de que éstas no tienen fines de lucro. Sin embargo, consideran que es una buena opción invertir en pequeñas y medianas empresas pero los lineamientos para prestarle dinero son las mismas que la de un crédito comercial, lo que representa una dificultad para aquellas personas que no tienen avales o garantías y además no tienen antecedentes crediticios dado que estas por su condición de individuos con bajos recursos no califican en este tipo de características que exige la banca.

En forma general, la investigadora concluye que tanto las respuestas arrojadas por los clientes potenciales son semejantes a las respuestas que se observaron por parte del personal administrativo de la institución financiera en estudio, concluyéndose de esta manera que una gran parte de la población del Municipio Santos Marquina no se benefician de los posibles microcréditos que les pueden y/o deben ser otorgados con la finalidad de mejorar su estabilidad económica.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

El microcrédito es una herramienta que permite a las instituciones de bajos recursos y a los pequeños y medianos empresarios obtener financiamiento que les permita comenzar nuevos proyectos y a través del buen cumplimiento de éstos tener experiencia crediticia para poder acceder a los beneficios que otorga la banca formal (bancos comerciales y/o universales).

En el desarrollo de esta investigación se puso de manifiesto que el Banco Sofitasa Banco Universal C. A., Punto de Servicio Tabay, ubicado en el Municipio Santos Marquina no aplica los lineamientos esenciales de un microcrédito, puesto que para todos los casos exige mantener una cuenta con la institución como mínimo de seis (6) meses y una movilización mensual de Bs 3.000,00, así como también la fianza de dos personas naturales o jurídicas lo que para la realidad de un cliente potencial es bastante difícil de poder cumplir.

En este sentido, se puede concluir que la falta de conocimiento por parte de los clientes potenciales representados como personas naturales y jurídicas, en cuanto a las condiciones que en materia de microcrédito aplica esta entidad bancaria es bastante difícil para poder acceder a la aprobación de un microcrédito, el cual les proporcionaría una mejor calidad de vida tanto para el beneficiario como para el grupo familiar, puesto que las condiciones que presenta esta entidad bancaria, son de difícil acceso. Así como también,

se le puede sumar el hecho de que las condiciones que ofrece la entidad bancaria en estudio no son divulgadas entre todos sus clientes. Se evidencia de igual forma, la inflexibilidad en los requisitos que se piden para que un cliente califique para un microcrédito, puesto que se le da el mismo tratamiento que el de un crédito comercial, siendo esto un impedimento significativo para este tipo de clientes debido a que no poseen ni fianzas ni avales para optar a los mismos.

Por otra parte, es necesario mencionar que el Banco Sofitasa Banco Universal C.A., Punto de Servicio Tabay, otorga el rubro de microcrédito, pero en base a sus condiciones ya establecidas como son la reciprocidad en las cuentas que mantienen en la institución, es decir que deben ser clientes del mismo y en el caso de personas jurídicas deben estar en funcionamiento por lo menos durante un año legalmente constituidas, con la finalidad de determinar su liquidez y rentabilidad en el mercado, lo que constituye una manera indirecta de excluir a los microempresarios, así como también el cumplimiento de una serie de documentos para la formalización del crédito siendo esto un obstáculo más para acceder a un financiamiento, lo cual evidencia que no cumple con la verdadera naturaleza del microcrédito siendo éste una fuente importante de pequeños emprendedores que por su necesidad, estarían dispuestos a cumplir con condiciones que estén más adecuados a sus características.

En tal sentido, se puede demostrar que la institución financiera no considera las características principales de un microcrédito que deberían estar orientadas a personas de escasos recursos sin experiencia crediticia ni avales, pero con un potencial de habilidades y destrezas, además de un compromiso moral que les permitirán llevar a cabo sus proyectos.

Recomendaciones

Una vez finalizado el estudio de investigación con relación a los nuevos mecanismos que permiten acceder a los microcréditos a los pequeños y medianos emprendedores del Banco Sofitasa Banco Universal C.A., Punto de Servicio Tabay, seguidamente se presenta una serie de recomendaciones, que de una manera u otra se han reflejado en el desarrollo de esta investigación y que a su vez servirá de apoyo a todos aquellos clientes potenciales denominados como personas naturales o jurídicas y así poder acceder a la aprobación de un microcrédito que contribuya en la práctica y/o aplicación de los proyectos que benefician su estabilidad económica.

1. Realizar campañas de divulgación en el municipio Santos Marquina en cuanto a las condiciones que en materia de microcrédito maneja el Banco Sofitasa que allí funciona.
2. Fomentar visitas a los sectores más populares del municipio por parte de la directiva de la institución, en conjunto con los consejos comunales y así asegurar un equilibrio económico de los pequeños y medianos emprendedores, para que se beneficien por parte de esta entidad bancaria a través de la aprobación de un microcrédito.
3. Considerar a los consejos comunales como una garantía de microcréditos ya que por sus características y su fin es la de llevar recursos a las poblaciones más excluidas, estas personas tienen mayores conocimientos en los sectores donde habitan, de los pequeños y medianos empresarios que allí operan y podrían calificar como optantes a microcréditos bancarios.
4. Hacer un estudio minucioso de los clientes potenciales para optar a un microcrédito, basados en las estadísticas suministradas por los consejos comunales, pero prestar mayor atención a aquellos cuya actividad

principal sea turística, artesanal o agrícola, puesto que con el otorgamiento del microcrédito contribuiría en gran medida al desarrollo del municipio, porque estos rubros son considerados la fuente primordial de ingreso para éste.

5. Establecer una tasa de interés fija por un período de tiempo razonable y un monto mínimo Bs. 5.000,00 y un monto máximo Bs. 30.000,00 y de acuerdo al cumplimiento en el pago del solicitante se le puede otorgar el monto máximo de Bs. 50.000,00.
6. Implementar capacitación a los representantes de los consejos comunales de todo lo concerniente a las modalidades de microcrédito que la institución financiera maneja, para que éstos sean portavoces en sus respectivas comunidades, de acuerdo a la información suministrada por el personal directivo y de esta manera los clientes potenciales estarían informados sobre las posibilidades y limitaciones, cuando consideren necesario solicitar un microcrédito.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Fuentes Impresas

- Arias, F. (1999). El Proyecto de Investigación. Guía para su elaboración. (3º ed.). Caracas, Venezuela.
- Aristizábal, R. (2007). El Microcrédito como alternativa de crecimiento en la economía colombiana. Revista Ciencias Estratégicas. 15 (17), 1-19.
- Balestrini Acuña, M. (2002). Cómo se elabora el proyecto de investigación. Caracas: BL Consultores Asociados.
- Bavaresco, A. (1992). Proceso metodológico en la investigación. Academia Nacional de Ciencias Económicas. Venezuela
- Bernal, C. (2006). Metodología de la Investigación. (2º ed.). México: Pearson Educación.
- Danke, Gl. (1.990). Investigación y Comunicación. México, DF.
- Hernández, R., Fernández, C. y, Baptista P. (2003). Metodología de la Investigación. (3º ed.). México: McGraw-Hill.
- Hurtado, I. y Toro, J. (1999). Paradigmas y métodos de Investigación. (3º ed.). Valencia, Venezuela: Espíteme.
- Márquez, H. (2006). Las Microfinanzas en Venezuela: Análisis de su Problemática. Tesis Doctoral Publicada, Universidad Católica Andrés Bello. Caracas, Venezuela.
- Martínez, A. (2004). Microcrédito y Pobreza. Proyecto de Desarrollo Comunidades Rurales y Pobres. Tesis Doctoral Publicada, Universidad de Málaga, Andalucía, España.

- López, S. y Peña, E. (2005). El Mercado del Microcrédito Productivo Rural: Comprobación Empírica en el Sur de Santander. Trabajo Especial de Grado. Pontifica Universidad Javeriana. Bogotá D.C., Colombia.
- Ocando y Otros. (2007). Microfinanzas y Responsabilidad Social en Venezuela. Tesis Doctoral Publicada, Universidad Católica Andrés Bello. Caracas, Venezuela.
- Ortiz, R. (2009). Manual de Normas y Procedimientos de Crédito. Banco Sofitasa Banco Universal C. A.
- Saboin, J. y Tejada, C. (2009). Impacto de la Bancarización en la Productividad de las Microempresas. Tesis Doctoral Publicada, Universidad Católica Andrés Bello. Caracas, Venezuela.
- Silva, J. A. (2006). Metodología de la Investigación. Caracas: Colegial Bolivariana, C.A.
- Universidad de los Andes, Instituto de Investigaciones Económicas y Sociales. (1996). La Estructura Ocupacional y el Producto Interno Bruto del Municipio Santos Marquina del Estado Mérida. Mérida
- Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Vicerrectorado de Investigación y Postgrado. (2.006). Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales. Caracas: FEDUPEL.

Fuentes Electrónicas

Asociación Bancaria de Venezuela [Documento en Línea] Disponible:
<http://www.venezuelasite.com/portal/Detalles/5915.html>.

Callamaro, A. (2011). Qué es un Microcrédito [Documento en línea]
Disponible:<http://negociosybolsa.blogspot.com/2011/05/que-es-un-microcredito.html>

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, (N° 36.860). (1999, Diciembre 30). Publicada en Gaceta Oficial Extraordinaria N°. 5.453, República Bolivariana de Venezuela, marzo, 24, 2000. Disponible:
<http://www.tsj.gov.ve/legislacion/constitucion1999.htm>.

Dan, C. (2010). Qué es un Microcrédito [Documento en línea] Disponible:
<http://www.economias.com/2010-09-01/2031/que-es-un-microcredito/>.

Decreto con Fuerza de Ley de Creación, Estimulo, Promoción y Desarrollo del Sistema Microfinanciero. (Decreto Presidencial N° 1250). (2001, Marzo 14). (República Bolivariana de Venezuela), Disponible:
http://www.felaban.com/archivos_siri/ANEXO%2026%20VENEZUELA%20legal05.pdf. [Consulta 2010, mayo 23].

Definición de Emprendedor [Documento en Línea]. Disponible:
<http://www.crecenegocios.com/definicion-de-emprendedor/>.

Díaz, M (2002). La Microempresa [Documento en línea]. Disponible:
<http://monografias.com/trabajos10/micro/micro.shtml>.

Lacalle, M. y Rico, S. (2007). Los microcréditos: una especial referencia al modelo de concesión español. [Documento en línea]. Disponible:
http://www.isel.org/cuadernos_07/gestion/m_lacalle/m_lacalle_1.html.

La guía de Venezuela. (2008). [Pagina Web en línea]. Disponible:
<http://www.guía.com.ve/noticias/?id=20450>[Consulta:2010.Agosto14].

Ley Orgánica de los Consejos Comunales. (2010, Febrero 01). (República Bolivariana de Venezuela), Disponible:

<http://www.mibam.gob.ve/portal/downloads/legales/locc.pdf>. [Consulta 2010, mayo 30].

Ley General de Bancos y otras Instituciones Financieras (República Bolivariana de Venezuela). (2001, Noviembre 3). Disponible: <http://www.sudeban.gob.ve/>. [Consulta 2010, Octubre 11].

Microcréditos [Documento en línea]. Disponible: http://www.creacionempresas.com/index.php?option=com_content&task=view&id=734&Itemid=786.

Para qué sirve el Microcrédito, (2011). [Documento en línea]. Disponible: <http://www.tumicrocredito.com/>.

ANEXOS

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Analista: Persona que se dedica al análisis y especialista.

Analista Microfinanciero: Persona o entidad que se dedica al análisis de la Microfinanzas especialista en Microfinanza.

Aval: Compromiso que con su firma, una persona adquiere al obligarse a subsidiar ante el incumplimiento de una obligación económica de otra persona, que es la deudora principal, y firma que garantiza el pago de una letra de cambio.

Bancos: Establecimiento de origen privado o público que debidamente autorizado por la ley que admiten dinero en forma de depósito, en unión de los recursos propios, para poder conceder préstamos, descuentos, y en general todo tipo de operaciones bancarias.

Banca universal: Institución que de conformidad con lo establecido en la ley general de bancos y otras instituciones financieras, puede realizar todas las operaciones que pueden efectuar los bancos e instituciones financieras especializadas como Bancos Comerciales, Bancos Hipotecarios, Bancos de Inversión, Sociedades de Capitalización, Arrendadoras Financieras y Fondos de mercado monetario.

Banco Comercial: Institución Financiera que acepta depósitos y que puede utilizar ese dinero, para conceder préstamos, y entidad que practica como actividad principal las operaciones relativas al comercio.

Beneficiario: Titular de un derecho y persona con la que una Institución Financiera tiene la obligación de efectuar un pago o de prestar un servicio y titular a cuyo favor se extiende un crédito documentario, una clasificación comercial, una póliza de préstamo, entre otros.

Beneficio: Utilidad o provecho que se tiene de una actividad y desde el punto de vista económico, diferencia entre el ingreso total obtenido y los costos y/o los gastos financieros incurridos para la obtención de dichos beneficios.

Capacidad de Crédito: Estimación cuantitativa de crédito o nivel de endeudamiento que puede soportar una persona o de una empresa, teniendo en cuenta su patrimonio o sus ingresos habituales.

Capacidad de Pago: Estimación de la capacidad de una persona para hacer frente a los vencimientos de deudas y créditos que tiene.

Cartera: Conjunto de Valores, obligaciones o acciones emitidos por diferentes entidades financieras, y departamento de la entidad financiera que trata lo relativo al descuento y al cobro de efectos de comercio y otros documentos.

Cobranza: Término genérico que significa la tramitación por los bancos de documentos para obtener su pago y/o su aceptación.

Comercio: Actividad consistente en el intercambio de bienes y de servicios entre un comprador y un vendedor, a un determinado precio y establecimiento de venta al público.

Crédito: Entrega de un objeto o de una cantidad de dinero a otra persona, con el compromiso por parte de esta última a devolver el dinero el objeto o el dinero a su acreedor, en un plazo convenido junto con los intereses que se produjeran, y confianza que se otorga a una persona o a una firma en razón de su solvencia y de su moralidad.

Crédito Agropecuario: Modalidad de crédito que busca satisfacer las necesidades de financiamiento del micro productor de las actividades agrícolas y pecuarias de la zona rural, contribuyendo a su desarrollo, a su crecimiento y a su inserción en el sistema financiero formal. El crédito puede ser para capital del trabajo o para capital de inversión.

Crédito Asociativo: Metodología cuyo desarrollo se basa en la existencia de una organización ya establecida (asociación o cooperativa), cuya función es la intermediación de los fondos otorgados por la institución financiera a los miembros de la organización.

Crédito Comercial: Todo crédito otorgado por una entidad financiera, independiente de su particular objetivo, con excepción de los créditos hipotecarios, de vivienda, de consumo y de microcrédito.

Economía: Ciencia que estudia la asignación de los recursos escasos, susceptibles de usos alternos, para satisfacer las necesidades humanas y optima utilización de los recursos, de manera que se obtiene una mayor satisfacción para emplearlos.

Economía Informal: Conjunto de actividades que teniendo fines lícitos se basa en medios ilícitos para llevarse a cabo y actividades que no tienen intrínsecamente un conjunto criminal, pero que, a pesar de ser lícitas, convenientes y deseables en un país tienen que servirse de medios ilícitos para llevarse a cabo.

Fianza Bancaria: Constituida por un banco ante un tercero, para responder de un cliente, y acto por el cual un fiador se obliga frente al acreedor a satisfacer las obligaciones emergentes de un contrato mercantil.

Financiamiento: Fuente de recursos propios o ajenos de una empresa, detallada en el pasivo y materializada en el activo como inversiones.

Garantía: Carta suscrita por un tercero para garantizar a una entidad financiera el buen fin de una operación de crédito de un cliente y conjunto de bienes y de solvencias que avalan un crédito.

Garantía Mancomunada: Garantía intangible basada en el compromiso de todos los componentes del grupo prestatario de responder ante una

eventual falta de pago de uno de sus miembros. En tal caso, el sujeto del crédito es el grupo como un todo.

Garantía Personal: Garantía constituida por la acreditación personal que merece el cliente, y garantía con carácter personal: cuando un individuo diferente al deudor garantiza, con la totalidad de su patrimonio, la obligación contraída por este último. Pueden ser de dos tipos: 1) Garantía Personal, cuando el garante es una persona natural, y 2) Garantía Empresarial, cuando el garante es una persona jurídica que garantiza con su patrimonio.

Garantía Solidaria: Se reemplaza el requisito de una garantía física (real) por una que tiene como base la responsabilidad de grupo, en el cual todos los miembros reciben un crédito y se constituyen en codeudores por el monto total adeudado por el grupo.

Grupos Solidarios: Metodología Crediticia, caracterizada por ser un préstamo hacia un grupo objetivo, de libre disponibilidad y que puede ser secuencial, utilizando garantía solidaria o mancomunada.

Hipoteca: Derecho real constituido en garantía de una obligación principal sobre un inmueble y en general son bienes inmuebles que esencialmente conceden al acreedor hipotecario la facultad de enajenar las cosas hipotecarias una vez vencida y no satisfecha la deuda contraída.

Institución Financiera: Determinado tipo de sociedad que se encarga de la captación de depósitos y la concesión de créditos, principalmente. Pueden ser Bancos y Caja de Ahorros.

Institución Microfinanciera: Institución especializada en la intermediación financiera para clientes de bajos recursos. Suele ofrecer servicios de desarrollo empresarial y servicios sociales. Puede ser una asociación no gubernamental, una cooperativa de ahorro y crédito.

Inversión: Económicamente, colocación de un capital con fines de lucro y destino dado a uno recursos financieros.

Límite: Autorización máxima estipulada y cantidad máxima que puede disponerse en un crédito.

Lucro: Ganancia o provecho que se saca de una operación comercial.

Microempresario: Persona natural o jurídica que bajo cualquier forma de organización o gestión productiva, desarrolle o tenga iniciativa para realizar actividades de comercialización, prestación de servicios, transformación y producción industrial, agrícola o artesanal de bienes.

Microcrédito: Crédito concedido a los usuarios del sistema micro financiero con o sin intereses, destinado a financiar actividades de producción, comercialización o servicios, cuya fuente principal de pago lo constituye el producto de los ingresos generados por dichas actividades.

Pago: Acción de pagar y lo que se da para satisfacer una deuda.

Plazo: Espacio máximo de tiempo señalado para el cumplimiento de una obligación o para la realización de un acto.

Recursos: Conjunto de medios económicos y de bienes de una empresa o de una persona, necesarios para llevar a cabo su actividad y sus inversiones

ANEXO A

UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
DEPARTAMENTO DE POSTGRADO
MÉRIDA ESTADO MÉRIDA

Encuesta para Clientes Potenciales de Microcrédito

Estimado Cliente reciba un cordial saludo, la siguiente encuesta fue diseñada para recolectar información valedera en el estudio sobre las Condiciones para el otorgamiento de Microcréditos a pequeños y medianos emprendedores del Municipio Santos Marquina de la Ciudad de Mérida Estado Mérida. La misma está conformada por una serie de preguntas referentes a las Condiciones de Microcrédito que utiliza el Banco Sofitasa Banco Universal C. A. Punto de Servicio Tabay.

Instrucciones:

- Lea cuidadosamente cada una de las preguntas planteadas.
- Señalar con la letra “X”, si la respuesta la considera positiva o negativa
- Responda con sinceridad a cada una de las preguntas.
- Al finalizar la entrevista devuélvasela a su entrevistadora.

Gracias por su colaboración

Roselyn Adriana Trejo de Pérez

La Investigadora

A continuación se presenta una serie de preguntas, que debe marcar con la letra (X), según la respuesta que usted considere conveniente.

Nº	ÍTEMS	SI	NO
1	¿Conoce usted las condiciones crediticias en cuanto a Microcréditos que se aplican en el Banco Sofitasa Banco Universal C.A Punto de Servicio Tabay ubicado en el Municipio Santos Marquina?		
2	¿Usted considera que el Banco Sofitasa es flexible en la aprobación de los microcréditos?		
3	¿Considera Usted que los Consejos Comunales participan como intermediarios para el otorgamiento de microcréditos del Banco Sofitasa?		
4	¿En algún momento Usted ha solicitado microcréditos?		
5	¿Si Usted ha solicitado microcréditos en el Banco Sofitasa, se lo han aprobado?		
6	¿Considera Usted que tanto el Banco como los Consejos Comunales deben dar a conocer los requisitos que se necesitan para acceder a un microcrédito tanto para personas naturales como jurídicas?		

ANEXO B

UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
DEPARTAMENTO DE POSTGRADO
MÉRIDA ESTADO MÉRIDA

Encuesta para Gerentes y Analista de Crédito

Sres. Gerentes y Analista de Crédito

Por medio de la presente reciban ustedes un cordial saludo, la ocasión es propicia para informarles, que han sido seleccionados para realizar una investigación educativa.

La presente encuesta, tiene como propósito fundamental, recabar información acerca de las Condiciones Crediticias para el otorgamiento de Microcréditos a Pequeños y Medianos emprendedores del Municipio Santos Marquina del Estado Mérida.

Lo que lleva a solicitar su valiosa receptividad ante el presente instrumento en el que se pide responder la totalidad de los ítems. La información suministrada será netamente confidencial y la misma facilitará la realización de un análisis acerca del problema que se investiga.

Por tal motivo se le agradece su colaboración al responder las preguntas planteadas con la mayor objetividad posible.

Gracias por su Colaboración.

Roselyn Adriana Trejo Ochoa

La Investigadora

A continuación se presenta una serie de preguntas, las cuales debe responder con la mayor sinceridad posible.

1. ¿Cuáles son las Condiciones actuales que el Banco Sofitasa Banco Universal Punto de Servicio Tabay, utiliza para cumplir con la Cartera de Microcréditos?: _____

2. Considera usted que las condiciones señaladas anteriormente deben ser modificadas: Si. _____ No: _____

Explique: _____

3. ¿Cómo se maneja el otorgamiento de microcréditos para las figuras de Asociaciones Cooperativas (Consejos Comunales)?: _____

4. ¿Qué condiciones pudiera utilizar el Banco Sofitasa Banco Universal Punto de Servicio Tabay para otorgar microcréditos a los pequeños y medianos emprendedores?

5. ¿Esta entidad Bancaria da a conocer a todos sus clientes sobre el acceso de los microcréditos? Si: _____ No: _____

ANEXO C

Validación Cualitativa

(Encuesta para Clientes Potenciales de Microcrédito)

CRITERIOS	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del Instrumento				
Claridad en la redacción de los ítems				
Pertinencia del objetivo general con sus respectivos objetivos específicos				
Relevancia del Contenido				

Apreciación Cualitativa:

Observaciones:

ANEXO D

Validación Cualitativa

(Encuesta para Gerentes y Analista de Crédito)

CRITERIOS	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del Instrumento				
Claridad en la redacción de los ítems				
Pertinencia del objetivo general con sus respectivos objetivos específicos				
Relevancia del Contenido				
Ortografía				

Apreciación Cualitativa: _____

Observaciones: _____

ANEXO E

UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
DEPARTAMENTO DE POSTGRADO
MÉRIDA ESTADO MÉRIDA

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, _____ C.I. N° _____

De Profesión _____

En mi condición de _____

Por medio del presente hago constar que he revisado, con fines de validación para la confiabilidad del trabajo desarrollado por la investigadora, sobre: Los mecanismos que facilitan el acceso al financiamiento de los microcréditos de los pequeños y medianos empresarios.

Los cuales se encuentran expresados en las páginas anexas (Validación cuantitativa, y Redacción y Ortografía.

Apellidos: _____

Nombres: _____

Cédula de Identidad: _____

Firma: _____

ANEXO F

UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
DEPARTAMENTO DE POSTGRADO
MÉRIDA ESTADO MÉRIDA

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, _____ C.I. N° _____

De Profesión _____

En mi condición de _____

Por medio del presente hago constar que he revisado, con fines de validación para la confiabilidad del trabajo desarrollado por la investigadora, sobre: Los mecanismos que facilitan el acceso al financiamiento de los microcréditos de los pequeños y medianos empresarios.

Los cuales se encuentran expresados en las páginas anexas (Validación cuantitativa, y Redacción y Ortografía.

Apellidos: _____

Nombres: _____

Cédula de Identidad: _____

Firma: _____

ANEXO G

UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
DEPARTAMENTO DE POSTGRADO
MÉRIDA ESTADO MÉRIDA

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, _____ C.I. N° _____

De Profesión _____

En mi condición de _____

Por medio del presente hago constar que he revisado, con fines de validación para la confiabilidad del trabajo desarrollado por la investigadora, sobre: Los mecanismos que facilitan el acceso al financiamiento de los microcréditos de los pequeños y medianos empresarios.

Los cuales se encuentran expresados en las páginas anexas (Validación cuantitativa, y Redacción y Ortografía.

Apellidos: _____

Nombres: _____

Cédula de Identidad: _____

Firma: _____