



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
VICERRECTORADO ACADÉMICO
COMISIÓN CENTRAL DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
POSTGRADOS EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MENCIÓN FINANZAS**

**LA INNOVACIÓN COMO ESTRATEGIA SOCIAL EN LA BANCA
PÚBLICA. CASO BANCO DE VENEZUELA AGENCIA 673 SUCURSAL
CUMANA 2019-2021**

Trabajo de grado como requisito parcial para optar al grado de Magister
Scientiarium en Finanzas

Autora: Lcda. Yelimar Leonice

Tutor: Dra. Teresa Chacare

Cumaná, diciembre2021

ÍNDICE

La innovación como estrategia social en LA BANCA PÚBLICA. CASO BANCO DE VENEZUELA Agencia 673 sucursal cumana 2019-2021	i
ÍNDICE.....	ii
LISTA DE GRAFICA	vi
LISTA DE MATRIZ	vi
LISTA DE TABLA	vii
LISTA DE IMAGEN.....	vii
LISTA DE ANEXOS.....	viii
DEDICATORIA	ix
AGRADECIMIENTO	x
RESUMEN.....	xi
INTRODUCCION.....	1
CAPITULO I.....	7
GENERALIDADES DEL PROBLEMA DE INVESTIGACION.....	7
1.1. El problema de la investigación: La crisis como oportunidad de cambio en el sistema financiero.....	7
1.1.1 Interrogantes de la investigación	17
1.1.2 Objetivos de la investigación	17
1.2 Justificación e importancia	19
1.3 Antecedentes y Sustento Teórico de la Investigación	22
1.4. Metodología de la Investigación	25
1.4.1. Nivel de investigación	26
1.4.2 Diseño de investigación.....	32
1.4.4. Colaboradores	33

1.4.5. Técnicas e instrumento de Recolección de datos.....	34
1.4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de los datos	35
CAPITULO II.....	38
LA INNOVACIÓN.....	38
2. La innovación	38
2.1. Definición de Innovación	38
1.4.3. Fuentes de investigación	42
2.2 La Innovación como Recurso de Valor.....	42
2.3 La Innovación Financiera: Causas y Efectos.	45
2.4 Innovaciones en La Banca.	48
2.4.1 La Banca Móvil	49
2.4.2 Billetera Móvil o Dinero Móvil.....	50
2.4.3 Big-Data.....	52
2.4.4 Cloud Computing o Información en La Nube	56
CAPITULO III.....	60
DESARROLLO DE VALOR: GESTION SOCIAL EN LA BANCA	60
3.1. La Responsabilidad Social (RS).....	61
3.1.1 La Responsabilidad Social en el Sistema Bancario.....	62
3.1.2.1 FTSE4Good.....	66
3.1.2.2 Modelo SA 8000 (Social Accountability)	67
3.1.2.3 Accountability 1000 (AA1000).....	70
3.1.2.4 ISO 26000.....	73
3.2 Acciones Financieras con Cambio Social	76
3.2.1 Las Microfinanzas.....	78

3.2.2 La Bancarización.	86
3.2.3. La Inclusión Financiera.....	90
3.2.4La Educación Financiera	93
3.3. La innovación Social como Estrategia de Cambio en las Entidades Financieras	96
3.3.1 La Innovación Social y su Aporte al Sistema Financiero	104
CAPÍTULO IV	109
LA INNOVACIÓN COMO ESTRATEGIA SOCIAL EN LA BANCA PÚBLICA, CASO BANCO DE VENEZUELA. AGENCIA 673 SUCURSAL CUMANÁ.	109
4.1. Reseña histórica del Banco de Venezuela.....	109
4.2 Bases Legales.....	114
4.2.1 La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela	114
4.2.2 Ley de Bancos y Otras Instituciones.....	116
4.2.3 Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación.....	116
4.3 Elementos internos y externos que influyen en La innovación como estrategia social en la Banca Pública, caso Banco de Venezuela. Agencia 673 Sucursal Cumaná	118
4.3.1 El Proceso de Innovación	121
4.3.2 Diseño, implantación y divulgación de instrumentos o medios financieros.....	123
4.3.3 Innovaciones en el Sistema Financieros.	123
4.3.4 El uso de las innovaciones	124
4.5 La responsabilidad social, la microfinanciación, la bancarización, la inclusión y la educación financiera como elementos que condicionan la estrategia social en el Banco de Venezuela.	126
4.5.1 Responsabilidad Social	127

4.5.2 Estándares y Lineamiento Internacionales de Responsabilidad Social	129
4.5.3 Acciones Financieras con Cambio Social.....	132
4.6 Categorías emergentes para La innovación como estrategia social en la Banca pública. Caso Banco de Venezuela, Agencia 673 Cumaná.....	138
4.7 El estudio estadístico para la innovación como estrategia social en la Banca Pública, caso del Banco de Venezuela.....	178
4.7.1 Contraste de las hipótesis	206
CAPÍTULO V	226
PROPUESTA DE INNOVACIÓN COMO ESTRATEGIA SOCIAL EN LA BANCA PÚBLICA, CASO BANCO DE VENEZUELA.....	226
REFLEXIONES FINALES.....	247
RECOMENDACIONES.....	253
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA.....	255
ANEXOS.....	265
METADATOS	281

LISTA DE GRAFICA
GRÁFICA 11: CONDICIONES ECONÓMICAS, FINANCIERAS Y SOCIALES

..... 13528

LISTA DE MATRIZ

MATRIZ 1: SISTEMA CATEGORIAL APRIORÍSTICO 15151

MATRIZ 2: SISTEMA CATEGORIAL 15252

MATRIZ 4: LECTURA RELACIONAL, SUBCATEGORÍA: LA INNOVACIÓN
..... 15454

MATRIZ 5: LECTURA RELACIONAL, SUBCATEGORÍA RECURSO DE VALOR
..... 15655

MATRIZ 6: LECTURA RELACIONAL SUBCATEGORÍA: GESTIÓN FINANCIERA
..... 16060

MATRIZ 7: LECTURA RELACIONAL, SUBCATEGORÍA: RESPONSABILIDAD
SOCIAL..... 16262

MATRIZ 8: LECTURA RELACIONAL, SUBCATEGORÍA: ACCIONES
FINANCIERAS CON CAMBIO SOCIAL..... 16464

MATRIZ 9: CODIFICACIÓN AXIAL, CATEGORÍA: LA INNOVACIÓN 16666

MATRIZ 10: CODIFICACIÓN AXIAL, CATEGORÍA: RESPONSABILIDAD
SOCIAL..... 17070

MATRIZ 11: CODIFICACIÓN AXIAL, CATEGORÍA: ACCIONES FINANCIERAS
CON CAMBIO SOCIAL. 17171

MATRIZ 12: CODIFICACIÓN SELECTIVA 17373

MATRIZ 13: CATEGORÍA EMERGENTE..... 17474

LISTA DE TABLA

TABLA 1: COEFICIENTE DE CRONBACH	3737
TABLA 2: SERVICIO Y DINERO MÓVIL	53
TABLA 5: INSTITUTO Y AGENCIAS DE INNOVACIÓN SOCIAL.....	10202
TABLA 6: ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA SUBCATEGORÍA INNOVACIÓN.	14040
TABLA 7: ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA SUBCATEGORÍA RECURSO DE VALOR.....	14242
TABLA 8: ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA SUBCATEGORÍA GESTIÓN FINANCIERA	14444
TABLA 9: ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA SUBCATEGORÍA RESPONSABILIDAD SOCIAL	14747
TABLA 10: ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA SUBCATEGORÍA ACCIONES FINANCIERA CON CAMBIO SOCIAL	14949
TABLA 11: LA INNOVACIÓN COMO GESTIÓN SOCIAL.....	18787
TABLA 12: LA INTELIGENCIA FINANCIERA	18888
TABLA 13: PROPUESTA Y ESTRATEGIA DE DESARROLLO	188
TABLA 14: DIALOGO Y COMPROMISO SOCIAL	189
TABLA 15: LA GESTIÓN SOCIAL.....	189
TABLA 16: ESTADÍSTICO DESCRIPTIVO: LA INNOVACIÓN COMO GESTIÓN SOCIAL.....	190
TABLA 17: ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS:.....	193

LISTA DE IMAGEN

IMAGEN 1: RESULTADO NETO INTERANUAL DE LA BANCA	88
IMAGEN 2: PROCESO DE LA INNOVACIÓN	10404
IMAGEN 3: MODELO TEÓRICO DE LA INNOVACIÓN COMO GESTIÓN SOCIAL EN LAS ENTIDADES FINANCIERAS	1827

LISTA DE ANEXOS

ANEXO 1: CARTA BANCO DE VENEZUELA	26565
ANEXO 2: CUESTIONARIO Nº 1: LA INNOVACIÓN COMO ESTRATEGIA SOCIAL EN LA BANCA PÚBLICA CASO BANCO DE VENEZUELA ...	26666
ANEXO 3: CUESTIONARIO Nº 2 LA INNOVACIÓN COMO ESTRATEGIA SOCIAL EN LA BANCA PÚBLICA CASO DE VENEZUELAANEXOS ..	27474
ANEXO 4: CARTA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO Nº 1	27777
ANEXO 5: CARTA DE VALIDACIÓN Nº 2.....	278
ANEXO 6: REFERENCIA DE TRABAJO	28079

DEDICATORIA

El mirar cada amanecer es una demostración del infinito amor de mi Padre Celestial hacia a mí, siempre me ha llevado bajo su protección por caminos de experiencias y vivencias, a él mi honrad y mis alabanzas. Gracias por darme siempre la gloria.

A mi madre, mujer de espíritu noble que con palabras sabias y amorosa supo orientar mis pasos hacia puerto seguro. Con su firmeza me enseñó a no rendirme, con ella conocí lo majestuoso e infinito del sentimiento más puro, sincero y desinteresado que puede existir; su voz pudo arrullarme e hizo que me crecieran alas. De sus manos conocí la bondad, que la dedicación y el esmero es la fórmula secreta para alcanzar lo deseado. De ella aprendí que el trabajo se es digno cuando va alimentado de valores, que la luz más resplandeciente es la verdad y que la humildad es la prenda que todo debemos portar. Mis eterno amor e infinitas gracias, por darme el mejor regalo que se le puede dar alguien, la vida..!

A mi amada Patria Venezuela, tierra de belleza infinita, paraíso de dioses y cuna de libertadores y poetas. Tus caminos y senderos son jardines de orquídeas que cautiva. Contemplar tu divinidad, es fortuna de reyes, la inmensidad tiene tu nombre. Eres majestuosa e imponente, a ti dedico mi esfuerzo, porque soy afortunada y agradecida de haber nacido en una tierra en donde el oro y el diamante corren en tus ríos, donde las perlas adornan nuestro pelo y tu tepuyes olimpo.

Yelimar Leonice

AGRADECIMIENTO

A ti Padre Celestial mi honrad y mis alabanzas, por ser quien guía mis pasos y cuida siempre de mi familia y morada.

A mi familia por ser ejemplo de constancia y valores.

A mi tutora Siempre le estaré eternamente agradecida por su dedicación y esmero. Su valioso conocimiento y experiencia condujo la investigación a feliz término.

A mi novio eterno por ser el gran acompañante de esta maravillosa historia de perseverancia, dedicación y constancia. Sus palabras me alentaron en todo momento a no desistir, recordándome siempre que el éxito no es suerte sino el reflejo de un arduo trabajo.

A la casa más alta del Oriente del país, mi querida Universidad de Oriente cuna de pensadores e intelectuales que con su loable labor vencen las sombras, dejando hondas huellas que florecen la magnificencia de la educación. Esa que nos viste de coraje y hace que rompamos las cadenas de opresión y nos hace libre, pensadores y críticos.

Yelimar Leonice



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
VICERRECTORADO ACADÉMICO
COMISIÓN CENTRAL DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
POSTGRADOS EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MENCIÓN FINANZAS**

**La innovación como gestión social en la Banca Pública, Caso Banco
de Venezuela**

Autora: Lcda. Yelimar Leonice

Tutora: Dra. Teresa Chacare

RESUMEN

Las crisis que afecta a los sistemas económicos, políticos, financieros y sociales develan el dinamismo y la no linealidad de los hechos. De acuerdo con los acontecimientos, se hace urgente la creación de distintos escenarios creativos, transformadores e inclusivos que permitan la construcción de nuevos espacios en donde la creación de valor, el conocimiento y el interés colectivo condicione las exigencias de un sistema innovador e influyente en las instituciones tanto públicas como privadas. Por esta razón, la innovación social es imprescindible para las entidades financieras en donde la forma tradicionalista imposibilita el acceso a los servicios financieros. Sin embargo, la conjugación de los diferentes elementos y agentes en los distintos campos de acción social conlleva a la construcción de nuevas formas de gobernabilidad que trascienden la rentabilidad y el asistencialismo para llegar a convertirse en una nueva manera de desarrollo sostenible. Esta investigación de campo propone a La Innovación como Estrategia Social en la Banca Pública, Caso Banco de Venezuela. La investigación se llevó a cabo en el Banco de Venezuela, agencia 673 Sucursal Cumaná, sin embargo la misma es susceptible de ser aplicada en cualquier agencia del banco porque todas comparten la misma realidad; en cuanto la metodología es de tipo mixta (cuantitativa y cualitativa). El método cuantitativo se apoyó en el paquete estadístico Smart- Pls 3.0 y por su parte el método cualitativo se apoyó a través de la etnografía, ambos métodos permiten recabar, analizar e interpretar la información de manera precisa y concisa en busca de un cambio en el sistema de gobernanza de la institución que contribuya en el fortalecimiento de las áreas sociales, económica, financiera e investigativa.

Palabras Clave: innovación social y sistema financiero

INTRODUCCION

Sin crisis no hay méritos. Es en la crisis donde aflora lo mejor de cada uno, porque sin crisis todo viento es caricia”.

Albert Einstein

Lo trascendental de la construcción de los nuevos paradigmas se fundamenta en la vinculación y la cohesión de elementos, representando un desafío a lo tradicional, así se habla entonces de innovación. Según Herrera y Gutiérrez (2011), “la innovación debe ser vista como una evolución, un proceso complejo, no lineal e interactivo, en el que hay una coevaluación de los sistemas tecnológico, científico y social” (Pág.75). Lo anterior apunta a identificar a la innovación como elemento transformador en la sociedad. Se puede observar una efervescencia en torno al tema, puesto que irrumpe con los patrones de desarrollo, propiciando un encuentro de experiencia, creatividad e ingenio como proceso de cambio en favor de la creación de valor y la replicabilidad de las buenas prácticas.

En realidad la innovación es la puerta de entrada al cambio en las instituciones, sin embargo, su mayor virtud radica en que puede transformar la realidad, por una que se encuentre enmarcada en el progreso y el desarrollo. Por tanto, la innovación adquiere una dimensión distinta desde la visión social, puesto que ya, no es concebida como una técnica o un elemento tecnológico, sino como un agente que potencia la sustentabilidad de una comunidad, una región e incluso de un país a través de la construcción, las alianzas, el aprendizaje y la experiencia como modelo de conocimiento.

Frente a esta realidad, la innovación trae consigo grandes retos, en donde ningún agente social queda exceptuado, tal es el caso de los sistemas financieros, Bodie y Merton (1999) definen el sistema financiero como “el conjunto de

mercados y otras instituciones mediante las cuales se realizan los contratos financieros y el intercambio de activos y riesgos” (Pág.09). Esta premisa explica el papel que juegan los bancos dentro del sistema económico y social de un país. Se puede afirmar, que la actividad bancaria esta confinada principalmente a la rentabilidad que puedan obtener sus accionistas por la intermediación entre los agentes deficitarios y superavitarios de fondos, esta práctica ha dejado en tela de juicio el compromiso que tienen con sus clientes y con una sociedad que cada día reclama la construcción de nuevos espacios que le favorezcan.

Con respecto a lo anterior, se clarifica el efecto que podría obtenerse si se incluye dentro de la agenda de las entidades financieras la innovación como elemento de transformación. La incidencia de los bancos en el crecimiento y desarrollo de un país es de vital importancia, debido que su propósito de reducir los costos, minimizar las fricciones y asimetrías que existen en los mercados, y el modo en que estos problemas se resuelve influyen en las decisiones de ahorro e inversión, afectando la distribución de los recursos dentro de la economía, el crecimiento y el bienestar social. Entendiéndose que la banca está inmersa en un sistema social que se nutre de valores, principios y ética que trasciende más allá de los balances y los índices financieros. Estas temáticas formarán parte de la construcción de la Tesis de Maestría.

Avalando la idea que se viene desarrollando, Blanco y Tafur (2008,) “innovar de forma rentable es cada vez más complejo, por lo que es necesario profundizar en los procesos de innovación para avanzar hacia una mejor gestión de los mismos que permita aumentar el valor que la empresa obtiene de las innovaciones” (Pág.02). Reforzando lo antes mencionado, es necesario que las entidades financieras se comprometan a cumplir no solo con los índices de rentabilidad sino con la práctica de valores y principios éticos. La adopción de patrones de conducta ética en las instituciones financieras acarrea la comprensión y solidaridad voluntaria refundada en un planteamiento de eficiencia y la co-

participación de todos los actores sociales. Desde este punto de vista, la idea de una banca más incluyente, surge de la premisa de ofrecer servicios y productos forjadores de oportunidades, crecimiento y desarrollo de todos y cada uno de los núcleos de formación productiva.

En tal sentido, innovar desde una perspectiva social es ir más allá del propósito de la banca de la que Acuña (2014) afirma que “los programas básicos de la política financiera, están dirigidos a la democratización del capital y a la organización de un sistema de microfinanzas, orientado a facilitar el acceso a los recursos financieros y la asistencia técnica a los beneficiarios de la economía social” (Pág.215). Es necesaria, la innovación como estrategia social para lograr conectar la visión financiera con la social que permitan generar un modelo de desarrollo que abra oportunidades de crecimiento y diversificación en los sectores productivos.

En este contexto, la innovación como estrategia social en la banca promueve una transformación del sistema financiero, puesto que el actual es insostenible, carece de pertinencia. En los actuales momentos Venezuela se encuentra atravesando una crisis en el sistema económico y la banca no puede ser excluida, sino que esta debe trabajar en conjunto con la sociedad. García y Suarez (2013) afirman que “la exclusión de los sectores de bajos recursos al acceso a los servicios y productos financieros necesarios para su desarrollo y crecimiento económico y social para poder alcanzar una mejor calidad de vida” (Pág.165). A su vez, la adopción de una innovación contribuye con el bienestar, inhibe la dependencia, la vulnerabilidad y el asistencialismo por parte del sistema económico.

Ahora bien, el Banco de Venezuela (BDV) como institución cumple con un fin social, el cual le exige ser garante de acciones responsables que promuevan el desarrollo y la sustentabilidad del aparato socioproductivo del país. En la

actualidad el Banco de Venezuela, es el banco público más grande del país, es por eso que el Banco de Venezuela debe contar con una política de Innovación como Estrategia Social que promueva nuevos esquemas de desarrollo

Así mismo, el estudio de la innovación como estrategia social es de gran interés para la banca, ya que al igual que los índices financieros, las carteras de inversión, la tasa de interés, los riesgos, los clientes e inversionistas; es un activo de gran valor estratégico para la sustentabilidad y debe ser gerenciada con dedicación. Por lo tanto, se debe establecer un esquema de desarrollo que responda con anticipación y mística de trabajo ante una sociedad que reclama escenarios de desarrollo económico, tecnológico y social.

En tanto esta investigación, bordea a la crisis como oportunidades de desarrollo, no busca modelos determinados ni patrones; sino una mezcla de experiencia y conocimientos compartidos que pueden ser replicados y adaptados a las exigencias y requerimientos de la coyuntura económica. Se va más allá de las teorías y análisis estadísticos hasta llegar al tejido social como marca distintiva y de valor en la institución financiera.

En tal sentido, el propósito de esta investigación consistió en fundamentar La innovación como estrategia social en la Banca Pública, caso Banco de Venezuela. Agencia 673 Sucursal Cumaná, lo cual conducirá a la refundación de los valores y prácticas financieras con el fin de materializar un sistema innovador dentro de la banca como hecho de valor.

De las bases teóricas que soportan la investigación y que marcan la construcción de la tesis se encuentran como referentes: La Innovación como Estrategia Social. La misma se alimenta de otras teorías como: La Responsabilidad Social como garante de los principios éticos que dictan las pautas de actuación, las microfinanzas, la bancarización, la inclusión y la

educación financiera como propuesta de valor que permiten la inserción y actuación responsable de la banca como agente social.

Esta investigación estará conformada por los siguientes capítulos:

Capítulo I. El problema de investigación que a su vez, contiene el planteamiento del problema de investigación, objetivo general y objetivos específicos de la investigación y justificación e importancia de la investigación. Marco Teórico: contiene antecedentes, bases teóricas. El Marco Metodológico hace referencia al tipo de investigación; nivel, diseños y fuentes de investigación, colaboradores, técnicas de recolección de datos y las técnicas para el análisis de los datos.

El Capítulo II engloba todo lo relacionado a la definición de innovación, resaltando los siguientes aspectos: La innovación, la innovación como recurso de valor, la innovación financiera: causa y efectos, innovaciones en la banca entre la que destacan: La banca móvil, billetera móvil o dinero electrónico, el big data y el cloud computing o información en la nube.

Por su parte en el Capítulo III titulado Desarrollo de Valor: Gestión social de la banca. Se abordarán: La responsabilidad social, estándares y lineamientos internacionales en la responsabilidad social, acciones financieras con Cambio social en donde se encuentran las microfinanzas, la bancarización, la inclusión y la educación financiera.

En el Capítulo IV, se refiere a La innovación como estrategia social en la Banca Pública, caso Banco de Venezuela. Agencia 673 Sucursal Cumaná el cual estará constituido por los siguientes contenidos: Reseña histórica del Banco de Venezuela, bases legales en la que se encuentra la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y algunas Leyes tales como la Ley General Bancos y otras instituciones Financieras, Ley Orgánica de Comunicación Tecnología e

Innovación. Además de los elementos internos y externos que influyen en la innovación como estrategia social del Banco de Venezuela, el uso de la innovación como estrategia social; la responsabilidad social, las microfinanzas, la bancarización, la inclusión y la educación financiera como elementos que condicionan la estrategia social en el Banco de Venezuela, las variables que afectan el programa de orientación, promoción y divulgación de las microfinanzas, la bancarización, la inclusión y La educación financiera, factores internos y externos que afectan el programa de formación de la innovación como estrategia social en el Banco de Venezuela. También se encuentra las categorías emergentes y estudios estadísticos para la innovación como estrategia social en la banca pública, Caso Banco de Venezuela.

Por último se presenta el Capítulo V, orientado en la construcción de una propuesta de la innovación como estrategia social en la banca pública, caso el Banco de Venezuela que contribuya fortalecimiento en las áreas sociales, económico, financiero e investigativa en las cuales se llevó a cabo la definición de objetivos, acciones, pautas y evaluación de estratégicas orientadas en el mejoramiento continuo de la actividad financiera como generadora de oportunidades; finalizando con reflexiones y recomendaciones de la investigación desarrollada.

CAPITULO I. GENERALIDADES DEL PROBLEMA DE INVESTIGACION

“Hay que aprender a enfrentar la incertidumbre puesto que vivimos una época cambiante donde los valores son ambivalentes, donde todo está ligado”.
Edgar Morín (1999)

Reconociendo la validez de las palabras de Morín (1999), se inicia este capítulo, haciendo una reflexión sobre la incertidumbre en la que se inmiscuye la crisis, palabra que acá hace alusión al problema con plena conciencia de oportunidades de líneas de salida; la cual no es más que una invitación a la búsqueda de lo extraordinario desde las oportunidades en lo desconocido. Lo inexorable del conocimiento que conduce a la investigadora a evaluar su contexto, conocer la realidad que se devela como dinámica, múltiple y única concediéndole la particularidad que le otorga un valor propio.

Los cambios y la dinámica en el contexto financiero, económico y social son de especial importancia para esta investigación, respetando la rigurosidad científica y crítica para entender la variabilidad y complejidad de los hechos. En este capítulo se expondrá la problemática, los objetivos y la justificación de la investigación.

1.1. El problema de la investigación: La crisis como oportunidad de cambio en el sistema financiero

Desde la introducción se ha perfilado la crisis del sistema financiero, que en este apartado se explicita en profundidad como la gran temática a estudiar y encontrar líneas de salida con el objeto de estudio: La innovación como estrategia social. Se define de acuerdo con lo expresado por CODESPA (2013) “como aquellas soluciones novedosas ante problemas sociales que resultan más

efectivas y sostenibles y que la empresa participa como un actor directo, implicado y activo (Pág.09). En los contextos sociales actuales cada vez más globalizados y complejos, se requiere que las instituciones financieras fijen posiciones y afronten los desafíos en el campo de acción social. Hoy los procesos cíclicos ameritan que las mismas deben responder con una mayor capacidad de generación de conocimiento, generando bienestar y valor compartido.

Las instituciones financieras son ejemplo de estrategia, competitividad, innovación, alianza y creación de valor; basándose en competencias y dominio en temas como: Las microfinanzas, la bancarización, la inclusión y educación financieras, responsabilidad social, conectividad y sustentabilidad bajo la premisa del manejo exitoso de los recursos tanto tangibles como intangibles que vayan en beneficio de todos para que no sea solamente considerado como una visión de utilidad individual. Es necesario resaltar la importancia de las entidades financieras, como unidades de desarrollo y bienestar social, las cuales deben comprometerse no solo con sus resultados financieros y rentistas, sino también, con acciones de formación integral, y demás funciones que fortalezcan y justifiquen su perdurabilidad en el tiempo.

Por su parte, Machinea (2009) señala que “la actual crisis financiera plantea distintos tipos de interrogantes, que van desde sus orígenes, sus particularidades y los factores que la potenciaron, hasta qué puede hacerse para evitar su profundización y cómo evitar crisis similares en el futuro” (Pág.34). El problema a exponer se hace de manera compleja en un ir y devenir de las partes al todo y viceversa; se tocan aristas de los sistemas que bordean al sistema financiero y van entretejiendo las realidades de donde emergen categorías que se visionan siempre de manera innovadora.

De esta realidad se extiende una invitación al lector a la apertura de su pensamiento con respecto a las finanzas y su relación a otras ciencias como: la economía, la innovación, la gestión, el talento humano, la responsabilidad social, la creatividad, las finanzas, la gerencia abordada desde luego desde una visión innovadora permite generar valor dentro de la institución. En tal sentido, Hidalgo, León & Pavón (2002) sostienen que “se aproxima un futuro cada vez más incierto, reconociendo la capacidad de innovar como un recurso en la banca cada vez más valioso, de igual manera en las capacidades financieras, gestionado de una forma rigurosa” (Pág. 39). Por ello, la autora se atreve a pensar de manera divergente e inmiscuye su sentir como agente de cambio y transformación que busca líneas de salida fuera de los modelos y los esquemas tradicionalistas que pretenden conseguir vías diferentes bajos los mismos caminos; se trata entonces de abordar el devenir de la historia de la innovación como estrategia social.

Por otro lado, una de las grandes problemáticas es que el éxito de la banca está confinado a la rentabilidad que genera la misma, excluyendo así una cantidad de aspectos que hoy en día son elementales para cualquier institución financiera que éste orientada a mantenerse en el tiempo; de esto deja cuenta la ausencia de valores y normas de conductas que modelan el comportamiento de los actores financieros. Sin duda, la forma de gestión habitual en las entidades financieras no ha permitido la apertura a nuevos modelos de negocios con compromiso social. Este hecho irrupciona y condiciona la estabilidad de la banca.

Es de resaltar, que cuando se habla de responsabilidad social en las entidades financieras tradicionales se hace referencia a la filantropía, contribuciones, colaboraciones, asistencia y otras obras sociales; sin embargo en la actualidad el término ha ganado otra connotación, puesto que las organizaciones innovadoras han visionado nuevas maneras de gestión y modelos de negocios generando confianza y prestigio. Este cambio en el sistema de valores financieros conlleva a la búsqueda de saber relacionar rentabilidad con

otros aspectos de interés general como sostenibilidad, bienestar social y preservación por el medio ambiente; el cual guarde consideración y respeto por la condición humana como valor inalienable.

En tanto así como las fallas en la responsabilidad social con respecto a la prestación de los servicios financieros, deja en evidencia laxas prácticas de valores además de normas y patrones de conducta que menoscaban la ética y la mística de trabajo que garantiza la credibilidad y aceptación dentro de los marcos de la gobernanza corporativa; como reflejo de la vinculación y la sensibilización de la banca, por ser esta parte del entramado social al cual pertenece toda institución. Este hecho deja en claro, el papel que debe cumplir la banca como gestora de servicios, de tal manera que la rentabilidad al igual que la generación de valor formen los cimientos de una banca inclusiva, innovadora, social y sostenible.

En la banca tradicionalista suele suponerse que concatenar una política integradora, es atentar contra su estabilidad financiera, lo cual deja en evidencia la falsedad del cumplimiento de la responsabilidad social como gestión de valor. Considerando que la inclusión es transcendental en la banca, Calderón, Carbajal y Leiva (2014) ratifican que lo “perjudicial para el desarrollo económico, toda vez que la teoría ha demostrado que las fricciones del mercado financiero que impiden la inclusión financiera pueden conducir a una desigualdad persistente y a perpetuar la pobreza” (Pág.25).

Así mismo, Capra (1992) argumenta que “La idea misma de riqueza, que es la clave de la economía, está inextricablemente vinculada a las expectativas, los valores y los modos de vida de los seres humanos” (Pág.124). No obstante la idea de una nueva banca favorece el rescate de los principios, fundamentales, en los cuales gana vigor la responsabilidad social, recordando que somos parte de un gran sistema y que los efectos que puedan suscitarse reclaman por la conciliación

de intereses por cuanto está en juego el bienestar social de las futuras generaciones. Esta noción de la gestión bancaria exige La innovación como estrategia social la cual permitiría dinamizar y revitalizar la actividad financiera como agente de bienestar.

Por otro lado se evidencian en el mundo financiero ejemplos tangibles de que si es posible combinar rentabilidad y bienestar social, así lo demuestra el BVA ha sido nombrado, por segunda vez, como mejor banco de clientes corporativos es decir, de empresas en el mundo por la revista Global Finance en sus premios anuales (<https://www.bbva.com/es/la-revista-global-finance-elige-a-bbva-como-mejor-banco-corporativo-2021/>).

Los ejemplos mencionados anteriormente, ponen de manifiesto la necesidad imperiosa de afinar estrategias que permitan el diseño de modelos tangibles de innovación social que conlleven a vincular acciones más duraderas con los grupos de interés; fomentando la participación, la cooperación y el compromiso bancario más allá de lo establecido por las normativas y los reglamentos de las instituciones bancarias. Es así como una institución financiera con un claro campo de acción social puede desarrollar ventajas competitivas, ya que la inserción de los sectores menos favorecidos permite la apertura a nuevas actividades económicas y productivas traduciéndose en desarrollo y crecimiento de la actividad financiera.

Generar confianza que se transforme en el transcurrir del tiempo en seguridad es un acto de valor por parte de cualquier organización. Esta premisa condiciona la actuación bancaria, la cual fija sus objetivos en la continuidad de su negocio. Sin embargo, la perdurabilidad en el tiempo amerita examinar el mercado, evaluar la vulnerabilidad y la fragilidad por la exposición de los riesgos, además de la valoración en los costos transaccionales en los cuales incurre la institución, conllevándola a la planificación, implementación y evaluación de

estrategias; además de establecer métodos que abran espacios a la inclusión como medio de innovación, con el objeto de minimizar la brecha de los sectores no bancarizados.

Por su parte las instituciones financieras tienen grandes desafíos por enfrentar, puesto que la gestión y el fortalecimiento de la actividad económica son de incidencia significativa en el desarrollo sustentable de cualquier país, ya que a través de la intermediación financiera se canalizan y se realizan las colocaciones de fondos que vayan dirigidos hacia la inversión. Sin embargo las fluctuaciones o los riesgos a los cuales están expuestos los proyectos de inversión hacen que las instituciones bancarias no muestren interés. Así lo destaca el BBVA “el riesgo financiero hace referencia a la incertidumbre producida en el rendimiento de una inversión, debida a los cambios producidos en el sector en el que se opera, a la imposibilidad de devolución del capital por una de las partes y a la inestabilidad de los mercados financieros” (<https://www.bbva.com/es/finanzas-para-todos-el-riesgo-financiero-y-sus-tipos/>) Es de resaltar que esta premisa bancaria ha restringido la inserción de los sectores de bajos recursos en donde ha ganado valor las microfinanzas, la cual a través de políticas inclusivas y sociales adquiere importancia en la lucha contra la pobreza, la usura, la especulación y la dependencia generando confianza y compromiso por parte de los nuevos actores sociales.

Al hablar de microfinanzas debemos retomar el ejemplo de 1974 planteado por Muhammad Yunus en Bangladesh con el Banco Grameen o “Banco de los pobres” el cual otorgaba préstamo a las personas de bajos recursos, además de ayudarlo a través de programas de capacitación y orientación financiera que posibilitaran la creación de pequeñas empresas que permitieran mejorar su condición social. De igual manera en 1978 se emprende el proyecto UNO en Recife una ciudad en Brasil teniendo como objetivo ofrecer créditos por bajos montos a las personas que no eran consideradas aptas para solicitar créditos; sin

embargo en un transcurrir de 4 años la institución había otorgado 900 préstamos y había contribuido a 1400 nuevos empleos. La demostración de éxito obtenido por la microfinanciación lleva a esta investigación a la búsqueda de una gestión innovadora que propicie el valor social.

Desde la perspectiva económica, financiera y social la microfinanciación es vista como un instrumento de gran impacto; puesto que ésta permite el fortalecimiento y el posicionamiento de la entidad bancaria. De igual manera permite que los nuevos clientes puedan obtener recursos para sus actividades productivas, aumento en las inversiones, mayores puestos de trabajo generando mayores niveles de ingresos. A pesar de los beneficios que puede aportar la microfinanciación al servicio financiero en Venezuela existen obstáculos que impiden su desarrollo. Tal es el caso de la problemática de la inclusión financiera reflejada en los resultados presentados en el informe de Microscopio Global del 2021 el cual ubica a nuestro país en el puesto 53 de un total de 55 países. En el mismo informe se evidencia que países de la región de América Latina como Colombia ocupan el primer lugar, seguido de Perú y en el mismo informe países como Uruguay en el puesto 3, México y Argentina en el puesto 4, Brasil en el puesto 8, Chile en el puesto 12 y Bolivia en el puesto 21

La problemática reseñada anteriormente, muestra signos de incapacidad en nuestro sistema financiero en lo que se refiere a la inclusión financiera. Según el reporte de Microscopio Global 2019 “la inclusión financiera ya figura en la agenda mundial y se considera un cimiento crucial para mejorar los medios de subsistencia” (Pág.18). De igual manera la Comisión Económica Para América Latina y el Caribe CEPAL (2017) ratifica que la “Inclusión Financiera significa no solo brindar acceso a los servicios financieros formales a quienes carecen de ellos, sino también perfeccionar el uso del sistema financiero para aquellos que son parte del circuito financiero formal” (Pág.118). Dentro de este contexto la innovación social puede definir acciones e instrumentos adecuados que

promuevan la inserción de los distintos sectores contribuyendo para que la banca llegue cada día a más segmentos de la población, ofreciendo más y mejores servicios y generando una estabilidad en el sistema económico.

Por un lado, el surgimiento de nuevas plataformas e intermediarios financieros en línea, con menores costos de transacción y nuevas técnicas y fuentes de información para evaluar el riesgo crediticio, contribuirá a expandir el acceso a financiamiento. Es de hacer notar la complejidad del sistema financiero en la banca que en la crisis puede afectar al sistema económico y viceversa. Pernia (2016) deja en evidencia de esto al aseverar que la “banca es el sistema circulatorio de cualquier economía y, al igual que ocurre con el cuerpo humano, cualquier «accidente» en esta área tan sensible puede tener consecuencias fatales” (Pág.02). Ya Venezuela probó la amarga experiencia de una crisis sistémica en 1994. Es aquí donde surge la interrogante: ¿Las soluciones pueden ser encontradas en un encasillamiento reduccionista que no abrigue a la innovación como estrategia social?

En lo referente a el sistema financiero del país es el resultado de grandes transformaciones que van desde iniciativas privadas y públicas, liquidaciones, absorciones y fusiones como respuesta ante un ambiente con enormes desafíos, signado por la competencia y la globalización. La banca en el país hasta ahora no ha alcanzado una madurez plena, producto del proteccionismo que siempre le ha garantizado El Estado.

Vale la pena destacar que, el Banco de Venezuela, es reconocido como una gran institución financiera en nuestro país, sin embargo su trascendencia depende de la vinculación que tenga con la sociedad. En el sistema financiero venezolano existen desigualdades que se traducen en menores oportunidades para el desarrollo de la población más pobre y excluida del país; superar estos obstáculos supone el desafío de innovar en el Banco de Venezuela para acercar

a esta institución más al ciudadano y brindarle mejores servicios y oportunidades financieras.

La gestión en el Banco de Venezuela está enmarcada bajo un esquema de inclusión, cooperación y alianza estratégica. Partiendo de estos principios, los resultados no solo deben ser evaluados de manera cuantitativa, puesto que la banca forma parte de un sistema complejo llamado sociedad. Por una parte se muestran los resultados financieros con un crecimiento sostenido que conlleva a la institución a una posición consolidada ante sus competidores, sin embargo, hay que aclarar que lo mensurable, lo visible, lo monumental no es garantía de una buena gestión, porque se estaría replicando el modelo tradicionalista en donde los intereses de los accionistas pesan sobre la confianza depositada por los clientes dejando de lado a una sociedad carente de recursos.

Los desafíos económicos a los que hoy se enfrenta la sociedad venezolana no son alentadores, lo cual requiere que la banca se convierta en un agente de cambio. Este reto implica una nueva manera de hacer las cosas para así obtener resultados distintos, por este motivo la gestión bancaria debe tener presente la gestión social. Actualmente el panorama económico exige la puesta en práctica de la innovación como estrategia social que permita encontrar líneas de salida a la crisis del sistema financiero, enfrentando desafíos como una inflación que mengua los ahorros, actividades especulativas que afectan los ingresos, desasistencia de los sectores más vulnerables; la necesidad de encontrar soluciones factibles a los desafíos en cuanto al acceso y oportunidades financieras conlleva a la búsqueda permanente de alternativas y desarrollo de capacidades sostenibles en el tiempo.

De acuerdo con lo antes planteado, la inflación ha afectado la actividad financiera del país. De allí que Pernía (2016) afirma que la inflación hace que las necesidades crediticias se eleven, no como resultado de “una mayor actividad económica, sino porque se requieren más bolívares para financiar las mismas

operaciones, e incluso menores. No es que la banca tenga más clientes que demandan dinero para invertir o reinvertir, sino que el dinero pedido vale menos” (Pág.88).

Por lo tanto, el Banco de Venezuela puede generar valor económico creando valor social. El banco debe conectar su modelo de negocio con el aspecto social, de esta forma su gestión no va a ser vista como una actividad estéril sino como una labor encomiable, en pro del bienestar social. La capacidad y gestión o las mejoras en la práctica financiera van a estar vinculadas con la rapidez con que se implemente la innovación como actividad transformadora contribuyendo con el éxito y asegurando la sustentabilidad.

En los servicios financieros ofrecidos por el Banco de Venezuela, se pueden evidenciar detalles que lo colocan en una posición menos ventajosa, quedando demostrado que el servicio financiero ofrecido a sus clientes se lleva a cabo de una manera tradicionalista. Los avances tecnológicos y los sistemas de información utilizados no son suficientes para continuar, se necesita la irrupción de una nueva banca que sea el reflejo de una sociedad empoderada, reconocida y respetada, lo que propone a La innovación como estrategia social como el medio que permita la articulación de saberes en búsqueda de mayor valor agregado.

En definitiva más allá de la incertidumbre por los beneficios o riesgos que implica la innovación se debe tener presente que la sostenibilidad y la competitividad de la institución emergen de la transparencia, la dedicación y el compromiso de ser cada vez mejores. Las exigencias de los clientes cada vez son mayores. Un cliente satisfecho al cual se le ofrecen soluciones prácticas y eficaces va a ser un cliente fiel. Puesto que, el banco es el que debe adaptar sus procesos, productos y canales financieros a las necesidades de sus clientes.

De las consideraciones anteriores, surgen las siguientes interrogantes.

1.1.1 Interrogantes de la investigación

1. ¿Cuáles son los fundamentos de la innovación como estrategia social en la banca pública, caso Banco de Venezuela. Agencia 673 Sucursal Cumaná?
2. ¿Cuáles son los elementos tanto internos como externos que influyen en la innovación como estrategia en los servicios financieros de la banca pública?
3. ¿Cómo se puede caracterizar la responsabilidad social, la microfinanciación, la bancarización, la inclusión y la educación financiera en el Banco de Venezuela?
4. ¿Cuáles son las categorías emergentes y el estudio estadístico para la innovación como estrategia social en la banca pública, caso Banco de Venezuela Agencia 673 Sucursal Cumaná?

1.1.2 Objetivos de la investigación

Objetivo general

Fundamentar La innovación como estrategia social en la banca pública, caso Banco de Venezuela. Agencia 673 Sucursal Cumaná.

Objetivos específicos

- 1) analizar los elementos internos y externos que influyen en la innovación como estrategia social en la banca pública, caso Banco de Venezuela Agencia 673 Sucursal Cumaná.
- 2) Analizar la responsabilidad social, la microfinanciación, la bancarización, la inclusión y la educación financiera como elementos que condicionan la estrategia social en el Banco de Venezuela.

- 3) Definir categorías emergentes y el estudio estadístico para la innovación como estrategia social en la banca pública, caso Banco de Venezuela Agencia 673 Sucursal Cumaná.

- 4). Diseñar una propuesta de la innovación como estrategia social en la banca pública, caso el Banco de Venezuela Agencia 673 Sucursal Cumaná.

1.2 Justificación e importancia

Las evidencias de la falta de respaldo de la banca hacia la sociedad son muestras suficientemente sólidas de las fallas existentes en la distribución de recursos y la generación de oportunidades. De allí la necesidad de La innovación como estrategia social de la Banca Pública, Caso Banco de Venezuela Agencia 673 Sucursal Cumaná. Es necesario aclarar que el estudio se realiza en esta agencia en particular por ser la sede más grande de la ciudad y porque la autora labora en ella facilitando la recolección de información para la investigación, sin embargo, esta situación no afecta los resultados porque las fallas presente se repiten en las demás agencias bancarias.

En tanto, la innovación social aporta soluciones a los desafíos que inciden en la desigualdad y exclusión en el sistema financiero. Desde este punto de vista, el pensamiento inclusivo pone a disposición productos y servicios que permiten el acercamiento de la banca hacia la sociedad como parte de una política integradora en beneficio de una mejor calidad de vida ofreciendo soluciones que no menoscaban con la dignidad humana, puesto que pone de manifiesto nuevos patrones de conducta en donde se ve realizado los valores.

Es necesario entender, que La innovación como estrategia social amerita del involucramiento de todos y cada uno de los miembros de la entidad bancaria a través de un diálogo participativo, concatenados con las políticas económicas, financieras y sociales. Vale destacar, que esta forma de estrategia social, trae consigo grandes oportunidades que sirven para la generación de nuevos modelos y negocios inclusivos bajo la óptica de la innovación como agregado de valor brindando asistencia y acompañamiento financiero a todos los clientes como una forma de cultivar la educación financiera.

Hasta hace poco dentro de la línea de investigación en el área de las finanzas, la acción social era concebida como un elemento circunstancial en donde ganaba supremacía la rentabilidad y la competitividad. Es de resaltar que las exigencias sociales han irrumpido y condicionado los nuevos modelos de negocios en donde las instituciones orientadas a mantenerse en el tiempo deben no solo ofrecer soluciones financieras, económicas y legales sino también soluciones sociales, medioambientales que proyecten la perdurabilidad y el respeto de la condición humana como principio ético impostergable en las organizaciones. En la búsqueda de una visión compartida, la innovación social gana vigor como referencia de valor.

Con la propuesta de valor social en la banca a través de la innovación se puede consolidar un mejor sector bancario ejemplo claro de esto son los logros alcanzados en países tales como: La India, Brasil, Perú, Bolivia, Colombia y muchas regiones de América Latina. La innovación como estrategia social, promueve un cambio en la banca, producto de su creación y acción mediante la inserción de todos los sectores de la economía. De igual forma la nueva política inclusiva y participativa de los sectores económicos de bajos recursos permite conocer el efecto de la microfinanciación, la bancarización, la responsabilidad social, la inclusión y la educación financiera con respecto a la innovación como estrategia social en la banca pública. A través de la articulación de estos elementos de cooperación e inclusión se forjarán los cimientos para la sustentabilidad de una nueva gestión social en la banca.

Es así como, la estrategia social a través de la innovación promueve un nuevo concepto bancario, basado en el respeto, la inclusión y la confianza. Apostar por La innovación como estrategia social deriva del sustento teórico y la orientación de servicios oportunos que crean valor de manera transparente, comprometida sin caer en un contenido vacío por tratarse de un tema de interés

compartido que trasciende del plano económico hasta llegar a lo más sensible como es el tema social.

1.3 Antecedentes y Sustento Teórico de la Investigación

A continuación se presentan los antecedentes que se refieren a investigaciones previas relacionadas con el objeto de estudio como son Tesis Doctorales o Tesis de Maestría. Para abordar en el tema se hace necesario resaltar la importancia de La innovación como estrategia social en la Banca Pública, caso Banco de Venezuela. Agencia 673 Sucursal Cumaná; se aclara que por la complejidad del sistema financiero el objeto de estudio toca temáticas o ejes que entrelazan como: la creatividad, la competitividad, las finanzas, la innovación, la gestión de talento humano entre otros. Lo que hace que los antecedentes se citen de la misma manera; no es de sorprender que antecedentes de estas temáticas contribuyan con la investigación; considerando su convergencia o aportes a las áreas de las finanzas.

En virtud de lo antes expuesto la investigación se fundamenta en señalar puntos de encuentro entre: La innovación como estrategia social y la actividad financiera. La autora en la revisión de la literatura se encuentra con varios trabajos que enriquecen valor a la comprensión del tema entre los que cabe mencionar:

Seguí E. (2007) en su tesis titulada: *La gestión del capital intelectual en las entidades financieras. Caracterización del capital humano en las cooperativas de crédito*. Persigue proporcionar referencias reales y juicios de expertos que expliquen en cómo y por qué el capital intelectual y sobre todo el humano es tan relevante en el negocio bancario a través de una metodología cualitativa.

Esta investigación aporta un gran valor al estudio porque identifica al talento humano como factor de distinción que genera ventajas competitivas, las cuales son necesarias para alcanzar y desarrollar una gestión de innovación en cualquier banca, y para ella se requiere de un personal capacitado y comprometido con los desafíos gerenciales y sociales.

La investigación realizada por Tirado M. (2007) titulada: *Fundación “Banco de Pobres”;* una propuesta financiera, actual y eficiente para las comunidades en situación de extrema pobreza en la UPZ Ismael Perdomo Ciudad Bolívar 2008-2012, representa un antecedente muy importante puesto que permite la evaluación de los microcréditos para el autoempleo y los aportes que traerían la inserción de las personas de bajos recursos al sistema crediticio, el método utilizado en esta investigación es de tipo cuantitativo.

El antecedente antes mencionado es de relevancia para la investigación, toda vez que permite reconocer las deficiencias de la banca nacional, en lo que respecta a la inclusión social y generación de oportunidades crediticias a todas aquellas personas tales como: artesanos, pescadores, agricultores, estudiantes, emprendedores entre otros.

Cea, R. (2010). En su investigación La Responsabilidad Social Corporativa en las Entidades Bancarias de la Unión Europea. Análisis Empírico y Propuesta de Modelo Normalizado, el autor resalta el rol que tienen las entidades financieras en la formación de patrones de comportamiento ético que vayan en beneficio no solo de la entidad como eje económico o financiero sino también hacia la sociedad.

Tomando en consideración los aportes de la investigación se puede evidenciar como la misma es de gran ayuda para la indagación ya que permite agregarle fundamentos teóricos y prácticos a la tesis de maestría en construcción. Asumiendo que la responsabilidad de la empresa es una gestión continua que conlleva a la definición de políticas de actuación y definición de responsabilidades dentro de la cadena de mando que permita la apertura de oportunidades desarrollo y compromiso bajo un concepto social. Reconociendo que la banca como cualquier otra organización debe esforzarse en la construcción de lazos de solidaridad y transparencia como propuesta de valor.

Sanhueza, P. (2011). En su investigación sobre Microempresas y Microfinanzas como instrumento de Desarrollo Local, resalta la importancia de incentivar el desarrollo desde abajo, considerando que existe condiciones locales que generan oportunidades de crecimiento los cuales abren paso a nuevos centros económicos. Bajo esta óptica, se busca disminuir los niveles de dependencia gubernamental, generando un desarrollo en las capacidades locales. Por tanto, el surgimiento de nuevos centros económicos ameritan de normas claras y transparentes que le brinden un respaldo a su gestión.

La importancia de este estudio radica en el significativo rol que juega la aparición de centros económicos locales. Estos permiten un mayor desarrollo de la actividad productiva y por ende la generación de puestos de empleos, mayores ingresos y en consecuencia se lograría consolidar una economía más estable.

Petit, E. (2012), en su Tesis Doctoral en Ciencias Humanas sobre “Desarrollo Organizacional para la Gerencia de la Innovación en Latinoamérica”. Aborda la metodología cualitativa-documental-crítico-integrista, y los hallazgos de la investigación demuestran que el factor humano y social son de vital importancia en la construcción de un nuevo paradigma para gerenciar.

Esta investigación subraya la importancia de la innovación para el desarrollo de la sociedad, partiendo de un pensamiento holístico, en donde el talento humano y los valores sociales pueden mejorar las condiciones y bienestar de las personas.

Por su parte Hernández A. (2016) en su investigación titulada: *Gerencia Transdisciplinaria* bajo un diseño de investigación-acción y una metodología de enfoque cualitativo conformada por consultas, entrevistas y observaciones; la autora expresa que el gerente debe poseer pensamientos diversos que permitan

la construcción de un conocimiento múltiple, enfatizando que en estos tiempos de cambios no se puede mantener una gerencia con postura rígida.

La investigación aporta valor al estudio porque reconoce la necesidad de cambios en la gerencia de los sistemas financieros, ya que no se pueden seguir utilizando patrones tradicionales, en vista que los desafíos y los cambios son complejos. Así mismo se afirma que las organizaciones no solo deben esforzarse en los resultados monetarios, sino también en el logro de los resultados sociales que son los que más influencia tienen en la organización para que esta pueda ser sostenible.

1.4. Metodología de la Investigación

Desde el sentir de la autora se reconoce que los hechos dicen más que las palabras, y que sólo permanece en el tiempo las buenas obras. La construcción en la vida debe orientarse en el bienestar de todos, por eso el llevar a cabo una investigación amerita de un gran compromiso. En vista de lo trascendental que puede ser una investigación la recolección, presentación e interpretación de la información debe ser consistente y valedera. Es así, como se fundamenta la importancia del marco metodológico en toda investigación, puesto que, a través del mismo se puede conocer cuáles son los métodos y las técnicas a utilizar para alcanzar los objetivos planteados en la investigación.

Es por ello que en este capítulo se define el nivel y el diseño de la investigación, colaboradores, las técnicas e instrumentos diseñados para la recolección de la información, los procedimientos establecidos para la validez y la confiabilidad de estos en función de la naturaleza de la variable estudiada.

1.4.1. Nivel de investigación

La presente investigación se basará en el diseño de investigación enfoque cuantitativo y cualitativo, considerando la importancia que reviste la dinámica como parte de la vida y reconociendo la complejidad de los hechos; se considera que la conjugación de ambas nutre la investigación por su carácter integrador y no parcelario; más aún cuando la complejidad da diversas aristas del objeto de estudio y sus categorías constituyentes. Reconociendo el agotamiento de pertinencia absoluta de los enfoques, y por muy acertada que hayan sido en un momento sus aportaciones, esto no implica que tengan que ser utilizados para todos los casos de estudio.

Así mismo, Bernal (2010) propone el “todo vale” como principio de proliferación de métodos o pluralismo metodológico, en oposición a la unidad de método que cierra caminos diversos ante las infinitas circunstancias que la limitada inteligencia humana puede enfrentar” (Pág.43). Cabe destacar que la autora, adopta un enfoque cualitativo y cuantitativo, por lo complejo de las realidades, no se puede encontrar soluciones a los problemas desde una sola mirada, y bajo las ataduras de un sólo enfoque. Sin embargo, si se realiza bajo las bondades que nos puedan aportar lo cualitativo y cuantitativo son de provecho sus aportes teóricos, sumado a estos los propios de la autora, como vale mencionar la creatividad, ingenio, ética y emociones que clarifiquen las líneas de salidas que impulsen la creación de conocimiento como eje transformacional de la realidad a la cual se encuentra.

Por su parte la innovación y las instituciones financieras son actores sociales, y las mismas deben estar al servicio de la ciudadanía y sus buenos oficios, permitiendo la integración de esfuerzos y saberes en un solo objetivo que es la de generar bienestar social.

Por otra parte, la investigación cuantitativa según Hernández, Fernández y Batista (2010) como “la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (Pág.04). Entendiendo que la hipótesis es una explicación anticipada que permite al investigador acercarse a la realidad.

En esta investigación se plantean hipótesis orientado en la búsqueda de soluciones ante los hechos que inciden en la innovación como estrategia social en la Banca Pública, caso del Banco de Venezuela a través de la evaluación de la relación existente entre los distintos elementos que conforman el modelo planteado con el objetivo de seleccionar los que tenga mayor significancia y descartar aquellos carente de significancia. Cabe destacar que la característica peculiar de la hipótesis radica en que sistematiza el conocimiento científico, integrando un sistema de abstracciones de la realidad que se observa.

La hipótesis como elemento de la investigación debe ser susceptible de verificación mediante el empleo de técnicas el cual avalen su veracidad. Por lo que en la presente investigación se plantearon varias hipótesis para el estudio estadístico del modelo propuesto. A continuación se nombran:

Hipótesis 1 (H₁): “Las Instituciones Financieras con un **Modelo de Negocio innovador** se destacan por tener una **Innovación como Gestión Social**, al igual que promueven La Inteligencia Financiera como generadora de conocimiento, generan **Propuestas y Estrategias de Desarrollo** como agente de sostenibilidad, fomentan el **Diálogo y el Compromiso Social** como forma de creación de redes y alianzas de los distintos sectores de interés además tienen una **Gestión Social** como protagonista financiera”.

Para realizar el análisis se descompone la Hipótesis (H_1) en sub- hipótesis:

Hipótesis 1.1. ($H_{1,1}$): “Las instituciones con un Modelo de Negocio Innovador presentan una **Innovación como Gestión Social**”.

Hipótesis 1.2 ($H_{1,2}$): “Las Instituciones Financieras con un modelo de Negocio innovador presentan **una Inteligencia Financiera como generadora de conocimiento**”.

Hipótesis 1.3 ($H_{1,3}$): “Las Instituciones Financieras con un Modelo de Negocio innovador generan **Propuestas y Estrategias de Desarrollo** como agente de sostenibilidad”.

Hipótesis 1.4 ($H_{1,4}$): “Las Instituciones Financieras con un Modelo de Negocio innovador vinculan el **Diálogo y el Compromiso Social** como forma de creación de redes y alianzas de los distintos sectores de interés social.

Hipótesis 1.5 ($H_{1,5}$): Las Instituciones Financieras con un Modelo de Negocio innovador tienen una **Gestión Social** como protagonista financiera”.

Hipótesis 2 (H_2): “La existencia de una **Innovación como Gestión Social** influye en la **Inteligencia Financiera** como generadora de conocimiento, como **Propuestas y Estrategias de Desarrollo**, y como agente de sostenibilidad, fomentan el **Diálogo y el Compromiso Social** como forma de creación de redes y alianzas de los distintos sectores de interés además tienen una **Gestión Social** como protagonista financiera”.

Para realizar el análisis se descompone la Hipótesis (H_2) en sub- hipótesis:

Hipótesis 2.1 ($H_{1,1}$): “La existencia de una **Innovación como Gestión Social** influye en la **Inteligencia Financiera** como generadora de conocimiento”.

Hipótesis 2.2 (H_{2.2}): “La existencia de una **Innovación como Gestión Social** influye en la **Propuestas y Estrategias de Desarrollo** como agente de sostenibilidad”.

Hipótesis 2.3 (H_{2.3}): “La existencia de una **Innovación como Gestión Social** influye en el **Diálogo y el Compromiso Social** como forma de creación de redes y alianzas de los distintos sectores de interés social”.

Hipótesis 2.4 (H_{2.4}): “La existencia de la **Innovación como Gestión Social** influye en la **Gestión Social** como protagonista financiera”.

Hipótesis 3 (H₃): “La existencia de la **Inteligencia Financiera** influye en la **Propuesta y Estrategia de Desarrollo** como agente de sostenibilidad”.

Hipótesis 4 (H₄): “La existencia de la **Propuesta y Desarrollo Social** influye en el **Diálogo y el Compromiso Social** como forma de creación de redes y alianzas de los distintos sectores de interés social”.

Hipótesis 5 (H₅): “La existencia de la **Gestión Social** influye en el **Diálogo y el Compromiso Social** como forma de creación de redes y alianzas de los distintos sectores de interés social”.

Hipótesis 6 (H₆): “La existencia de la **Gestión Social** influye en la **Inteligencia Financiera** como generadora de conocimiento.

Una vez planteada las hipótesis se amerita que sus términos o variables puedan ser medidos el cual permita la evaluación de la relación existente entre los elementos que la conforman. Esta comprobación conlleva a la búsqueda de técnicas o herramientas de investigación que permitan su verificación. En la presente investigación la comprobación de la hipótesis se realizará a través de la

evaluación de la carga factorial (loading factor) en donde se depurará aquellas variables que tengan una carga baja de acuerdo al índice esperado, resultando así, un modelo simplificado pero con un nivel de significatividad alto. También se depurará el modelo estructural las relaciones (coeficiente de correlación parcial “Beta paths”) entre los constructos que tengan un nivel aceptable de relación causal.

Cabe destacar que una variable es consistente cuando cumple según López (2012) lo siguiente:

- Tiene nivel de carga factorial (loading factor) superior a 0,7 en su propio constructo.
- Tiene un mayor nivel de carga factorial en su propio constructo que en los demás (Pág179).

Por su parte la investigación se apoyará a través del método cuantitativo para la interpretación de los datos de una manera numérica. Y el análisis estadístico se realizará a través de la utilización del paquete Smart PIs 3.0 para la evaluación de las categorías y elementos que se encuentra en el modelo.

Cabe resaltar, que para realizar un efectivo análisis estadístico es necesario organizar, clasificar y sintetizar para describir los datos en estudio. De allí la importancia de los descriptivos estadísticos puesto que esta herramienta permite presentar y evaluar las características principales de los datos a través de tablas, gráficos y medidas resúmenes. Por otra parte, la organización de las distintas variables en constructos va depender de los elementos que porte información sobre el fenómeno en estudio el cual facilite la toma de decisiones.

En relación a la evaluación de las variables que conforman los constructos en la presente investigación la medición de estas fue de tipo ordinaria porque

permite ordenar a los eventos en función de la mayor o menor posesión de un atributo o característica. En el cuestionario se puede evidenciar 19 preguntas alrededor de 5 constructos que conforman el modelo. La puntuación de las respuestas se realizó mediante la siguiente escala de Likert:

- Totalmente de desacuerdo----- 1
- En desacuerdo-----2
- Neutro -----3
- De acuerdo -----4
- Totalmente en acuerdo-----5

Las mencionadas alternativas de respuesta se codificaron con números que van desde 1 siendo el de menor rango y 5 el de mayor rango

Cabe destacar que para verificar la validez de los descriptivos estadísticos se aplicará la prueba de fiabilidad y consistencia interna mediante la prueba de alfa de cronbach. En tanto, la aplicación del cuestionario busca recabar información relevante que permita evaluar el comportamiento de las distintas variables (19) y los elementos (5) que la conforman los constructos del modelo, la cual permita tomar las medidas correctivas que minimicen los costos, tiempo y demás elementos estratégicos que garantían el éxito de la implementación de un modelo teórico de la innovación como gestión social en las entidades financieras. La construcción del modelo conlleva que se contraste varias hipótesis con el objetivo de garantizar un nivel de significancia en la viabilidad de la investigación.

De igual manera Katayama (2014) expresa que la investigación cualitativa “comprende un conjunto de diversas estrategias y acercamientos al estudio del mundo social o humano en sus aspectos simbólicos y por tanto no másico o cuantificables” (Pág.37). El enfoque cualitativo no busca medir, sino cualificar y describir el fenómeno social a partir de rasgos determinantes, según sean

percibidos por los agentes que forman parte del problema desde sus vivencia, creencia y manera de entender.

Con respecto a la investigación cualitativa el enfoque se basará en el etnográfico. Puesto que éste enfoque a través de descripciones detalladas de situaciones, eventos, personas, interacciones y comportamientos que son observables, incorpora lo que los participantes dicen, sus experiencias, actitudes, creencias, pensamientos y reflexiones tal como son expresadas por ellos mismos y no como uno los describe.

1.4.2 Diseño de investigación

La investigación es un diseño de campo, ya que la misma recopilará los datos directamente de los colaboradores y desde el lugar donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variable alguna; se habla del Banco de Venezuela Agencia 673 Sucursal Cumaná. Sin embargo, para llevar a cabo la investigación se utilizarán documentos (libros, revistas y manuales) que permitan dar sustento teórico a la investigación realizada. La autora utiliza las fuentes bibliográficas para contrastar la teoría con el hecho de estudio, a través de las ideas contrapuestas mediante el desarrollo de la hermenéutica comprensiva.

Vale destacar que a través de la hermenéutica comprensiva se abordaran los objetivos de investigación 1, 2, 3 y 4. Mediante el uso de este enfoque enriquecedor se podrá sistematizar la información en aras de develar un camino nuevo que construya conocimiento que realce el empoderamiento teórico e interpretativo. Se usarán los momentos planteados en De Sousa (1993), en los tiempos: el analítico, el empírico y el propositivo. En los tres primeros capítulos entonces se hará el siguiente proceso hermenéutico.

El primer momento, el empírico, se interpreta y teoriza el devenir del sistema financiero, y todas las categorías extrayendo las ideas de las obras consultadas. Para lograr tal propósito, es menester recurrir a la reinterpretación de los discursos en los materiales de investigación, tratando de darle interpretación y sentido a los mismos.

El segundo momento: el empírico, está enfocado a interpretar la complejidad de los hechos en las fuentes secundarias, contractadas con las ideas de la autora. Esta hará énfasis en el pensamiento de varios autores confrontando su pensamiento con el de los diferentes autores revisados.

El tercer momento se encauzará a la proposición de la innovación como estrategia social, caso Banco de Venezuela Agencia 673 Sucursal Cumaná

1.4.4. Colaboradores

La información será suministrada por los trabajadores del Banco de Venezuela, Agencia Bancaria 673 Sucursal Cumaná; durante la investigación los datos recopilados se realizarán a través de dos (2) cuestionarios estructurados para el enfoque cuantitativo y el análisis estadístico y una entrevista semi-estructurada para el enfoque cualitativo y la obtención de las categorías emergentes. Los cuestionarios se aplicaran a una muestra intencionada de 20 personas. La intencionalidad de la muestra está en función de las características, el tiempo y el acceso a la información considerando que los elegidos poseen atributos representativos de la población el cual está constituido por 58 personas.

Por otra parte, los cuestionarios permiten recabar información relevante para la investigación, durante la misma se usaran dos cuestionarios. El primero va hacer validado por un grupo de profesionales de conocida trayectoria y el segundo será validado mediante la prueba de coeficiente de cronbach por tratarse de una

prueba piloto sobre la presentación de un modelo teórico de la innovación como gestión social en las entidades financieras como parte de la propuesta de la innovación como estrategia social en la banca pública, caso Banco de Venezuela.

Mientras que la entrevista semi-estructurada estará compuesta de grandes temáticas abiertas redactadas a conveniencia de acuerdo con el cumplimiento del objetivo específico 4. Por su parte los colaboradores serán tres (3) personas con una amplia trayectoria y experiencia dentro de la institución las cuales a través de su conocimiento pueden aportar información relevante que ayuden en el desarrollo del tópico en estudio.

1.4.5. Técnicas e instrumento de Recolección de datos

La recopilación y el procedimiento de información son influyentes en toda investigación. No solo basta con los aportes teóricos sino también se necesita de la correcta interpretación de los datos. Es por eso que la hermenéutica es de gran valor para la investigadora, ya que a través de la comprensión y la interpretación de las realidades se puede llegar a construir un nuevo saber; todo esto como se dijo ocurre en los capítulos I, II, III de la tesis. Para obtener la información que nutrirá la innovación como estrategia social en la banca pública, caso Banco de Venezuela. Agencia 673 Sucursal Cumaná, la cual se realizara a través de cuestionarios y entrevistas. Por tal motivo la recolección de los datos tiene como finalidad analizar y comprender la realidad del problema de investigación, para luego ofrecer una respuesta a los objetivos planteados para así crear conocimiento.

La recolección de datos por la autora amerita que esta tenga un liderazgo y empatía ante la comunidad a investigar, para culminar con éxito la investigación. Esto es posible, pues la autora es participe del proceso de cambio en el Banco de Venezuela, Agencia Bancaria 673 Sucursal Cumaná Estado Sucre de donde

emergen los colaboradores. Una vez recopilada toda la información se realizará el análisis e interpretación de la misma a través de los enfoques cualitativos y cuantitativos que se han venido explicando. En el primer caso el análisis con métodos estadísticos y el análisis cualitativo con las categorías de análisis que emergerán en las entrevistas semi estructurada.

1.4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de los datos

Una de las características más particulares de la investigación cualitativa, y en concreto de la etnografía es, que el análisis de los datos se va realizando a lo largo del estudio. El proceso de recogida de los datos y su análisis están recíprocamente unidos. Se trata de aspectos interactivos e interdependientes ya que el etnográfico observa e interpreta paralelamente. Ya se ha explicado que la técnica en el caso de la entrevista no estructurada es la categorización, recategorización y teorización.

Por otra parte, el enfoque cuantitativo aprueba la presentación de información a través de gráficos y tablas que permite verificar la información arrojada por el instrumento de recopilación. Durante el proceso analítico del modelo el investigador pone el énfasis en la construcción o inductiva de variables que coadyuven para clasificar los datos recogidos de acuerdo con unidades de contenido básicas o temáticas comunes a través de la utilización del paquete estadístico Smart PIs 3.0. El modelo propuesto se validará a través de dos parámetros: la carga factorial y la interacción bootstrap. De este modo, los datos se separan, se conceptualizan y se agrupan las variables en constructos, mediante un proceso de manipulación y organización de los mismos para conectar los resultados obtenidos a un cuerpo más grande de conocimiento, interpretarlos y darle sentido.

Considerando la importancia de todo proceso investigativo el procesamiento y análisis de los datos se debe realizar de manera rigurosa el cual le aporte validez y confianza. En la investigación realizada un cuestionario fue avalado por profesionales con una amplia trayectoria y el otro cuestionario a través de la prueba de confiabilidad de alfa de cronbach. El instrumento avalado por alfa de cronbach estaba conformado por 19 preguntas con respuestas a escalas de Likert.

Cabe destacar, que lo que se busca en toda investigación es su veracidad y confiabilidad de allí la importancia del uso de herramientas que permita una medición veraz. Entendiendo que la confiabilidad o validez se refiere a la consistencia de una medida. Por su parte Frías (2021) menciona que para realizar “una medición se utiliza un conjunto de cuestiones, preguntas o ítems que describen de forma operativa u observable el constructo y, posteriormente se combinan las respuestas de los sujetos sumando sus valores y obteniendo una puntuación total en el instrumento” (Pág.03).

Por su parte el instrumento de medida de los constructo debe demostrar que las puntuaciones de la muestra con la que se está trabajando posee propiedades psicométricas de validez y fiabilidad, considerando que la fiabilidad no es del test sino de los valores obtenidos con el instrumento de medida en una manera concreta de participantes y no una propiedad inherente del test. Por tal motivo se hace necesario que se obtengan puntuaciones similares porque estaría indicado que su fiabilidad es confiable. A lo que Frías (2021) lo explica de la siguiente manera “es fiable si proporciona aproximadamente el mismo tipo de respuestas para diferentes grupos de sujetos o en repetidas aplicaciones a un mismo grupo de sujetos” (Pág.04).

Por tal motivo para validar las puntuaciones de la muestra en la presente investigación se utilizó el alfa de cronbach. Definido por Frías (2021) como “el método de consistencia interna permite estimar la fiabilidad de un instrumento de

medida a través de un conjunto de ítems que se espera que midan el mismo constructo o una única dimensión teórica de un constructo latente” (Pág.05). La medida de la consistencia interna mediante el alfa de Cronbach asume que los ítems (medidos en escala tipo Likert) miden un mismo constructo y que están altamente correlacionados entre sí.

A continuación se muestra la escala de interpretación del coeficiente de cronbach

Tabla 1: Coeficiente de cronbach

Rangos	Magnitud
0,81 - 10	Muy alta
0,61 – 8	Alta
0,41 – 6	Moderada
0,21- 4	Baja
0,0 - 2	Muy baja

Fuente: Corral 2008

La construcción del saber nos hace transitar por diferentes caminos y encrucijadas, esos momentos ponen en evidencia la complejidad de los hechos, llevando a la investigadora a contraponer ideas y conceptos sustentados en los textos, con su accionar humano. Invitándola a la construcción, de un nuevo saber. Porque se sabe que no todo lo tangible es real y que lo imaginable puede llegar a ser real.

CAPITULO II. LA INNOVACIÓN.

2. La innovación

La innovación es una oportunidad de cambio. Un término que está en boga y, que no tiene un concepto preciso; pero lo que si es cierto, es que permite mejorar o cambiar algo. Sin embargo para el año 1934 Joseph Schumpeter lo definió como el proceso de encontrar aplicaciones económicas para las invenciones, lo que el llamo destrucción creativa.

Los estudios de Schumpeter ya reconocían a la innovación como un proceso dinámico y que el mismo no podían obedecer a patrones o a reglas impuestas porque se estaría condenando el crecimiento y el desarrollo. Sin embargo, éste consideraba a la innovación como un elemento estratégico, donde los cambios y mejoras permitían el desplazamiento de aquellos que no respondían a tiempo a las exigencias del mercado.

2.1. Definición de Innovación

Dada la importancia del concepto de innovación en los últimos tiempos se hace imperiosa la necesidad de establecer un marco común de interpretación del mismo, en lo que según la Organización de Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE) (2005) define el concepto de innovación como:

La introducción de un producto (bien o servicio) o de un proceso, nuevo o significativamente mejorado, o la introducción de un método de comercialización o de organización nuevo, aplicado a las prácticas de negocio, a la organización del trabajo o a las relaciones externas.

La característica predominante en esta definición es que resalta la importancia de la empresa como agente social. Entendiéndose que el valor de está no radica en la novedad o en el cambio que pueda contener sino el éxito que se logra tener en el mercado. De allí la aseveración que no toda invención es innovación. No obstante, la innovación requiere que sea entendida como un medio y no como un fin considerando el hecho social como fundamento de cambio; el cual propicie el sostenimiento en el tiempo y que de igual forma pueda ser replicado en beneficio del desarrollo y crecimiento de la sociedad.

Por su parte, Sánchez, Lasagna & Marcet (2013). definió a la innovación como “un medio de gran efectividad para afrontar estos retos públicos, tanto en materias económicas como sociales y crear con ello valor público (Pág.09). En el marco de una política de gestión compartida, la innovación contribuye a instalar una cultura de corresponsabilidad entre el sector público y privado con el fin de obtener un cambio en el sistema de gobernanza.

Así mismo, la innovación como factor de distinción en las economías debe considerar a las necesidades como aceleradores de transformación, con la cual la invitación a la mejora continua establece el perfeccionamiento de los productos y servicios, que condicionan el mercado y a los competidores por la anticipación del valor agregado en sus actividades. Por lo tanto la innovación, no solo se trata de una técnica sino es un andamiaje de valores intrínsecos como la creatividad, el ingenio y la capacidad cognitiva de los gerentes como valores intangibles.

De igual forma, la falta de innovación impide que los países puedan alcanzar niveles de competitividad, afectando su producción. En la actualidad las empresas y gobiernos deben estar preparados para los desafíos que modelan las nuevas tendencias en el mercado local e internacional. La crisis en el panorama mundial es muestra de que hoy no son suficientes los recursos naturales que poseen las economías sino se le agrega valor a sus actividades. Potencialmente,

la creciente demanda de bienes y servicios exigen cambio en la manera como se gestionan los recursos, abriendo un campo de acción para la innovación, caracterizados por principios de sostenibilidad, solidaridad, inclusión y valor social.

Según la Organización del Estado Iberoamericano (OEI) (2012), la innovación “es la base de la economía del conocimiento y es también uno de los motores de la globalización”(Pág. 11). Validando esta afirmación, los programas de gestión deben centrar su mirada en el desarrollo de política que fortalezcan el desarrollo científico, tecnológico que condicionen ventajas competitivas en los distintos escenarios en donde se albergan la innovación como propuesta de valor, el cual permita identificar los focos productivos, llegándolo a convertir no solo en meros crecimientos económicos sino en centros de referencia de modernización y vanguardia.

La innovación no puede verse bajo una sola perspectiva debido a su carácter sistémico; esta va más allá de las mejoras o cambios en los productos y servicios. En tal sentido, puede ser visualizada como la congregación de esfuerzos económicos, financieros, sociales que benefician tanto a los implicados como el conglomerado social y su efecto puede ser replicado y adaptado en cualquier contexto que posea características similares. Por tal razón, es de gran interés para las economías del mundo valorar el impacto que produce la innovación como política de desarrollo y crecimiento.

No obstante, si bien la innovación, reconoce la necesidad de vincular esfuerzos de los distintos sectores que hacen vida en la sociedad, de igual forma reclama por políticas y normas de aplicación para el desarrollo de la misma. La promoción de la innovación como medio de transformación y cambio ha inducido a innumerables debates sobre la imperiosa necesidad de promover una planificación para el desarrollo viable y de largo alcance. Son cada vez más los países que

admiten que su nivel de crecimiento y desarrollo viene de la mano de la innovación.

El aumento extraordinario en la acumulación de capital de las economías de La India, China, Brasil, Perú, México, Colombia y otros son ejemplos fuertes como transformaron y diversificaron su actividad productiva por el uso intensivo de la innovación generando un mayor desempeño y alcanzando niveles de competitividad en los mercados. Así lo ratifica la Organización de Cooperación de Desarrollo Económico (OCDE) (2013) “Los recursos que se canalizan hacia la innovación abren nuevas oportunidades de inversión y, en la medida que existen capacidades complementarias previas, permiten construir nuevos sectores productivos” (Pág.116). En resumen, la innovación al elevar la productividad de los diferentes agentes que conforman la economía, permite minimizar la brecha tanto interna como externa. Por lo tanto se puede afirmar que los recursos que se destinen hacia la innovación abren oportunidades de inversión y en la medida de que estos sean utilizados racionalmente incidirán en la apertura de nuevos y mejores sectores productivos.

En tanto, la veracidad de los hechos demuestran que la relación existente entre innovación-crecimiento-desarrollo son una realidad y sus efectos se pueden evidenciar en el aumento de nuevos centros de producción, generación de empleo, disminución de la pobreza y calidad de vida. En efecto, la innovación es sinónimo de excelencia y la misma debe ser comprendida como una estrategia de largo alcance y profundidad en donde se ponga a disposición los buenos oficios de las empresas-gobierno-centros académicos como entes responsables y encargados de buscar soluciones y respuestas a las crisis que colocan en riesgos la estabilidad del sistema social.

1.4.3. Fuentes de investigación

Para la presente investigación la información provendrá de una fuente del tipo primaria: Cuestionarios y entrevistas semi- estructurada realizada a los trabajadores de la agencia bancaria 673 Sucursal Cumaná. Los cuestionarios serán aplicado a la muestra intencionada de 20 personas y la entrevista semi-estructurada se realizará a tres personas con alto perfil dentro de la agencia. Adicionalmente se realizarán consultas de fuentes secundarias tales como textos bibliográficos, trabajos de investigación, revistas especializadas, videos, páginas web, manuales de procedimientos entre otros elementos teóricos. Es pertinente entender que la experiencia de la autora, permite contrastar la teoría con la práctica para evidenciar cómo se llevan a cabo los procesos en la institución; además reconoce la complejidad de los hechos que reviste la realidad bancaria motivándola a la búsqueda conciliadora de los intereses económicos, financieros y sociales en un solo sentir. Basta recordar que las agencias bancarias forman parte de un sistema social y, las mismas debe tener pertinencia y representación para que puedan mantenerse en el tiempo.

2.2 La Innovación como Recurso de Valor

Como resultado de las crisis que han afectado los mercados en los últimos años, la innovación se perfila como el medio de desarrollo idóneo para los países que apuestan a su desarrollo y su independencia tecnológica y económica. Como se ha venido mencionado a lo largo de la investigación, la innovación no debe representar un fin sino el medio por el cual las organizaciones o gobiernos alcanzan un desarrollo en sus políticas de sostenibilidad. Es por eso que la forma y la manera que se reconozca la innovación dentro de las instituciones marca la diferencia ante sus competidores y condicionan los frutos que se puedan obtener de la misma.

La esencia de la innovación es la generación de conocimiento a la que estudios como Peter Drucker (1960) refrendaba al decir que el conocimiento era la fuente inagotable en las instituciones. Del mismo modo Michael Porter (1995), afirma que creación de valor es una estrategia de alto impacto. Estos términos suponen ir más allá del desarrollo empresarial, se trata de combinar los activos más valiosos como: talento humano, tecnología, conocimiento, redes y alianzas para alcanzar una rentabilidad pero también mejores condiciones sociales, económicas y medio ambientales en el entorno donde se desenvuelve la empresa.

En un entorno signado por la competencia y la fragilidad de la economía, la dinámica en los mercados imponen políticas de actuación de los actores económicos en donde se le exige la integración de un pensamiento renovado, en la cual, la innovación sea concebida como un valor social garante de inclusión y oportunidades de desarrollo. En tanto en el Libro Verde sobre la Innovación de la Comisión Europea (1995) ratifica esta idea, en la cual mencionaba que “la innovación no es únicamente un mecanismo económico o proceso técnico. Ante todo es un fenómeno social a través de los cuales los individuos y las sociedades expresan su creatividad, sus necesidades y sus deseos” (Pág.19).

Sin embargo, la globalización y los complejos retos el cual enfrenta a diario las organizaciones demanda instituciones dinámicas, flexibles y colaboradoras en las cuales la conducción de información a gran escala exige del manejo de herramientas y técnicas de datos que posteriormente se transformen en conocimientos; siendo esto la fuente de poder en su cultura de gestión. La innovación, es propia de aquellas organizaciones que apuestan al cambio, y que son pensadas de manera divergente y que condicionan su actuación por la búsqueda de bienestar compartido generando valor por su política solidaria y responsable.

Las aportaciones de Shumpeter (1934) a través de la teoría de la “Destrucción Creativa” realza el papel del empresario como agente de cambio dentro de las economías, el cual a través de su intervención mediante la innovación es quien rompe con el equilibrio existente; puesto que permite el desplazamiento o extinción de aquellos que no respondieron a tiempo a las exigencias del mercado. La ruptura del equilibrio es la concepción del cambio como oportunidades que abren paso a nuevos y mejores modelos de negocios. Así lo reafirma Valencia y Patlán (2011) cuando menciona que “el modelo económico schumpeteriano logra enlazar la microeconomía con la macroeconomía a través de la unión de la innovación, la comercialización y la creación de empresas con crecimiento económico” (Pág. 26)

Cabe destacar, que no puede existir innovación sino existe un cambio en los patrones de comportamiento. Si los gerentes no son capaces de concatenar esfuerzos, alinear fuerzas y concretar oportunidades colectivas no será posible la creación de una política innovadora. La innovación es una forma creativa y participativa que se traduce en valor. Sin embargo, la tradicionalidad en la banca condiciona el accionar del talento humano siendo este factor clave en la innovación. Vale mencionar, que convertir las decisiones en acciones correctas, es un reto el cual anuncia la visión bancaria que se espera alcanzar.

A si lo manifiesta excelencia y Desarrollo (EXCEDESA) (2014) “solo podíamos entender la innovación como una acción en uno o más segmentos de la cadena para elevar el valor, o el desarrollo de una nueva cadena de valor, la versión más disruptiva va de la innovación” (Pág.11). Dada la significancia de la innovación como valor agregado en la formación de empleo productivo, la diversificación de la economía y la inclusión sostenida de los agentes productivos permite que su accionar forme parte de La Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible la cual la incluye dentro de los retos del milenio.

Todas las anteriores afirmaciones, conducen a resaltar el papel de la innovación como agregado de valor, el cual contribuya en la mejora de la capacidad de respuesta frente a los retos de los mercados, la economía de escala, el costo en las materias prima, carencia de tecnología y de información. La persistencia de bajos niveles en los elementos ya nombrados nos obliga a reflexionar sobre las necesidades de superar las brechas y limitaciones que imposibilitan un desarrollo con igualdad, sostenibilidad y respecto por la condición humana como política responsable en nuestro país.

En suma cuenta, se requiere de un cambio en el pensamiento financiero el cual permita trazar los lineamientos estratégicos de la innovación como creación de valor. De este modo se centraran los objetivos no sólo en la rentabilidad sino también en la mejora de la condición social, teniendo en cuenta que la creación de riqueza solo puede hacerse a través de la vinculación de todos los agentes de la sociedad. Esta afirmación reconoce que la creación de valor es una oportunidad de crecimiento en donde la innovación forma los cimientos para la nueva banca que coloca su mirada en la economía del conocimiento como forma de gestión social.

2.3 La Innovación Financiera: Causas y Efectos.

Lo transcendental de la construcción de los nuevos paradigmas se fundamenta en la vinculación y la cohesión de elementos, representando un desafío a lo tradicional, así se habla entonces de innovación. Según Herrera y Gutiérrez (2011), “la innovación debe ser vista como una evolución, un proceso complejo, no lineal e interactivo, en el que hay una coevaluación de los sistemas tecnológico, científico y social” (Pág.75). Lo anterior apunta a identificar a la innovación como elemento transformador en la sociedad. Se puede observar una efervescencia en torno al tema, puesto que irrumpe con los patrones de desarrollo,

propiciando un encuentro de experiencia, creatividad e ingenio como proceso de cambio en favor de la creación de valor y la replicabilidad de las buenas prácticas.

En la actualidad, son innumerables las razones que hacen que la innovación en la banca sea cada vez más importante; destacándose por ser la fuerza de cambio que impulsa el desarrollo de la gestión bancaria, insistiendo en un cambio de paradigma. Los nuevos desafíos de crecimiento insisten que todas las organizaciones deben aprender a hacer y reinventarse cada día, puesto que convergen en un sistema en donde las acciones de uno repercuten en los demás. En estos tiempos de turbulencia signada por la crisis en los modelos tradicionales, las variables operacionales y de mercado no explican el comportamiento de los agentes.

Por otra parte, la evolución en los mercados financieros ha condicionado la innovación en el campo de las finanzas, tanto que ha hecho posible el desarrollo de los sistemas financieros, y ha alterado y cambiado sustancialmente las técnicas de gestión de tesorería de los intermediarios financieros y el sistema bancario. Cabe mencionar, la fractura de orden monetario después de Bretton Woods (1971) transformó el sistema financiero, en donde Estados Unidos de América (EEUU), dejaba la hegemonía financiera y los mercados empiezan abrirse hacia otros nuevos mercados que generaran mayores rentabilidades.

La innovación financiera trajo consigo grandes beneficios, así mismo generó grandes confusiones, puesto que esta sirvió para encubrir prácticas poco honestas que desencadenarían más adelante grandes fallas en el sistema financiero. Tras la crisis que desencadenó las hipotecas supprime en EEUU, se pudo evidenciar como la falta de transparencia y supervisión permitieron que algunos inversionistas en busca de una mayor rentabilidad, hicieran especulaciones con los activos conllevando a la fragilidad del sistema financiero.

La crisis desencadenada por las fallas en el sistema financiero condujo al establecimiento de normas y procedimientos que mejoraban la supervisión y control de los recursos, evitando posibles desequilibrios que colocaran en riesgo la estabilidad y la confianza en el sistema. Se puede decir que los recursos, instrumentos o activos financieros constituyen el medio de sustento del sistema económico de un país y su objetivo principal es de servir de intermediario entre los agentes deficitarios y los superavitarios de fondos. Los bancos captan los depósitos, promueven la solicitud de fondos y conceden préstamos, proporcionan y promocionan seguros con todo tipo de coberturas y arrendamientos. Más aún, los objetivos de la banca no pueden ser reducidos a estas prácticas nada más, puesto que la actividad bancaria debe promover el desarrollo y sustentabilidad de la sociedad a través de la construcción de un sistema financiero inclusivo, sólido, responsable, ecológico y social que garantice el bienestar de las futuras generaciones.

Un reto dentro de las finanzas y los sistemas financieros tiene que ver la forma como pueden desarrollar modelos y medios financieros novedosos que no coloque en riesgos las transacciones de los clientes y permita la expansión del crédito y solidifique la inversión en los sectores productivos de la economía. No hay que olvidar que las fallas de información y los niveles de riesgos condicionan el ahorro o la especulación en los mercados. En vista de los nuevos modelos de negocios y las oportunidades de desarrollo y crecimiento que pueden aportar la innovación como medio de subsistencia que promueve la competitividad y la modernización de la economía en el país.

Cabe destacar que existen funciones que resaltan el papel de la innovación financiera en lo que se puede mencionar:

- ❖ Los flujos de capitales son volátiles y su comportamiento policíclicos conlleva que la economía presente fluctuaciones en su ciclo económico impidiendo que se desarrollen los sistemas de producción.
- ❖ Los flujos obtenidos por los activos de capital son mínimos, ocasionando que los inversionistas especulen en el mercado en un horizonte de corto plazo.
- ❖ La disparidad en el cambio monetario, condiciona la economía de escala, generando inestabilidad en los precios de los productos con que se comercializan disminuyendo de esta manera la ventaja comparativa de los agentes.
- ❖ Las falta de normas y procedimientos en las instituciones financieras conlleva a la descomposición y la exclusión de los sectores productivos, impidiendo la integración en los mercados.
- ❖ El crecimiento del comercio internacional obligó a los mercados a nuevos servicios financieros que posibilitaran la movilidad de capital.
- ❖ El crecimiento en los niveles inflacionarios y la inestabilidad en la tasa de interés motivó a la creación de nuevos productos financieros que permitieran la disminución del riesgo.

2.4 Innovaciones en La Banca.

Los vertiginosos cambios en los escenarios financieros es la muestra de que todo evoluciona y que los desafíos por superar cada vez son más exigentes; lo que conduce al desarrollo de nuevos modelos de gestión que irrumpen los mercados como herramienta de anticipación. Todos estos nuevos cambios están condicionando los nuevos escenarios económicos, la generación de empleo, bienestar social, la inclusión y desarrollo sustentable son los cimientos que condicionan el liderazgo del mercado. Por esta razón, la innovación constituye un fuerte aliciente de competencia en la cual ninguna actividad está excepta de su influencia.

La innovación constituye el motor de progreso en la actualidad para los países, su capacidad de generación de valor viene dada en la manera como gestionan sus recursos tangibles como intangibles. Sin embargo, hoy con el uso intensivo de los medios digitales permite crear oportunidades de crecimiento y acercamientos con los usuarios bancarios. Este importante recurso hace posible la comunicación y la información de forma más rápida en el sistema bancario

A continuación se presentan algunas innovaciones presente en el sistema bancario en lo que destacan:

2.4.1 La Banca Móvil

Se refiere a la prestación de servicio bancario que permite que los clientes puedan realizar transacciones financieras a través del uso de teléfonos móvil. Cabe destacar con el advenimiento de la TIC y la funcionalidad de la banca móvil permite el acercamiento del cliente disminuyendo los riesgos y el tiempo de respuesta por cada operación. Esta práctica bancaria promueve la movilidad del dinero con los distintos agentes económicos.

El sector bancario está enfrentando una gran transformación para adecuarse a la nueva era digital que condiciona su estabilidad y adaptabilidad con los nuevos modelos de negocios. La fácil movilidad contribuye a la competitividad haciendo más atractivo la actividad bancaria. La simplicidad en las operaciones cotidianas tales como: traspasos entre cuentas, consultas de saldo, recargas y pagos de servicios, compras en comercios marcan la diferencia entre la banca tradicional y la nueva banca móvil.

El reto por superar en las entidades bancarias es saber combinar la simplicidad con la confianza en el robusto entramado que define a la banca tradicional. La tecnología le ofrece una ventaja innovadora que promueve el aprovechamiento de los datos hasta convertirlo en cifras de valor. Según

Organización de Cooperación de Desarrollo Económico (OCDE), Comisión Económica Para América Latina y el Caribe (CEPAL) y Banco de Desarrollo de América Latina (CAF) (2016), “Una mayor capacidad tecnológica ofrece una base sólida para la productividad y el crecimiento económico a largo plazo, allanando el camino para un cambio estructural más amplio hacia actividades de alto valor agregado” (Pág.70).

Vale destacar, que más allá de aumentar el acceso a los servicios bancario, la banca móvil cumple también con el perfeccionamiento y mejora en la inclusión de los servicios; la cual refuerza la creación de valor. Esta herramienta financiera puede ser aprovechada para incentivar el ahorro y aprovechar las oportunidades de inversión. Seguir avanzando en una banca cada más cerca de los usuarios implica promover y articular alianzas fundamentada en la innovación a través de los recursos tangibles como intangibles dentro del sistema bancario

2.4.2 Billetera Móvil o Dinero Móvil

Es un medio de pago el cual utiliza un canal móvil como herramienta transaccional. Las operaciones de la billetera móvil o dinero móvil se realizan a través de mensajería de texto (SMS). La practicidad de esta innovación en la banca es que puede agilizar la forma de pago entre los consumidores y proveedores de manera segura. Por su parte Centro de Estudios Monetarios Latinoamericanos (CEMLA) (2017) aclara “que los servicios y productos de dinero móvil se ofrecen en una interface disponible para dispositivos móviles básicos y no requieren de acceso a internet o consumir saldo” (Pág.04).

En los últimos años se agudizado el acceso a los servicios en la comunidades de bajos niveles económicos, siendo el financiero uno de ellos; sin embargo se han desarrollado herramientas prácticas que han hecho posible el acercamiento al sistema bancario como foco de desarrollo en los países. Son

innumerables los esfuerzos en materia financiera, cabe destacar el ejemplo de la utilización del dinero móvil en África siendo Kenia el primero en poner a disposición a través de M-Pesa éste sistema logró llegar a casi el 58% de la población adulta en tan sólo dos años, igualmente esta innovación se replica de manera exitosa en otras regiones como Ghana, Zimbabue y Tanzania. En tanto según Centro de Estudios Monetarios Latinoamericanos (CEMLA) (2017) afirma que, “la proporción de adultos que utilizan dinero móvil es menos de un 2%, por lo que el África subsahariana es la única región en el mundo donde más de un 10% de los adultos poseen una cuenta de dinero móvil” (Pág.12).

Según CEMLA (2017), el dinero móvil se puede clasificar en:

- Modelos aditivos: son medios adicionales a los ya ofrecidos por la entidad bancaria. Su función radica en atender a los clientes formales a través de los diferentes canales como cajeros automáticos (ATM), páginas web, tarjetas bancarias, etc.
- Modelos transformacionales: son aquellos que permiten la inserción al sistema financiero sin tener ninguna relación directa como el sistema bancario y su vinculación viene dada por la intermediación de agentes corresponsales.

El establecimiento del dinero móvil es de reciente data en nuestro país, sin embargo no cabe duda que los beneficios que aporta generan un cambio en la forma como se lleva a cabo las transacciones bancarias. Los usuarios optan por el uso del mismo, por su fácil manejo. El reto para cualquier institución bancaria enfocada en la competitividad es generar confianza y entendimiento entre clientes, usuarios y demás involucrados, lo cual constituye una propuesta de valor convincente para el colectivo, así como reducir las barreras para la adopción de servicios financieros.

En efecto, la billetera móvil o dinero móvil nos muestra un nuevo modelo de negocio que abre espacio de disertación entre lo que ofrece el banco como servicio y lo que podría ofrecer en busca de un mayor desarrollo e inserción de los agentes económicos. La combinación de la estructura bancaria y la penetración de los servicios móviles en áreas en donde se le hace imposible el acceso financiero hacen posible un cuadro de competitividad e inclusión en donde la mezcla de factores innovadores sea conducida hasta formar un ecosistema de servicios financieros que fortalezca la estabilidad y crecimiento económico.

De los anteriores planteamientos, se reconocen los valiosos aportes de la billetera móvil en la banca. Cabe mencionar que en nuestro país ya se viene usando esta herramienta como medio de pago, particularmente la crisis por la cual está atravesando el país producto de la inflación y la poca oferta del cono monetario hace que la exigencia de medio transaccional sea una política bancaria. El uso de la billetera móvil no solo permitiría la inclusión de las personas al servicio bancario las cuales por alguna circunstancia económica, social, geográfica u otros factores impidieron su acceso; además de la disminución de costos y riesgos a los cual se ve expuesto el usuario y demás interesados incidiendo negativamente en el ahorro y la inversión, asimismo de limitar la expansión y diversificación de la producción y la competitividad en los agentes económicos. Ver Tabla 1

2.4.3 Big-Data

El mundo avanza a pasos agigantados, a diario las empresas, las personas y la sociedad en general son testigos de una revolución tecnológica que abre espacio de transformación e innovación que condiciona la actuación de los mercados y disruptora modelos de negocios. Este fenómeno llamado la era digital está impactando al sector financiero, factor clave dentro de la economía de los países. Todos estos grandes cambios ameritan que las instituciones

financieras puedan mejorar el tiempo de respuesta y servicio ofrecido a sus clientes.

Tabla 2: Servicio y dinero móvil

País	Dinero Móvil
Argentina	Mi billetera móvil
Brasil	Zuun, TIM Multibank, Oi carteira
Bolivia	Tigo money, Billetera móvil (BCP), Billetera móvil (BNP)
Colombia	Dinero móvil, daviplata, transfer aval, ahorro a la mano.
Costa rica	Sinpe móvil, Bac móvil
Chile	Pagoclick, Kuapay, Copec
Ecuador	Efectivo desde, tu celular
El salvador	Tigo money, Mobile money (Momo), Bac móvil
Guatemala	Tigo money
Guyana	Mobile money Guyana
Haití	Mon cash, lanj cash
Hondura	Tigo money
México	Transfer (BANAMEX), Bancomer SMS, dinero móvil, SFM inmaculada
Nicaragua	Bac móvil, billetera móvil
Panamá	Móvil cash
Paraguay	Tigo money, envío personal
Perú	BIM, tu dinero móvil, efectivo móvil, aPanda, Monet
República Dominicana	Orange m-peso, Tpago, e-efectivo Móvil
Uruguay	Bits
Venezuela	Pagoclave, Tpago, PagoMóvil, móvil dinero, NEXO móvil

Fuentes: La Autora 2019.

Debido a que el sistema financiero contribuye con la riqueza, prosperidad, crecimiento y bienestar social, las entidades bancarias innovadoras han dirigido esfuerzos en lo que respecta a la búsqueda y creación de medios que permitan llevar a cabo una gestión de los instrumentos bancarios de forma transformacional. En este proceso de transformación es fundamental, el uso masivo de datos también llamado por los expertos tecnológicos el Big-Data o inteligencia de dato. Entendiendo que el Big-Data representa un gran concentrado de datos que tiene como objetivo la creación de una base de información estadística y modelos predictivos que sean útiles en la gestión bancaria surgiendo así nuevas oportunidades para la creación de valor.

De este modo la Big-Data, disruptora la actividad bancaria llevándola a innovar a través del uso de los datos, de igual forma condiciona la estabilidad tanto interna como externa de la banca, puesto que exige destreza analítica y crítica del entorno económico. De hecho, la base de la competitividad es la información, representa un reto para los analistas financieros aprender a entender la relevancia de las cifras y no censurar lo que a veces parece ser lo atípico en el comportamiento.

Abordar los desafíos a los que se enfrenta la gestión bancaria cuando requiere aumentar su presencia y marcar la diferencia en el mercado, exige, estar atento al comportamiento de los clientes, detallar la relación existente del cliente con la institución, y de igual forma llevar a cabo una evaluación exhaustiva del grado de especialización de los productos, además de medir la agilidad e inmediatez de respuesta del banco. Estos elementos nombrados serán los valores claves en enraizamiento de una política inclusiva y consistente. Todas estas aspiraciones denotan el nivel de exigencia en mercado financiero reconociendo que ya Big-Data no se trata de un complemento sino una necesidad de supervivencia, que en definitiva valida la capacidad de recopilar, analizar, procesar, almacenar e interpretar la información para generar valor social.

El papel cada más relevantes de las entidades bancarias denota la incidencia del Big-Data en el análisis predictivo, medición de experiencias, aspiraciones del cliente y los movimientos en los mercados. Esta actividad financiera puede resultar un tanto difícil en la medida de que la banca se cierre a experiencias de valor y las respuestas las condicione a las líneas jerárquicas. Este recurso valioso de la tecnología debe estar acompañado de la colaboración de todos los integrantes de la entidad que garantice la consolidación de los objetivos y promueva un epicentro de saberes.

Desde un punto de vista financiero, el Big- Data representa una ventaja sostenible para la banca, esta herramienta se entiende como una esfera de acción y reclama el retorno de la función bancaria. Cabe destacar que un dato o una cifra se traducirían en una política de acción, mejores servicios, inclusión y bienestar social. Entonces lo trascendental de la utilización de un dato en particular es el proceso al cual es sometido que permite cambiar las condiciones del entorno. Se trata entonces de concebir al Big-Data como un medio de interacción comunicativa y aprendizaje social dando paso a las alianzas y la colaboración como mecanismo de vinculación.

El Big-Data tiene incidencia en la práctica bancaria, ya que puede ser utilizado como herramienta que acorte la distancia entre la inclusión financiera, prevenga los riesgos y delitos financieros, evalúe los niveles de ingresos, gastos de los clientes y nivel de penetración en las áreas económicas. Este recurso tecnológico tiene una premisa social, que facilita la triangulación cliente-banco-sociedad, forjando oportunidades y competencias. En definitiva, lo que se busca con el Big-Data es una nueva banca que promueva la generación de conocimiento como base para un desarrollo inclusivo, participativo y sostenible.

2.4.4 Cloud Computing o Información en La Nube

Los sistemas financieros y por ende el sistema bancario son protagonistas de unos de los procesos de crecimiento digital más significativo que se ha vivido en las finanzas, con grandes resultados en la sostenibilidad, mejora en la calidad de servicio, inclusión y sustentabilidad. Mantener estas condiciones en el tiempo supone una innovación en el sistema, además de una incorporación de prácticas y políticas de valor por parte del talento humano que se derive en una banca inteligente.

La incorporación masiva de la Tecnología, Información y Comunicación (TIC) en el sistema bancario ha conllevado que la gestión en la banca este enfocada en la creación de valor. En este sentido, la gestión innovadora es una noción mucho más amplia del concepto tecnológico, puesto que se refiere a la innovación como gestión social, el cual centra su interés en bienestar colectivo, en donde la banca sea forjadora de oportunidades y la segregación sea parte de la calificación comparativa en los focos de producción.

En este sentido transformar una banca tradicional en una banca innovadora, es una exigencia cada vez más fuerte el cual se traduce en oportunidades; sin embargo con el surgimiento del internet de las cosas y la masificación del uso de teléfonos inteligentes hace posible que la transformación sea cada vez más rápido. La necesidad imperante de transformación en la banca demanda una automatización de procesos, al igual que lo diligente en el tiempo de respuesta, por nombrar algunos obstáculos relevantes que tiene que enfrentar en la actualidad y en el futuro próximo la banca.

Este fenómeno está cambiando los hábitos de los clientes en todo el espectro bancario, todo esto se traduce en una mayor reputación y mayor fidelización de los usuarios; sin embargo sus mayores logros vendrán de la mano

de una innovación que se anticipe y condicione los modelos de negocios, dentro de estas tendencias digitales se puede mencionar el Cloud Computing o los Servicios en la nube. Este término referido es definido por Prieto y Arias (2014). como:

un modelo tecnológico que permite a empresas y personas acceder a un conjunto de recursos informáticos (tanto software como hardware) de forma ubicua, personalizada y bajo demanda a través de Internet y pueden ser rápidamente configurados y liberados por un proveedor especializado que se encarga de la gestión de los mismos.

El Cloud Computing o Los Servicios en la nube tienen gran importancia en la banca gracias a su alto contenido informacional, ya que los servicios y productos financieros se gestionan hoy en día de manera específica de acuerdo a las necesidades y requerimientos especiales de cada cliente, condicionado la particularidad y la manera como se relacionan con la entidad recreando modelos escalables con un costo mínimo por operación. Todos estos cambios causados en la banca producto de una mayor digitalización, hay que sumarle la integración de los jóvenes como usuarios, el cual marca una distinción en el uso de los canales bancarios. Así pues los llamados millennial (aquellas personas nacida entre 1981 y 1996) exige la omnicanalidad (presencia en todos los canales) como parte de la experiencia de valor, puesto que su perfil va más hacia la multicanalidad el cual demanda una tecnología más fluida.

En este sentido, El Cloud Computing o Los Servicios en la nube plantea gestiones innovadoras el cual resalta la importancia de la transparencia de los fondos, la asimetría de información, niveles de riesgo, la gobernanza corporativa, la participación e inclusión, la colaboración y alianza como centro de estrategia en la banca. A su vez define una línea de acción hacia la hiperconectividad, la movilidad, y la creación de redes dando lugar al concepto de una banca inteligente siendo la base para una banca innovadora.

En este sentido, los bancos deben favorecer el despliegue de El Cloud Computing o Los Servicios en la nube para promover un servicio bancario que llegue a muchos más usuarios, generando soluciones a los problemas de forma autónoma, rápido y eficiente sin depender de la estructura central. Con la aplicación de esta herramienta se puede evitar la duplicidad de datos y costos, promover la planificación y mejorar la colaboración entre los diferentes agentes sociales. Entonces se puede afirmar que El Cloud Computing o Los Servicios en la nube es una fuente de aumento de productividad, crecimiento económico y desarrollo sostenible para la banca.

En línea general, el uso de las tecnologías condiciona la eficiencia en las entidades bancarias y promueve la inclusión en la misma. En los últimos años han estado apareciendo novedosos instrumentos que están condicionando la forma y la manera de gestión dentro de la banca producto de las presiones en los mercados por los costos transaccionales y los riesgos a lo que están expuestos los agentes económicos. Este hecho coloca en evidencia que la acelerada transformación en los servicios bancarios, ha hecho posible que la innovación sea considerada de gran relevancia, pero más allá de los cambios tecnológicos que puede suscitar, supone un nuevo enfoque de como anticiparse ante los desafíos económicos, sociales, ambientales a los cuales a diarios enfrenta las instituciones financieras.

Por su parte las entidades bancarias, suelen dirigir sus esfuerzos hacia la inversión y la producción, factor de crecimiento dentro de la economía. Sin embargo, su creación de valor está definida por la interacción de cada uno de los elementos que conforman la cadena bancaria desde los clientes hasta los competidores razón por la cual la innovación es un desafío a la dinámica económica, el cual tiende a concentrar esfuerzos en esas oportunidades de negocios donde la competencia no ha tenido cabida o abriendo nuevos espacios de interacción como expresión de anticipación. Por ello resulta interesante que la

banca construya los cimientos enmarcados en la innovación desde una perspectiva no solamente financiera sino social el cual permita trascender de la simple prestación de un servicio financiero a un agregado de valor.

CAPITULO III.

DESARROLLO DE VALOR: GESTION SOCIAL EN LA BANCA

La tradicionalidad en los sistemas ha castigado a la sociedad, puesto que no admiten la construcción de nuevos saberes, que permita emerger nuevas apreciaciones. Tal afirmación evidencia la crisis de los sistemas financieros, económicos, sociales, la cual se manifiesta en la carencia de valores que no reconoce la condición humana como principal objetivo social.

Los efectos perjudiciales que ocasionaron el pensamiento rentista, conllevando a todos los agentes a verificar su accionar a través de los índices financieros, reducción de riesgos y participación en el mercado; reconocer las mencionadas variables condicionaban la perdurabilidad de las entidades bancarias. En tal sentido, no son suficientes las evidencias cuantificables, porque no todo es un número; la realidad hoy es tan compleja que resulta irrelevante un dato en solitario. Por esta razón, la banca ha entendido que la sustentabilidad viene dada por el trabajo en conjunto y que la formación de valores dentro de las instituciones contribuye a la creación de identidad.

Si bien la lógica financiera, precisa sobre la efectividad con la cual se deben utilizar los fondos, no menos importantes son la superación de la exclusión de los sectores más vulnerables y los agentes económicos de los sistemas financieros, condición indispensable para superar la vulnerabilidad en el sistema económico de cualquier país. Es por eso que avanzar en la responsabilidad social, las microfinanzas, la bancarización, la inclusión y la educación Financiera infunde sentido de pertenencia y de justicia social dando paso a la sostenibilidad, la creación de valor y la refundación en la banca de una forma innovadora. Sin embargo, la superación de la exclusión y lo unilateral de las políticas de las instituciones financieras además de ser un reclamo social constituye el fundamento de la innovación como estrategia social en la banca.

3.1. La Responsabilidad Social (RS)

La responsabilidad social no es un fenómeno reciente en la organizaciones, esta práctica emerge de la necesidad de concatenar esfuerzos entre sociedad-empresa, ya que las políticas de actuación por separado no logran concretar acciones. En consonancia con la práctica de valores, las instituciones bancarias como cualquier otra entidad organizacional busca un dialogo participativo e inclusivo en donde la mística de trabajo y el precepto de las normas de convivencia conllevan a políticas de proyección social.

En este orden de ideas, la responsabilidad social en la banca, propone el fortalecimiento de vínculos en todas sus formas, pero reiterando el respeto por la condición de los agentes sociales. Cabe mencionar, que la transcendencia de la banca pasa por la colocación de fondos, administración de riesgos, valoración de la cartera de crédito y aumento de la rentabilidad constituyendo los cimientos para el desarrollo de la actividad bancaria. Sin embargo, es notable como la linealidad de la gestión bancaria conlleva a la resistencia al cambio de patrones enmarcados en la cuantificación y desmitificando la ética, el compromiso, el respeto, la inclusión, la gestión de valor por carecer de patrones de medición.

La necesidad de la responsabilidad social en la banca nace del reclamo de la visión tradicional, este efecto permite que emerjan otras actividades sociales dentro de la banca sin que se vea afectado el enfoque financiero. De esta forma se da por entendido que la responsabilidad social en una nueva manera de hacer negocio, en donde la banca como agente social es coparticipe de las políticas de sustentabilidad. De allí la necesidad de un cambio en la acción bancaria en donde se logre conciliar lo económico con lo social dando apertura a nuevos modelos de gestión a través de la valoración de los activos tantos tangibles como intangibles que conforman el entramado de la entidad, y que de igual manera reconoce que la creación de valor deviene de la formación de capacidades y destrezas del talento

humano, el cual impulsa la fuerza intelectual como ventaja competitiva y de distinción en la banca.

En particular, la banca como ente social tiene la obligación no solo de aportar soluciones financieras sino también sociales, fundamentadas en el desarrollo como herramienta de transformación, el cual auspicie el acceso a los servicios financieros, educación financiera, inclusión de todos los sectores y agentes de producción nacional en aras de producir un impacto en el desarrollo sustentable de la economía del país. El principal razonamiento bancario debe ser erradicar la vulnerabilidad económica como objetivo sostenible que potencie la autogestión, la participación, la cooperación, la alianza y la creación de valor como gestión innovadora en el sistema bancario.

3.1.1 La Responsabilidad Social en el Sistema Bancario.

La Responsabilidad Social forma los cimientos para alcanzar una reputación y un respeto por la aplicabilidad de patrones de conducta que dicta de un buen servicio corporativo. Vale mencionar, que las organizaciones que tiene más aceptación son las han dedicado esfuerzos en políticas y estrategias responsables. Las tendencias en el mundo financiero enmarcan a la responsabilidad social como elemento de sostenibilidad el cual permite la cohesión social coadyuvando en el desarrollo de soluciones perdurables en el tiempo. De esta forma las entidades bancarias como entes sociales deben propiciar y promover acciones concretas que vayan en beneficio de la sociedad.

Se puede mencionar como practicas poco transparentes fueron el detonante de la crisis financiera en el 2008; este hecho colocado de manifiesto como la falta de ética y compromiso moral derrumba todo un entramado económico. Los efectos sistémicos se hicieron presentes en gran parte del sistema financiero mundial conllevando al derrumbe de entidades financieras producto de

la mala valoración de los activos y la especulación por la baja tasa de interés en los mercados internacionales. Las crisis financieras son el reflejo de prácticas irresponsables por parte de las instituciones que en la búsqueda de una mayor rentabilidad conducen al debilitamiento y posterior derrumbe de las entidades.

Tal es el caso de la crisis bancaria que se suscitó en Venezuela en los años 1983 según Arráiz (2010) “la salida de capital (...) trajo una mayor profundización de iliquidez y la necesidad de intervenir bancos por el Estado (Pág.40). De igual manera, el mismo autor afirma que para el año 1995 cuando aparece una nueva crisis en sistema financiero venezolano “el costo de la crisis para el Estado venezolano llegaba a 8.500 millones de dólares.

En este sentido, se evidencian prácticas bancarias pocas honestas que han desencadenado una ola de crisis, dejando huellas profundas en el sistema financiero. Se reconoce el papel dinamizador de la banca en la actividad socioproductiva del país; además de otros efectos colaterales como la financiación a la salud, educación, estabilidad jurídica, entre otras áreas de interés nacional. Vale destacar, la importancia de una banca responsable reconociendo la complejidad de los hechos, lo cual anuncia una nueva forma de gestionar los recursos financieros.

Al respecto de la influencia de la gestión bancaria es importante destacar el carácter lineal y el efecto de políticas laxas que han minimizado el proceso sistémico que revitaliza el servicio bancario impidiendo la integralidad de las perspectivas que a su vez articulan el bienestar de la sociedad. Es necesario recordar, que uno de los principios de eficiencia bancaria es la reproducción de liquidez y minimización del riesgo; pero hay que tener presente que la actividad económica confluye en distintos escenarios complejos y que existen otros elementos que engrandecen la actividad financiera.

En efecto, los actos económicos llevados a cabo por una banca poco ética y transparente ha conllevado al derrumbe de la economía de algunos países, un caso muy particular ha sido la crisis que se vivió para los años 2009-2010 en Venezuela, según Yordi (2013) “fueron intervenidas dieciocho entidades bancarias, quince operativas y tres no operativas. La medida fue dictada por incumplimiento reiterativo de normas administrativas, entre las cuales se encontraba el aumento de capital sin especificar el origen de los fondos” (Pág. 06).

Por otra parte, en relación a las fusiones, éstas pueden representar una ventaja competitiva para la banca, sin embargo existe el efecto sistémico que deja en evidencia las fallas morales del sistema. En este sentido la toma de decisiones es de carácter ético. En tanto que los gerentes de la banca deben buscar líneas de salida que evidencien la asociación de diferentes puntos de vistas que haga rico el debate que trasciende el plano económico hasta llegar a lo más sensible del sistema como es lo social como espacio heterogéneo. Cabe destacar, que esta objeción abre espacio a una banca innovadora e integradora en donde sitúa la gestión social como eje transformacional de la actividad económica.

Asimismo, la ausencia de la responsabilidad social, minimiza las alianzas y la cooperación, colocando en riesgo la estabilidad por no querer establecer lazos entre sociedad-banca, echando de lado prácticas que engrandecen su actividad. Todas estas aseveraciones dicen mucho de la falta de una gestión responsable. En tal sentido, la banca debe abocarse a la innovación y apostar por la transformación del sistema bancario en donde las distorsiones del mercado, las tasas de interés y las políticas crediticias sean analizadas y confrontadas para buscar soluciones.

No cabe duda que la finalidad de toda institución es producir un cambio social. Por su parte, el Banco de Venezuela deben proveer de los mecanismos necesarios y propiciar el desarrollo de nuevos modelos de financiación y apoyo para los distintos agentes económicos a través de soluciones sostenibles. La responsabilidad social logra unir los intereses particulares con los intereses colectivos permitiendo alcanzar sociedades más justas a través de una colaborativo por la participación activa de su talento humano como pilar fundamental de gestión financiera. Por lo antes expresado, el Banco de Venezuela no puede desestimar la Responsabilidad Social, puesto que, el involucramiento de la institución con su entorno no es una exigencia sino un deber, el cual sirve de medio para abordar desafíos sociales.

3.1.2 Estándares y Lineamientos Internacionales en La Responsabilidad Social

La Responsabilidad Social más que un complemento gerencial conforma las bases para una gestión que se identifica y se compromete con su entorno; la cual reconoce la importancia de la acción colaborativa y participativa que nutre los valores empresariales. Considerando estas premisas, la banca al igual que otras instituciones han adoptado lineamientos que dictan guía de cumplimiento que permiten la evaluación de la acción empresarial. Estos estándares de medición admiten comprobar y medir que tan acertadas ha sido la actividad llevada a cabo por la institución contribuyendo a su buen funcionamiento.

Sin duda la finalidad de la responsabilidad social, es contribuir con la sensibilización de las instituciones sobre la importancia de sus prácticas y el efecto que éstas producen en la sociedad. Para concretar, el sector financiero es uno de los sectores de vital importancia y como tal dicta que su gestión esté enmarcada en normas y valores orientados en la sostenibilidad; lo cual deja de lado las penosas experiencias producto de las crisis que han azotado al sistema financiero.

En tal sentido, las instituciones financieras deben aprovechar los beneficios aportados por la Responsabilidad Social para encarar riesgos relacionados con la gestión de las entidades tales como la innovación social, la inclusión financiera, las microfinanzas, el blanqueo de capitales, entre otros retos.

Por todas las argumentaciones anteriores, se deriva la puesta en práctica de Estándares y Lineamientos que permitan la medición y que a partir de los mismos se pueda hacer un diagnóstico para constatar si la empresa es socialmente responsable. Entre los que destacan:

3.1.2.1 FTSE4Good

Esta herramienta fue creada por FTSE y la UNICEF en el 2001. Es una serie de índices de inversión en valores éticos. La familia FTSE4 Good se compone de varios índices en lo que se mencionan el FTSE4Good Global Index (empresas de países emergentes), FTSE4Good Index USA (empresas de Estados Unidos), FTSE4Good Index Europa (empresas Europeas) y el FTSE4Good Japón Index (Japón). El FTSE4Good sirve para medir la rentabilidad de las empresas que trabajan por la sostenibilidad, la relación con los grupos de interés y la protección de los derechos humanos.

El índice FTSE4Good, es diseñado para dar apoyo a productos, fondos y gestores de inversión que quieran invertir en empresas con buena práctica de Responsabilidad Social. Los criterios para la inclusión de FTSE4Good, se basan en más de 300 indicadores en 14 temas distintos agrupados en tres pilares fundamentales: gestión empresarial, sostenibilidad e impacto social; los mismos varían de acuerdo al contexto sectorial y geográfico de la empresa y la respectiva evaluación se realiza dos veces al año. Esta modalidad de evaluación se realiza para permitir la entrada de nuevos miembros y excluir aquellos que ya no estén cumpliendo con los parámetros éticos.

La serie de FTSE4Good, es un referente mundial en la creación de índices de gestión financiera contribuyen para que la práctica empresarial se realice de manera responsable. Sin duda en la actualidad en las instituciones financieras se está abriendo paso a un conjunto de nuevos modelos y gestores de negocio que no sólo persigue el objetivo de la maximización de la rentabilidad sino otros criterios como la transparencia económica, la biodiversidad, el cambio climático, el uso racional de los recursos naturales, el respeto a los derechos humanos, etc; el cual marca un precedente en su actuación responsable.

Según Cea (2010). FTSE4Good puede tener estas aplicaciones:

- Actividades de inversión: como base para definir instrumentos de financiación colectiva o para invertir en productos que respondan a criterios de responsabilidad social.
- Para investigación: instrumento para identificar compañías socialmente responsables.
- Como instrumento de referencia: otorga a las compañías un estándar global transparente de responsabilidad social al que deben aspirar y tratar de superar.
- Comparación: representa un índice de referencia que sirve para confrontar carteras de inversión socialmente responsable.(Pág.104)

3.1.2.2 Modelo SA 8000 (Social Accountability)

Es una norma voluntaria que puede ser auditada por terceros, en donde se establecen los requisitos que deben ser cumplidos por las organizaciones dentro de los que destacan: mejoramiento de la condición laboral de los trabajadores, mejora en los derechos de los trabajadores. Estos son fundamentados en la Declaración de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas, los convenios de

la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y demás normas que promuevan el bienestar y desarrollo de los trabajadores.

Por su parte la Norma SA 8000 permite dar cuenta en forma balanceada y objetiva del desempeño de la empresa sobre las condiciones laborales donde operan los trabajadores. Para optar a la certificación de SA 8000 la SAI (Social Accountability Internacional), se realiza una consulta con los distintos sindicatos, empresas y ONG en donde opera la empresa para verificar que esta cumpla con los parámetros establecidos por la norma.

Según Cea (2010) la Normativa SA 8000 contiene elementos que le da una particularidad, lo cuales se nombran a continuación:

- Trabajo infantil: se evita la contratación de infantes por parte de la empresa, y como medio de erradicación de esta práctica se fomenta políticas sociales que permitan la inserción escolar.
- Trabajo forzado y obligatorio: se evita que exista práctica de aprovechamiento y explotación laboral. Las personas tienen derecho a salir de su sitio del trabajo luego de realizar sus tareas sin que exista algún impedimento al igual que se le sea cancelados su salario correspondiente.
- Seguridad y salud: la norma establece que el sitio de trabajo debe estar limpio y seguro. Además los trabajadores tienen derecho de recibir cursos de prevención y seguridad laboral.
- Libertad de asociación y convenios colectivos: los trabajadores son libres de organizar sindicatos y un deber de la empresa permitirlo; así como de informar a los trabajadores de los derechos.
- Discriminación: se debe erradicar la discriminación racial, política, étnica, religiosa, orientación social, etc.
- Horario laboral: la empresa debe cumplir con el número de horas permitida en la jornada de trabajo al igual que el número de horas extras que se

estipula por los trabajos opcionales que pueden suscitarse durante una jornada especial en la empresa. También los trabajadores tienen derecho al descanso.

- Salario o remuneración: los trabajadores tienen derecho a percibir un pago por la jornada laborada, éste tiene que ser suficiente para cubrir sus necesidades básicas.
- Sistema de gestión: toda organización que busca la certificación debe ir más allá del simple cumplimiento de la normativa. Las empresas deben guiar sus esfuerzos en el respeto y mejoras en las condiciones laborales. (Pág.74)

La adhesión de la Norma SA 8000 consolida la práctica responsable dentro de las empresas, asegurándose que la misma se encuentre laborando en condiciones favorables, minimizando los accidentes y enfermedades laborales, además de conflictos laborales producto de las compensaciones laborales. Los beneficios aportados por esta norma, son entre otros:

- Aumento de la productividad.
- Un clima de trabajo armonioso.
- Disminución de los conflictos laborales.
- Disminución de los accidentes y enfermedades laborales.
- Aumento de la motivación laboral.
- Monitoreo continuo de la actividad laboral
- Atrae y retiene a personas altamente calificadas

Es importante reconocer las aportaciones de la Norma SA 8000 en materia de Responsabilidad Social como pilar estratégico dentro de la gestión bancaria, representando oportunidades para mejorar las condiciones laborales de los trabajadores y por ende la reputación empresarial. La banca debe tomar como desafío la Responsabilidad Social y agregarla en su agenda como parte de su visión de negocio.

3.1.2.3 Accountability 1000 (AA1000)

Fue creada por el Instituto Accountability. Es un estándar de aplicación general que proporciona la base para planificar, evaluar y comunicar el impacto de las políticas y acciones llevadas a cabo por las instituciones hacia los grupos de interés. El objetivo de esta normativa es definir los procesos y mecanismos que debe desarrollar la empresa que vayan en beneficio del desarrollo sostenido.

Con el propósito de ofrecer mayor claridad y beneficio el Instituto Accountability presenta la serie de principios en lo que se establece la AA1000SES (2005) como norma para los grupos de interés y AA1000APS (2008) como norma para el aseguramiento sostenido. A través de la Accountability 1000 las organizaciones pueden dar respuestas a las distintas problemáticas que le impiden obtener un resultado eficiente en su gestión, mediante el cumplimiento de directrices acordadas de manera consensuadas.

La Accountability 1000 puede ser un punto de partida para aquellas organizaciones que visionan el desarrollo como medio de sostenibilidad. En la actualidad son muchos los beneficios que pueda aportar esta normativa en la construcción de la Responsabilidad Social empresarial como guía de acción dentro de las instituciones bancarias. Desde esta perspectiva la banca deben centrar sus esfuerzos en el aprovechamiento de la ventajas que le son retribuidas por el acercamiento que tienen con el entorno económico y financiero, recordando que, la transcendencia de sus operaciones dependen de la manera como se vincule con los agentes económicos y demás grupos de interés.

En atención a lo antes expuestos, las instituciones bancarias, reconocen que para llegar a ser competitiva y sostenible no sólo basta con evaluar los riesgos de cartera y las tasas de interés del mercado, sino también evaluar herramientas de gestión social que contribuyan en el fortalecimiento y desarrollo integral de la

sociedad. Este paradigma nos enseña que las empresas que se han encaminado en el progreso son aquellas que han direccionado sus esfuerzos y constancia en la preservación del medio ambiente y los medios económicos, además del respeto a la condición humana como valor universal garantizando el éxito institucional.

Según Cea (2010) la Accountability 1000 se compone de tres principios que la distingue como norma, entre lo que se mencionan:

- Principio de inclusividad: se refiere a la participación que ejerce la organización en el cual se le exige hacerse cargo de sus responsabilidades por las posibles consecuencias que pueda acarrear su actuación y de igual forma los efectos que puedan suscitarse hacia la organización como medio de apoyo o rechazo por la gestión desempeñada. Este principio lo que busca es el acercamiento e involucramiento de la empresa con la sociedad a través de un efecto cíclico.
- Principio de relevancia: define cuáles son los temas de interés para la organización y los grupos que tienen más transcendencia en las decisiones. Es imperativo que la relación con los grupos de interés sea relevante y estén alineados con las estrategias institucionales. El grado de dificultad de este principio deviene de establecer lazos con equipos equivocados que lejos de traer un beneficio hacia la empresa lleve al desaprovechamiento de recursos tanto económicos, financieros y humanos.
- Principio de capacidad de respuesta: se refiere a las acciones y esfuerzos llevados a cabo por la empresa en relación a los asuntos de interés de la misma. El desarrollo a plenitud de este principio depende de los niveles de comunicación que maneje la empresa, considerando la acción comunicativa como el medio más idóneo de acercamiento entre empresa-sociedad. (Pág.108).

La norma Accountability 1000, orienta a las organizaciones en el establecimiento de sistemas de rendición de cuenta, el cual involucra a todos los grupos de interés; así como, también dicta las pautas que se deben seguir para alcanzar los objetivos diseñando e implementando indicadores que mejoren la gestión. Las acciones descritas anteriormente de la Accountability 1000 se sintetizan a continuación:

- Permite conocer y comprender el contexto en que se desenvuelve la organización.
- Identifica los temas de interés y los desafíos a los cuales se deben enfrentar la institución para alcanzar los objetivos planteados.
- Promueve la participación activa de los grupos y demás miembros que conforma el entramado social, como principales protagonistas de cambio.
- Abre espacio de debate como mecanismo de excelencia operacional.
- El compromiso adquirido impulsa la dirección estratégica.
- Fortalece la reputación de la organización.
- Promueve el desarrollo como mecanismo de apoyo.
- Promueve la innovación como gestión de valor.
- Aumento de las alianzas y las colaboraciones por la transparencia de su gestión.
- Fomenta la auditoria social.

En respuesta a los desafíos a los que se enfrentan las empresas en su acontecer diario, nace la responsabilidad de buscar mecanismos que puedan paliar los efectos de las distintas crisis a través de la comprensión de la realidades compartidas, en donde el juego de oportunidades sea manejado equitativamente por los grupos. En definitiva, la concepción que se mantiene vigente es que la banca como organización fuerte puede contribuir en el desarrollo sostenido de los países. Y Por su parte, Accountability 1000 viene a construir nuevos caminos en la Responsabilidad Social logrando asegurar el liderazgo y el posicionamiento de la banca en el sistema financiero.

3.1.2.4 ISO 26000

Son normas de calidad y de gestión de calidad estandarizadas susceptibles de aplicación a cualquier organización enfocada en la elaboración de bienes y prestación de servicios. Esta norma establece que la empresa debe desarrollar actividades empresariales de forma adecuada sin tener ningún efecto nocivo hacia el colectivo. La norma proporciona un marco de gobernanza organizativa subrayando la importancia de cómo debe ser el comportamiento de la empresa hacia la sociedad, el medio ambiente y la economía a través del manejo transparente de los fondos institucionales.

La ISO 26000 se basa en una guía voluntaria que puede ser utilizada tanto para empresas privadas como públicas; se puede creer que tiene similitudes con otras Normas ISO como la ISO 9001:2008 y la ISO 14001:2004, sin embargo, esta se distingue de las demás normas puesto que en ella se logra un consenso respecto a principios y fundamentos que se deben tener en cuenta en cualquier organización y cuáles serían los mecanismos que se deberían poner en práctica; sintetizándose así, un solo criterio que pueda ser replicado por cualquier institución, sin importar el tamaño o lugar donde se encuentre.

Por su parte la Norma ISO 26000 proporcionan términos claves que revisten de importancia la responsabilidad social empresarial, garantizando una aceptación general que suscita puntos de encuentro que van más allá de lo tipificado en las leyes; lo cual implica, mayores compromisos en su actuación. De este modo, sugiere que las organizaciones en el ejercicio de sus funciones deben mantener una postura íntegra, velar por la transparencia de sus actividades, el respeto, la honestidad y además deben guardar consideración hacia las partes interesadas como medio activo ante la sociedad.

Según Cea (2010) La Norma ISO 26000, ofrece grandes ventajas sobre la Responsabilidad Social entre los que se puede sintetizar a continuación:

- Promueve la participación activa de toda la organización, generando la vinculación tanto interna como externa como factor de cambio en el comportamiento organizacional.
- Introduce y divulga principios y valores en toda la organización.
- Identifica y promueve actividades que generan valor
- Promueve la competencia justa, garantizando las oportunidades y beneficios a todas las partes involucradas.
- Prevé los medios necesarios para el desarrollo sostenibles.
- Aumenta y posiciona el valor de la marca.
- Fomenta las destrezas y las habilidades de su talento humano.
- Establece parámetros de medición de la gestión organizacional.
- Mejora la percepción antes los grupos de interés (Pág. 175)

El valor de la ISO 26000 deviene de unos principios claramente definidos en la publicación realizada por la Secretaria Central de ISO (2010):

- La Rendición de Cuenta: como agente activo ante la sociedad la empresa debe responder ante perjuicios y errores que pueda cometer en la práctica de sus actividades.
- Transparencia: la empresa debe suministrar en forma clara y precisa toda la información que requiera los grupos de interés; sobre sus políticas de actuación, actividades y medios de producción. Esta consideración no va en contra de la información privilegiada o secretos empresariales.
- Comportamiento Ético: la actuación empresarial debe estar basada en valores de honestidad, justicia, equidad, respeto, inclusión, entre otros. Este hecho coloca de manifiesto que la empresa no sólo debe buscar el beneficio económico, sino también, aquellos valores que beneficie al colectivo.

- Respeto a los intereses de las partes interesadas: el cumplimiento de los objetivos empresariales denota el éxito de la institución; sin embargo, se debe tener consideración por los intereses de terceros, aunque, estos no formen parte de la empresa si no parte del entramado social.
- Respeto al principio de legalidad: toda organización debe ser garante del cumplimiento de las leyes. Esta connotación permite que no se fomente la anarquía y conflictos de interés el cual ponga el riesgo la imagen corporativa.
- Respeto a la Normativa Internacional de Comportamiento: las organizaciones deben reconocer que su acción trasciende más allá de los límites fronterizos en donde operan sus actividades; la misma deben guardar respeto a las leyes aun cuando su normativa vigente no lo establezca. La normativa lo que busca es evitar conflictos a futuros.
- Respeto a los Derechos Humanos: se reconoce al ser humano como centro de la sociedad y así mismo toda organización debe velar porque que no sean vulnerados los derechos de las personas como principio universal.
(Pág.14)

Abordar los desafíos a los que se enfrentan a diario las instituciones bancarias en materia de Responsabilidad Social, hace imperativo la búsqueda de medios que incentiven el desarrollo sostenible como guía de superación. Sin duda, la norma ISO 26000, proporciona los lineamientos para la prestación de los servicios financieros de una manera responsable. Sin embargo, los retos por superar marca una tendencia en la exigencia, comprensión e integración de los interés empresariales con la sociedad en general. En resumen, tomar determinadas decisiones al respeto de la norma, amerita la existencia de una comunicación afectiva por parte del talento humano, auspiciada por la credibilidad de la cadena de mando, marcando de esta manera, una tendencia positiva en la gestión bancaria.

Así mismo se puede afirmar que, los estándares y lineamientos señalados anteriormente, constituyen una demostración de la preocupación que tienen las distintas organizaciones a nivel mundial sobre la Responsabilidad Social como compromiso social. En tanto se reconoce que la buena práctica empresarial es aquella que está comprometida con la mejora de las condiciones de vida de las personas y orienta sus esfuerzos en consolidar un modelo inclusivo y sostenible siendo la clave para la sensibilización social de su gestión. En este contexto, la responsabilidad social Empresarial constituye una guía que facilita las acciones de cambio social, el cual busca minimizar la vulnerabilidad de derechos de los trabajadores, grupos de interés y sociedad en general con un alto contenido de ética y valores que promueve la sostenibilidad y la gobernanza dentro del sistema financiero.

De allí que los estándares y lineamientos tienen como función facilitar toda la información que sea relevante y pueda contribuir a diseñar parámetros de comparación de cómo se viene dando la responsabilidad social dentro de las empresas y servir de ejemplo para todas aquellas organizaciones que quieran implementar un sistema de responsabilidad. Estos indicadores son de vital significancia para la memoria sobre la actuación económica, social y ambiental de la gestión de la empresa, y los mismos abarcan un amplio contenido de tema que fortalecen la reputación de las empresas u organizaciones.

3.2 Acciones Financieras con Cambio Social

Desde la constitución de una institución u organización, nace el compromiso de proveer bienestar a sus clientes y demás grupos de interés haciendo un uso racional y eficiente de los factores de producción bajo el precepto de la sostenibilidad como acción responsable. Por su parte, este nuevo sentido de acción social que adquieren voluntariamente las instituciones, esta germinando nuevas formas de gestión y asociaciones con conciencia de la inestabilidad y las

crisis en los centros de producción; hecho que irrumpe con la pasividad y el retraso con que se tardan en dar respuestas a las exigencias de los desafíos tanto económico, financieros y sociales que enfrentan a diario toda entidad bancaria.

Desde el sector bancario, se pueden coordinar acciones responsables que incidan de manera positiva en el fortalecimiento de la actividad económica de los países como centro de gobernabilidad. El acceso a los servicios financieros es fundamental en el desarrollo y el crecimiento de los sectores productivos. Es de interés destacar, que cuando se carece de éste o el mismo no cumple con las exigencias mínimas y el costo a pagar sería la fractura en el sistema financiero.

De acuerdo con lo expresado por, Ortíz, Cabello y Jesús (2009) se aclara que la banca promueve el desarrollo mencionando que los bancos “crean dinero y contribuyen a la administración del dinero del país; movilizan los ahorros por medio de depósitos y hacen préstamos a aquellos agentes que necesitan liquidez para realizar sus inversiones productivas” (Pág.109). De esta manera, la banca participa en un proceso de enlace con los distintos agentes económicos, por lo tanto, urge la necesidad de innovar en la banca promoviendo un sector eficiente, participativo, inclusivo y solidario que acompañe los valores y los buenos oficios de una institución que se identifica con la sociedad.

La meta de convertir a la banca en una representación de compromiso y solidaridad da cuenta de su loable labor como agente de beneficio. Es así, como las microfinanzas, la bancarización, la inclusión financiera y la educación financiera pueden contribuir líneas de salida ante la crisis económica y financiera que afecta a nuestro país como acciones que se nutren de las buenas experiencias y que pueden ser replicada respetando la rigurosidad del contexto venezolano, pero dando respuestas innovadoras que genere un cambio social que al final es el resultado que se busca obtener.

3.2.1 Las Microfinanzas

Si bien es cierto que en los últimos años gracias a los cambios tecnológicos y la política de gestión financiera ha existido un acercamiento de las personas al sistema financieros; también es cierto que aún sigue permaneciendo personas fuera del mismo, los cuales no han logrado ser favorecidas por las políticas de actuación de los organismos financieros, incrementando su vulnerabilidad por la fallas en el acceso a los servicios financieros. Bajo este contexto, resulta relevante evaluar las políticas de actuación de las entidades financieras el cual permita reconocer y evaluar la incidencia de las microfinanzas en el sector real de la economía.

El hecho de reconocer las fallas del sistema promueve la innovación en el sistema financiero. La búsqueda de soluciones abre el debate de cuáles son los mecanismos y métodos que deben adaptar las instituciones para permitir el acceso a los servicios financieros creando modelos de negocios que se adapten a las necesidades específicas de las personas de bajos recursos sin caer en un contenido vacío, producto del asistencialismo y ayudas financieras. No se trata de beneficencia, se trata de actividades con un alto contenido de valor, el cual ayude a mejorar la calidad de vida de los implicados.

En este apartado se realiza un recorrido sobre los orígenes de las microfinanzas, su importancia en el sector financiero, con el propósito de buscar herramientas y métodos innovadores que hagan de la gestión financiera una gestión que cree valor a través de normas y procedimientos éticos mediante hechos de convivencia y solidaridad como factor clave en el desarrollo de políticas inclusiva en el buen sentido de responsabilidad. Aumentar los niveles de compromiso social supone comprender y entender la necesidad y la importancia de generar un impulso en las políticas de gestión de las entidades bancarias como gestión innovadora para alcanzar objetivos perdurables en el ámbito financiero,

social y medioambiental como palanca de transformación de los sectores productivos

3.2.1.1 Concepto y origen de las microfinanzas

Son numerosas las presentaciones y publicaciones que hacen referencia al término microfinanzas como un elemento de transformación y desarrollo para las personas de bajo recursos económicos, en los que diferentes analistas e investigadores han coincidido como un mecanismo indispensable para reducir la pobreza y reconocen la importante relación que tiene con la inclusión social. En este sentido, la característica predominante de las microfinanzas es el otorgamiento de créditos a las personas de bajos ingresos.

Por su parte, Camacho (2010) define las microfinanzas como “la actividad que busca dar acceso a servicios financieros a los agentes económicos capaces de generar con su capacidad productiva, individual o colectiva, flujos suficientes para el pago de sus obligaciones bajo condiciones preferentes” (Pág.64). Es necesario aclarar que las microfinanzas no se basan en un esquema de asistencialismo financiero, sino en un sistema de generación de oportunidades dentro de la banca mediante los intermediarios financieros.

Desde esta perspectiva, las microfinanzas buscan complementar al sistema financiero ya existente, mediante el uso de nuevas herramientas y mecanismos financieros el cual coloca a disposición productos y servicios que se adapten a las condiciones económicas de los implicados. En efecto, las microfinanzas tienen un reto por superar en aquellas economías débiles, en donde los desequilibrios monetarios, las tasas de interés, los niveles de morosidad y la devaluación conforman la realidad económica y social lo cuales obstaculizan el desarrollo y la transformación del sistema económico.

Por su parte el término de microfinanzas, tiene sus inicios en 1974 en Bangladesh cuando el economista Muhammad Yunus empieza a conceder pequeños créditos a personas de bajos recursos sin ninguna garantía, lo que empezó como ayudas económicas pronto se transformó en lo que hoy es el Grameen Bank o también conocido Banco de los pobres. La influencia de las microfinanzas ha marcado una tendencia en los mercados financieros conduciendo a los entes financieros a incluirla como política estratégica dentro de su campo de acción. Cabe resaltar que el año 2005 fue declarado como el año de internacional de los microcréditos por las Naciones Unidas lo cual resalta la importancia de las microfinanzas como elemento de valor.

Los primeros inicios que se conoce de las microfinanzas son a través de los trabajos realizados por Organizaciones No Gubernamentales (ONG), gobiernos y entidades benéficas que centraban su interés en conceder créditos a las capas sociales de bajos recursos; pero en la medida que fueron mejorando y ampliando los servicios se convirtieron en entidades sólidas. Por otro lado, lo que comenzó como experiencia y asistencia social en la actualidad, se ha convertido en una labor de significativa importancia para el sector financiero, el cual puede ser aprovechado por la banca para crear nuevos esquemas desarrollo, adaptándose a las necesidades y capacidades de los grupos de bajos niveles económicos.

La actividad de las microfinanzas va mucho más allá del otorgamiento de créditos, comprendiendo servicios financieros como la captación de ahorros, transferencias, seguros, remesas, entre otros servicios que han permitido la diversificación y protección de los recursos financieros de los implicados. Reconociendo los aportes de las microfinanzas en el desarrollo de capacidades productivas para las economías, es necesario desarrollar políticas estratégicas que encaminen las causas de un mejor sistema financiero basado en la confianza que aporte soluciones perdurables en el tiempo.

Por lo tanto, las microfinanzas conducen a superar las barreras que impiden la prestación de un servicio de calidad e incluyente como parte de una política responsable que más allá de la canalización de los ahorros busca la materialización de nuevas fuentes de empleo que permita la inserción del sector informal a la economía. Así pues, El Grupo Consultivo de Ayuda a la Población Pobre (CGAP) (2006) hace mención al respecto de la importancia de las microfinanzas en la potencialización de la clases menos favorecidas, el cual admite que la integración de las microfinanzas en los sistemas financieros permite que “las instituciones que prestan servicios a los pobres tengan mejor acceso al capital, que los ahorros de las personas con escasos recursos estén mejor protegidos y que aumenten la legitimidad y profesionalización del sector”(Pág.04).

La importancia de fortalecer las microfinanzas como política de desarrollo y bienestar se evidencia en casos exitosos en nuestra región; en lo que destacan la experiencia de Bolivia. Los inicios de las microfinanzas en este país se inician en los años 80 cuando la economía presentaba una crisis profunda, el cual reclamaba un cambio de rumbo en las políticas económicas. Es así, como a través de las microfinanzas promovería el dinamismo y desarrollo mediante la innovación del servicio financiero colocando como protagonista del cambio la garantía solidaria, el repago de la medida y la agilidad de los tramites como marca distintiva de valor. Vale destacar, que Bolivia ha dado grandes lecciones y experiencias, y al igual que Bangladesh es reconocida por sus esfuerzo en materia de microfinanzas como muestra se encuentran en el puesto 21 del Análisis del entorno para la inclusión financiera de Microscopio Global 2021.

Es notable la expansión de las microfinanzas en gran parte de Latino América, evidenciándose acertadas políticas de inclusión que hicieron posible la renovación del crédito en instituciones manejadas de forma tradicional, dando resultados exitosos en el ámbito económico en países como Argentina, Brasil, Colombia, México y Perú, llevándolos a alcanzar niveles de desarrollo como

mecanismo de garantía social que rompió con el esquema asistencialista y abrió espacio para la co-participación y la creación de oportunidades de todos los agentes sociales transformando las unidades económicas.

A pesar de los avances significativos en la región, Venezuela muestra un rezago en la política de microfinanzas, según el informe de microscopio 2021 ubica a nuestro país en el puesto 53. El informe deja en evidencia el bajo nivel y la mala calidad del servicio financiero, aun cuando el tema se ha convertido en una prioridad y se encuentra dentro de los Objetivos del Desarrollo Sostenibles (ODS) de las Naciones Unidas para el 2030 el mismo no ha generado expectativas de cambio en la política económica. Por otro lado, se prevé que Venezuela tenga un crecimiento -14% (CEPAL) (2020), un índice inflacionario proyectado de 500000% y una tasa de desempleo de 55,5% (FMI) (2020) viéndose obstaculizado el desarrollo del sistema financiero.

Si bien los índices macroeconómicos no son nada alentadores, se hace imperioso articular mecanismos que permitan compensar los efectos de la crisis por la cual atraviesa el sistema económico. Por lo tanto, las microfinanzas tienen un potencial como herramienta de desarrollo tanto económico y social el cual puede ser aprovechado por el Banco de Venezuela como mecanismo de eficiencia y compromiso social con las clases menos favorecidas, generando una propuesta de valor, la cual permita la optimización de recursos y de igual forma el empoderamiento de las personas promoviendo un desarrollo de competencias en el sector bancario a través de productos y servicios innovadores extendiendo el eje de acción de la entidad.

En particular, es necesario entender las causas y las aportaciones de las microfinanzas como herramienta de valor, bajo este contexto, resulta relevante la presencia y el compromiso social de las entidades financieras en aras de ampliar los servicios ofrecidos por la entidad. En síntesis, las microfinanzas funcionan como

visión de cambio ante la actuación responsable de las entidades financieras que busca obtener resultados sostenibles y competitivos, entendiéndose que la creación de un entorno favorable tiene un efecto sistémico en el progreso social.

3.2.1.2 Las Microfinanzas: Reto y Compromiso Social.

La crisis económica es un fenómeno que deviene de contracciones y estancamientos que aceleran el debilitamiento de las estructuras de producción, inhibiendo la existencia de núcleos de formación de capitales. Por su parte, las instituciones financieras como entes sociales, tienen muchos retos por superar, es necesario un planteamiento consensuado, fundamentado en altos niveles de exigencia guiado por un pensamiento sistematizado que impulse políticas inclusivas como instrumento de conocimiento para mejorar las prácticas financieras y sociales.

En la actualidad existen diversas circunstancias que obstaculizan el acceso a los servicios financieros, el cual distancia la razón social de las entidades financieras como respuesta a la acción solidaria y responsable con el entorno en donde desarrolla su actividad financiera. En primera instancia, se ubica el problema de acceso auspiciado por los altos costos y riesgos transaccionales, seguido de la sostenibilidad de largo plazo, lo cual reclama una transformación en los patrones de desarrollo. Este hecho manifiesta la importancia de las necesidades y compromisos sociales que conllevan a una reestructuración del pensamiento financiero en busca de soluciones perdurables que generen no solo valor económico sino un valor social.

Generar valor social al proporcionar servicio financiero forma parte de los cimientos de la nueva visión financiera que abraza las microfinanzas como medio de inclusión e integración de las distintas unidades económicas. El desarrollo sostenible ya no solo depende de los recursos económicos que posea un agente,

sino también depende como se complementan valores intangibles como el conocimiento, la gobernanza, la inclusión y la formación de grupos de interés que anide un pensamiento en un largo horizonte. Por lo que se considera que las microfinanzas proporcionaron el escenario a las instituciones financieras para nuevas oportunidades tanto para los clientes como a la institución y demás agentes sociales.

En este sentido, todo avance en el sistema financiero aporta ganancia a largo plazo como el crecimiento y la sostenibilidad, sin embargo para Heimann, Navarrete, O'Keefe, Vaca y Zapata (2009) "la baja penetración del sistema financiero formal conlleva a que los flujos de capital en una economía sean insuficientes y/o ineficientes, especialmente por la falta de actores colectores de capital que permitan captarlo a gran escala y dirigirlo de manera eficiente" (Pág.22). Esto implica buscar mecanismos de diferenciación y eficiencia institucional a través del análisis de riesgo en los niveles de desempeño como la calidad de cartera, eficiencia operativa y rendimiento financiero que fortalezca la innovación en productos y servicios que estimulen la competencia como respuesta a la exigencia de cambio en la cadena de valor.

Cabe resaltar que las acciones emprendidas en favor de las microfinanzas es un camino de actuación de elección voluntaria por parte de la entidad financiera que amerita la integración de múltiples factores que van desde un diálogo social entre los clientes, banco, grupos de interés como también la sumatoria de valores éticos y financieros. Entendiéndose que las microfinanzas, tienen una estrecha relación con el crédito, el ahorro y el emprendimiento, puede ser aprovechada para la generación de oportunidades de desarrollos a los grupos menos favorecidos del sistema económico. En este sentido, el Banco de Venezuela puede replicar las microfinanzas y facilitar su difusión transformando una acción aislada en una política pública.

Al respecto Marconi (2009) expresa que las microfinanzas “es una condición necesaria, pero no suficiente para que el acceso a servicios financieros se constituya en una oportunidad para salir de la pobreza y emprender el camino al desarrollo socioeconómico de los clientes y su empoderamiento como personas” (Pág.111). Desde esta perspectiva, se hace necesaria la cohesión social como mecanismo de transformación, el cual alude una metodología multidisciplinaria sobre la gestión financiera en donde se pueda verificar los niveles de desempeño financiero y social obteniendo un aprendizaje que posteriormente se transforme en una propuesta de valor para la toma de decisiones en los planes de inversión y financiamiento de proyectos sostenibles.

Afrontar los retos de la transformación del sistema bancario, es una tarea que amerita de la integración de todo el tejido financiero; un banco no puede crecer ni ser competitivo en una sociedad con precarias condiciones. En este contexto, el papel de las microfinanzas se vuelve aún más indispensable, ya que permite diversificar las carteras financieras, al igual que la adecuación de los planes de inversión y emprendimiento mediante la articulación de mecanismos de eficiencia tomando en consideración las necesidades reales de los agentes sociales.

En este sentido, el reto y el compromiso de la banca con respecto a las microfinanzas es actuar como catalizadora de políticas económica, financiera y social el cual induzca una estabilidad y desarrollo sustentable. La banca como agente responsable debe responder de forma innovadora, colocando el bienestar y progreso social en el centro de su propuesta de valor. Por su parte, la banca ha entendido que para mantenerse en el tiempo debe contemplar en su visión un esquema de negocio basado en la inclusión, la transparencia, la eficiencia y la co-participación como mecanismo de integración social.

3.2.2 La Bancarización.

A pesar de los avances financieros que se han dado en nuestro país, aún sigue existiendo desafíos por superar en cuanto al acceso al servicio financiero; su importancia radica en la incidencia en el desarrollo y bienestar de la economía nacional. De acuerdo con esta premisa, la bancarización es de gran valor por la significancia que tiene en la estabilidad financiera. Al referirse a bancarización Tafur (2009) lo define como “el grado de profundidad financiera como el acceso a los servicios financieros formales: crédito, ahorro, seguros, transferencia de valores y pagos” (Pág.15). Es así, como la bancarización se convierte en un medio idóneo que permite el acceso al servicio financiero para aquellas poblaciones de escasos recursos o que habitan en áreas rurales.

De allí se desprende la idea que la bancarización incide en los niveles de crecimiento y desarrollo del país; reconociendo las evidencias científicas y empíricas de que la bancarización contribuye en la disminución de la pobreza, vale entonces destacar, que la bancarización promueve la generación de oportunidades para aquellas personas que se encuentran excluidas o que sus niveles de ingresos son bajos, lo cual le confiere oportunidades de desarrollo e inserción al sector formal de la economía.

Por su parte García (2013) la bancarización es “considerada un mecanismo expedito para que la población de ingresos medios y bajos pueda acceder a sistemas de ahorro y crédito que le permitan desarrollar su capital humano y adquirir activos esenciales”(Pág.02). Desde esta óptica, las instituciones bancarias deben buscar mecanismos de articulación que permitan la inserción de los distintos agentes a las actividades de producción, fomentando el ahorro y la acumulación de capitales como vehículo de crecimiento y desarrollo.

A su vez la Federación Latinoamericana de Bancos (FELEBAN) (2007) sostiene que la bancarización depende de dos elementos como son el acceso a los servicios financieros considerándose que son los niveles de utilización de los servicios financieros llevado a cabo por la población y la profundización financiera que hace mención a los ratios de créditos y ahorros en relación con el Producto Interno Bruto (PIB). Por esta razón, se hace necesario conocer los obstáculos que impiden el acceso a los servicios financieros y que por ende dificultan la utilización de un servicio de calidad.

En tanto la bancarización, constituye junto con las políticas bancarias la base en la que las instituciones financieras afianzan la responsabilidad y la confianza de guiar todas sus actividades y negocios, conforme a criterios de inclusión y participación. A su vez, en el sentido de responsabilidad, la banca al aumentar los niveles de bancarización está dando evidencia de la creación de valor y al mismo tiempo muestra una gestión innovadora alineada con los objetivos de desarrollo y sustentabilidad.

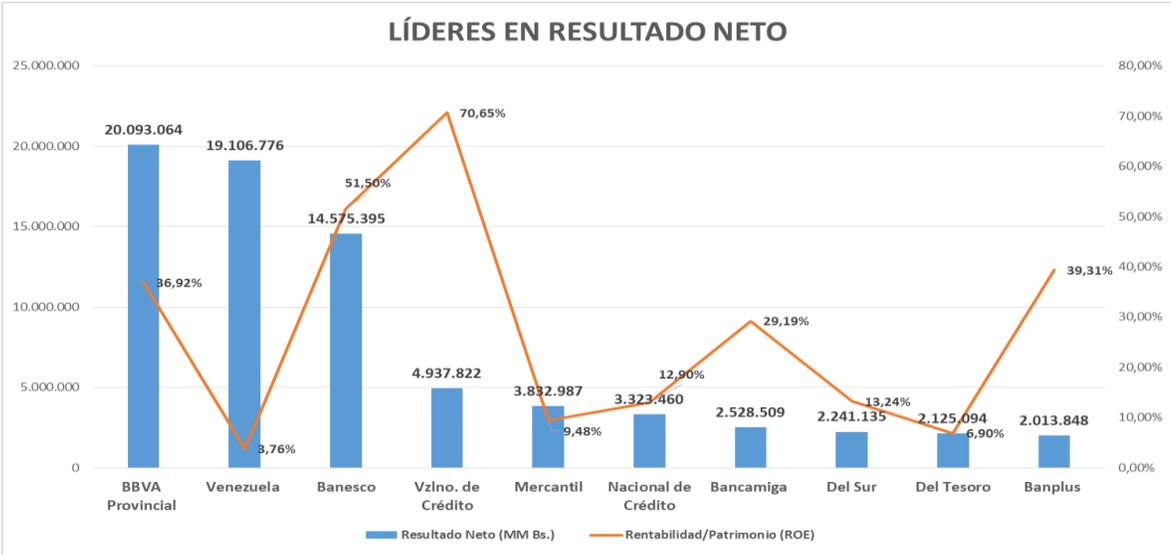
Las ventajas y oportunidades que la bancarización brinda a las instituciones financieras en relación al compromiso social, la transparencia, la ética y la reputación generan un cambio de comportamiento en la forma como gestionan los recursos dentro de la institución creando mecanismos solidarios de acuerdo a los niveles de riesgos y coyunturas económicas. En línea con este planteamiento, la bancarización refleja la preocupación y el compromiso de las entidades financieras con el desarrollo de núcleos productivos que cambien la condición de vulnerabilidad de los agentes sociales orientados en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Cabe mencionar, que otra de las funciones fundamentales de la bancarización, es facilitar la integración y el acercamiento de las personas al sistema financiero a través de la canalización del ahorro, fomentado la

acumulación de capitales y la generación de nuevas fuentes de empleo debido a la inversión mediante la intermediación financiera. De esta manera, el banco puede consolidar una ventaja competitiva por la contribución de un mayor valor añadido en sus actividades, el cual pueda convencer a los clientes y mejorar sus expectativas de servicios. Con el interés de construir una gestión innovadora, la bancarización es el medio idóneo para la atención e inserción en el sistema bancario; impulsando la productividad y la mejora continua.

Por lo que se puede observar en la imagen N°1 la ganancia neta acumulada de la Banca venezolana al cierre de abril 2021 fue equivalente a solo 27,7 millones de dólares, lo que deja una clara idea de las dimensiones que ha adquirido el negocio bancario en Venezuela, luego de una contracción estimada en 90%, a partir del cuarto trimestre de 2013.

Imagen 1: Resultado neto interanual de la banca



Fuente: Banca y negocio 2021

Es oportuno destacar que el Banco de Venezuela con una ganancia neta de 19.106.776.738 miles de bolívares, que representan una cuota de mercado de 24,4%. El ente financiero estatal incrementó su beneficio en 16.456,4% y aunque más que duplicó su participación se coloca en el segundo puesto del ranking, al cierre del cuarto mes del año en curso.

Los indicadores mencionados son una demostración de la posición que ocupa dicha entidad financiera en el mercado venezolano. Esto explica la relevancia del Banco de Venezuela en el sistema bancario, desempeño que genera confianza, lo que permite aumentar la competitividad y la generación de valor de la institución centrada en el objetivo de mejorar la calidad del servicio y fortalecer la economía del país.

Considerando los datos anteriores, es fundamental tener en cuenta que emprender acciones en favor de una mayor bancarización, resulta una opción de alta viabilidad; su excelencia contribuye en la democratización del sistema financiero, mayor penetración e inclusión de los agentes. Se debe destacar que la bancarización trasciende más allá de la prestación de un servicio, se trata de saber vincular la rentabilidad en términos sociales y económicos. De allí que se concluya la importancia de abarcar y buscar nuevos modelos y prácticas financieras que mejoren las condiciones socioeconómicas de los clientes.

Por lo tanto, la bancarización es una alternativa de cambio para las instituciones financieras no solo desde una perspectiva económica sino también social dado sus efectos en la responsabilidad y vinculación de la entidad como gestora de servicio y bienestar. Dichas acciones son el punto de partida para una innovación en la gestión social; que comprenda los retos por superar y las oportunidades de desarrollo y sustentabilidad en la banca. Por consiguiente, la dimensión de la bancarización se enfoca en el objetivo de impulsar las necesidades, diseñar productos y servicios.

3.2.3. La Inclusión Financiera

En una sociedad altamente exigente producto de los cambios económicos, sociales y tecnológicos, tiene significancia la prestación del servicio financiero de una manera eficiente y responsable. En ese marco, es fundamental que la banca atienda las exigencias y reclamos de un sin número de personas que aún se encuentra fuera de su sistema, debido a circunstancias adversas que han imposibilitado el acercamiento al sistema financiero.

Al hablar de inclusión financiera la Organización de Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE) (2013) hace referencia al tema

como un proceso de promoción del acceso oportuno y adecuado a un rango de productos y servicios financieros regulados y a la ampliación del uso por parte de todos los segmentos de la sociedad a través de la implementación de enfoques existentes innovadores y adaptados, incluyendo la sensibilización y educación financiera que promueva el bienestar financiero, así como la inclusión social y económica.

En particular, La Asociación Latinoamericana de Instituciones Financieras Para el Desarrollo (ALIDE) (2014) define a la inclusión financiera como el “acceso universal y continuo de la población a servicios financieros diversificados, adecuados y formales, así como a la posibilidad de su uso conforme a las necesidades de los usuarios para contribuir a su desarrollo y bienestar” (pág.13)

Por su parte Benjumea (2016) menciona que la inclusión financiera “hace referencia al acceso y la utilización de los productos y servicios financieros por parte de todos los agentes económicos de una sociedad, en especial de aquellos segmentos de la población de menores ingresos” (pág. 10). En esta línea, la inclusión financiera se ha convertido en una prioridad para el desarrollo y

crecimiento socioeconómico de los países, debido a la necesidad de incluir al mayor número de agentes posible al sistema financiero formal.

Por su parte, los bancos tienen por objeto social la obligación de paliar los efectos de políticas discriminatorias y las fricciones del mercado que conducen a la desigualdad y la pobreza. Sobre las bases de estas aseveraciones, la inclusión financiera conduce al reforzamiento de la política financiera como mecanismo de responsabilidad y sostenibilidad dando paso a la formación y la orientación de las personas en materia financiera. De esta manera, la inclusión financiera, es medular en el devenir de una banca más responsable, donde la innovación sea vista como gestión social y sirva de constructo teórico para posteriores investigaciones.

Es así como, la inclusión financiera ha sido reseñada como política de desarrollo en distintos países; producto del compromiso y la promoción del acceso a los servicios financieros a las personas con menores ingresos, el cual ha hecho posible la ampliación de los niveles de crédito, ahorro e inversión y por ende la capacidad y la diversificación de los sectores productivos en las economías. Dentro de este contexto, las entidades financieras, presentan una serie de oportunidades que pueden ser utilizadas para obtener resultados deseados, que al mismo tiempo promuevan un aliciente desarrollo.

Por su parte, Ortiz y Núñez (2017) afirman que la inclusión financiera tiene las siguientes ventajas:

➤ Nivel microeconómico

- ❖ Créditos: las pequeñas empresas se benefician de tener acceso al crédito.

- ❖ Ahorro: se aprecian resultados más positivos que con los créditos. Los hogares pobres sin mecanismos de ahorro tienen más complicado no gastar inmediatamente su efectivo.
- ❖ Seguros: este producto ayuda a reducir riesgos y afrontar posibles crisis. Si la población hace uso de los mismos, la inversión tiende a aumentar.
- ❖ Pagos y dinero móvil: reduce los costes de transacción y ayuda a disminuir los riesgos dentro de los hogares.

➤ Nivel macroeconómico

- ❖ Facilita y reduce costes en las transacciones. Cualquier cobro o pago puede ver reducido su coste, facilitando de este modo su uso cotidiano.
- ❖ Mejora la administración de los recursos por la población en general (gracias a los créditos y al ahorro).
- ❖ Aumenta las inversiones y la productividad de los pequeños empresarios.
- ❖ Aumenta el desarrollo y estabilidad económica.
- ❖ Reduce la vulnerabilidad de los más débiles y, con ello, la desigualdad (Pág.49)

La inclusión financiera representa para la banca un medio efectivo de vinculación social, igualdad, responsabilidad e integración en la que la institución tiene un apoyo para dirigir y gestionar proyectos de interés colectivo. Es un medio efectivo, porque permite la intermediación financiera, a su vez ofrece herramientas de capacitación financiera a los agentes mediante una política de educación financiera. Por lo tanto la banca tiene que aprender a reinventarse para enfrentar los retos que exigen los nuevos tiempos.

La inclusión financiera facilita la evaluación del desempeño social, en la medida que el banco se esfuerce en estimular actividades que permitan crear y gestionar alianzas con los distintos agentes y en esa misma medida se crearán focos de oportunidades. Por lo tanto, la inclusión financiera, es una ventaja competitiva, porque si la banca logra cubrir las necesidades y carencias a un considerado grupo de interés, mejorará su reputación, las alianzas, forjará la confianza y respeto desatancándose su legitimidad social, y todo esto influirá sobre los resultados financieros, económicos y sociales.

El crecimiento económico es necesario para el desarrollo de los países, sin embargo si existe una frágil inclusión financiera se debilitan los niveles de ahorro, crédito e inversión como mecanismo de acumulación de capital. Este crecimiento requiere políticas concretas, sobre todo una reglamentación y apoyo de los organismos encargados de las políticas económicas. Por consiguiente, la exigencia de una banca más incluyente amerita de una reglamentación y normativas de común cumplimiento dentro de los estándares de comportamiento. La urgencia de un marco jurídico estable fortalece la cohesión social de las instituciones financieras dando paso al cumplimiento de los objetivos del milenio como lo es permitir el acceso a los servicios financieros y la disminución de la pobreza.

3.2.4 La Educación Financiera

En el marco de una política responsable e inclusiva la banca tiene un papel relevante en la prestación de un buen servicio; la articulación de programas y asistencia permite coadyuvar en la formación de las capacidades y destrezas financieras a los distintos agentes, eliminando fricciones que retardan la labor social de la entidad. Tomando en consideración los beneficios que han obtenido

las distintas economías con respecto al tema, la educación financiera permite crear una línea de base fundamentada en objetivos de desarrollo y eficacia social.

Según la Organización de Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE) (2005) se entiende a La Educación Financiera

Como el proceso por el cual los consumidores y los inversionistas financieros mejoran su comprensión de los productos financieros, los conceptos y los riesgos; a la vez que, con información, instrucción o el asesoramiento objetivo, adquieren las habilidades y la confianza para ser más conscientes de los riesgos y las oportunidades financieras, tomar decisiones informadas, saber adónde ir para obtener ayuda y ejercer cualquier acción eficaz para mejorar su bienestar económico

La educación financiera representa hoy una de las principales apuestas para la inclusión financiera, en la medida que los agentes identifican sus necesidades y puedan planificar sus gastos e inversiones, los niveles de costos operativos disminuyen. Si bien es cierto que la educación financiera no es un proceso rápido ni fácil, se puede mencionar que es una oportunidad para mejorar las perspectivas de desarrollo de las entidades financieras. En este contexto, la banca reconoce el papel fundamental que juega tal acción en la formación de un nuevo esquema incluyente.

Lo anterior refleja la importancia de la educación financiera en la formación de un aprendizaje y la responsabilidad compartida de la banca como forjadora de bienestar social. En este sentido, la banca debe poner a disposición sus recursos teniendo como premisa la dotación de capacidades financieras a sus clientes para que tengan una mejor comprensión de la terminología y productos financieros a la hora de tomar una decisión. Es necesario orientar sus esfuerzos en aquellas personas que poseen pequeñas empresas, debido que estos forman un tejido económico los cuales impulsan el crecimiento y desarrollo generando un impacto positivo que favorece el circuito económico.

García, Grifoni, López y Mejía (2013) coinciden en que, “las iniciativas de educación financiera pueden convertirse en un complemento importante de los procesos de inclusión financiera y las medidas de reducción de la pobreza” (Pág.11). Sin embargo, el avanzar en un sistema bancario instruido significa dejar de lado la desigualdad y la exclusión e incorporar prácticas responsables y juiciosas que reemplacen a las acciones acostumbradas de la banca, por una más enérgica que conduzca a obtener resultados distintos a los ya obtenidos. Así, en este ámbito, la educación financiera, promueve un ambiente de superación, supliendo las carencias de atención y la vulnerabilidad de los sectores de menores ingresos hacía un estadio de abundancia y firmeza económica.

Gracias a los progresos y avances obtenidos por los países a través de la educación financiera, es menester darle un sentido de exigencia social a las instituciones bancarias para que incorporen dentro de sus agendas el tema. Partiendo desde el compromiso y la voluntariedad de dar cumplimiento a los más altos estándares de sostenibilidad se hace parte integral de una banca más innovadora y responsable preñada de transparencia y seguridad. Significando que la misma brinde asesoramiento, capacitación y formación de conocimientos financieros que contribuya a desarrollar habilidades y destrezas que aumente las oportunidades de inversión y disminuya los niveles de riesgos, así como, cualquier otra acción que vaya en beneficio de la condición económica de cada uno de los implicados.

Cabe destacar que, la educación financiera requiere que se fijen o se establezcan políticas de actuación conjunta con cada uno de los agentes sociales, vale mencionar Estado-Banco-Sociedad, considerando que ésta amerita del cumplimiento de leyes y reglamentaciones que hagan ordenado y admisible el proceso, suministrando líneas de acción dirigidas a saciar las peticiones de un conglomerado que ha tenido una vinculación casi nula con el sistema financiero. Rescatando los principios de la Organización de Cooperación y Desarrollo

Económico (OCDE) (2005) con respeto a la materia, es necesaria una interpretación de los beneficios que aporta esta práctica ante la crisis que en la actualidad condena la economía venezolana.

En tanto, es menester incluir las microfinanzas, la bancarización, la inclusión financiera y la educación financiera como acciones de cambio social que marca un precedente, el cual trasciende y extiende la invitación a las entidades bancarias a construir puentes de conexión entre las finanzas y lo social como alternativa de cambio ante la crisis económica, social y política que enfrenta Venezuela. En suma, denota el compromiso de la banca con la sociedad, destacando que la omisión y la ignorancia solo permiten el ocultamiento de valores ávido que desacreditan la ética y la conciencia de la entidad financiera. Por lo tanto, la labor bancaria apunta hacia un nuevo eje de acción en donde colinden las alianzas, la cooperación y convenios enmarcados en los lineamientos del progreso y bienestar generando una zona de contacto con las finanzas mediante un sistema renovado que contribuya en la orientación y el manejo de los recursos de una manera responsable.

3.3. La innovación Social como Estrategia de Cambio en las Entidades Financieras

En la actualidad son muchos los desafíos que tienen que enfrentar las sociedades, en la cual se busca propiciar y profundizar políticas meticulosas que afiancen vínculos y alianzas dentro del sistema de gobernanza con el fin de superar situaciones críticas que impactan en el desenvolvimiento de los agentes. La participación y la combinación de esfuerzos requieren de una nueva perspectiva distanciada de los patrones tradicionales basada en la rivalidad y la exclusión de teorías, métodos y actores por una que este sustentada en los principios de inclusión, mancomunidad, respeto, solidaridad que conduzca a la diversidad de pensamiento y un diálogo participativo a través de estrategias

disciplinarias que conlleven a una gestión de desarrollo a cada uno de los miembros que conforman el entramado social.

La falta de un desarrollo conduce a la búsqueda de mecanismos sólidos que puedan ser cuantificables, factibles y escalables por parte de los miembros de las políticas de planificación gerencial y financieras situando el desarrollo sustentable como prioridad en estos tiempos de cambios. Considerando tal afirmación se puede decir que la innovación social es propicia para la generación de un cambio que vaya en beneficio de todo el conglomerado. En tanto, Martínez (2017) define a la innovación social “como nuevas ideas, modelos y servicios que tienen la virtud de satisfacer nuevas necesidades sociales y de bienestar desde nuevas relaciones entre los agentes implicados desde una cultura colaborativa” (Pág. 03).

Por su parte la Comisión Económica Para América Latina y el Caribe (CEPAL) 2010, considera a la Innovación Social

Como nuevas formas de hacer las cosas, nuevas forma de gestión con respecto al estado del arte en la región, que permitieran mejores resultados que los modelos tradicionales, que fuesen costos eficientes y muy importante, que promovieran y fortalecieran la participación de la propia comunidad y los beneficiarios, convirtiéndolos en verdaderos actores de su propio desarrollo y por lo tanto fortaleciendo la conciencia ciudadana y con ello la democracia de nuestra región.

Los anteriores conceptos coinciden que la innovación social está condicionada por la participación de todos y cada uno de los miembros de una comunidad, región o incluso de un país. Esta experiencia logra concretar esfuerzos que se transforman en acciones, que luego pueden ser replicadas como forma de gestión en donde las instituciones ya establecidas no han podido dar respuestas y soluciones fiables. Es de considerar, por el impacto disruptivo que

ocasiona la Innovación Social como política de gestión ha conducido a grandes debates dentro de la gerencia de las empresas, organismos gubernamentales, centros académicos y comunidades por cuanto busca salidas a la crisis a través de la integración causando efectos colaterales positivos en los conglomerados. Así lo manifiesta Martínez (2017) cuando menciona que la misma “funciona con nuevos mecanismos de intercambio de ideas y valores, cambios en los roles y relaciones mutuas e integración de fuentes de financiación públicas, privadas y filantrópicas” (Pág.05).

Vale destacar que la innovación social, abre el debate sobre la actuación y el compromiso por parte de los actores sociales, puesto que reconoce que la fragilidad del sistema retrae los logros alcanzados y amenaza la estabilidad. De esta forma, la promoción de las iniciativas por parte de los agentes productivos está orientado en el establecimiento de guías de acción en la cual se busquen salidas a grandes problemas sociales sin dejar de lado la esencia del negocio. En tanto conectar la visión institucional con la iniciativa de desarrollo fomenta un escenario hacia la superación social.

Cabe mencionar que las estrategias son planes de acción, de allí la carencia de gerentes visionarios, que puedan gestionar los recursos de manera eficiente pero al mismo tiempo examinen oportunidades de negocios a través de prácticas innovadoras que condicionan el mercado. Con el establecimiento de este esquema de gestión, la institución fortalece su reputación no solo como unidad de producción sino como agente de bienestar por la adopción de políticas de inclusión, solidaridad, respeto y el estrechamiento de redes de alianzas con todos los que conforman el entramado social.

Al igual que muchos otros conceptos la innovación social contiene un sin fin de características que le otorga particularidades que la hacen única, las cuales según Buckland y Murillo (2014) se pueden mencionar:

- Un valor compartido: su valor radica que su esfuerzo va dirigido hacia la colectividad en su totalidad no a manos privadas. A lo que Murray, Caulier-Grice y Mulgan (2010). También se refirió como “aquellas innovaciones que son buenas para la sociedad y que mejoran la capacidad de la sociedad para actuar” (Pág.10).
- Producto o Proceso: aquí se hace mención a la multiplicidad de conceptos que pueden usarse o referirse en cuanto a la mejora profunda de los productos y procesos que luego son destinados a la satisfacción de las necesidades sociales a través de la puesta en prácticas de actividades como la colaboración y empoderamiento de los implicados.
- Fruto de una colaboración: la innovación social se distingue como disciplina por la amplia interacción de los distintos conocimientos, técnica y destrezas mediante la cual se fijan puntos de encuentros a través de las experiencias y modelos exitosos experimentados en los diferentes campos del saber; conduciendo a la replicabilidad la cual condiciona los fundamentos que originan una visión integradora como agregado de valor; esta gratificante experiencia promueve la transformación del marco social como centro de encuentro y participación.
- Generadora de un cambio sistémico: las crisis a la cual se enfrentan a diario todas las instituciones exige la apertura de nuevos y mejores modelos de gestión los cuales puedan dar respuestas efectivas y mejoras en el sistema. Este hecho irrupciona la forma habitual, promoviendo la integración de todos los campos del saber dejando de lado el parcelamiento y lo unilateral de las distintas disciplinas y constructos teóricos.
- Una propuesta de mercado: la manera singular de gestión de la innovación social abre oportunidades de mercados que generan un valor financiero, la cual deriva de la visión anticipada y creativa de los actores sociales mediante la introducción de nuevos y mejoras en los productos y

servicios que permitan satisfacer las necesidades la cuales no fueron identificados por los demás agentes. Vale mencionar que Schumpeter mencionaba este hecho como la destrucción creativa.

- Un concepto ambiguo: la complementariedad de la innovación social con los distintos campos del conocimiento hacen difícil la delimitación de un concepto. La originalidad con la que puedan dar respuestas a la pobreza, la vulnerabilidad de los derechos humanos, la preservación de la naturaleza, la educación entre otros retos irá condicionando y reacondicionando sus estamentos teóricos (Pág.11)

El interés por la innovación social se hace cada día mayor, por cuanto existen iniciativas que van desde la creación de espacio, políticas y leyes destinadas para el desarrollo de la misma a consecuencia de que ya no se pueden concebir esfuerzos aislados para tratar asuntos de interés social. A continuación se puede visualizar las distintas agencias de innovación social de diferentes partes del mundo que fueron pensadas con mira en lograr un bienestar y su posterior replicabilidad. Ver Tabla 4.

Desde el punto de vista estratégico, la innovación social es hoy un tema de relevancia, su política de actuación ha conducido a la inserción y mancomunidad de los sectores gubernamentales, empresariales, académicos, comunidades y demás conglomerado social. La idea de formular una política de actuación por parte de la innovación social, tiene por objetivo estructurar guías de acción que ayuden a acelerar el desarrollo, en particular en aquellos que se encuentre en situación de vulnerabilidad, la cual inciden en la consolidación de un entorno favorable.

Cabe destacar que la tendencia en los mercados es la integración de esfuerzos que sumen una propuesta de valor mediante la construcción de ecosistemas que permitan superar las desavenencias en los sistemas de gestión de las organizaciones. Es necesario que el pensamiento actual sobre las

consideraciones sociales esté enmarcado en un rol proactivo y competente, las cuales actúen como catalizadores de oportunidades, acelerando modelos de negocios que permitan resultados exitosos sostenibles en el tiempo. En este marco la innovación social debe estar presente como referente de flexibilidad de pensamiento económico, la cual apoye la inserción de los actores sociales e impulse políticas que contribuyan a la comprensión de los objetivos de desarrollo generando confianza en la práctica de gobernanza. Ver tabla 5

Por el impacto que genera la innovación social, es necesaria la construcción de sinergia, representando una estrategia para promover una mayor participación, inclusión y colaboración de los agentes tanto públicos como privados. La importancia otorgada por los expertos en desarrollo respecto al tema demuestra que es difícil sostener políticas en materia económica, financiera y social entre otras sin tomar en consideración los aportes de la innovación social. De acuerdo a lo expresado, resulta indispensable conocer los pasos o etapas de esta para construir los medios que permitan a los actores sociales tener mejor conocimiento sobre la materia. En relación a éstos aspectos, los actores Murray, Caulier-Grice y Mulgan (2010) consideran que la innovación social tiene seis etapas, las cuales se mencionan a continuación:

- Aviso o diagnóstico: surge a partir de las necesidades no resueltas, como la exclusión del sistema financiero, acceso a la salud, altos precios de los productos que induce a la búsqueda de soluciones creativas e innovadoras hasta convertirla en referente de valor.
- Propuesta: una vez identificado el problema o la situación irregular da comienzo a la generación de ideas y propuestas para solucionarlo. En esta etapa se necesita la apertura a nuevas ideas, experiencias, pensamientos y el involucramiento de todos los miembros facilitando de esta manera la generación de soluciones mediante un proceso sistémico

Tabla 3: instituto y agencias de innovación social

1954	Institute for Community Studies (Gran Bretaña)
1981	Ashoka (Red internacional de Emprendedores Sociales Innovadores).
1983	Fundación Grameen Bank (India)
1985	Institute for Social Inventions (Gran Bretaña)
1986	CRISES-Centre de recherche sur les innovations sociales (Canadá)
1994	ZSI-Zentrum fur Soziale Innovation (Austria) Sfs-Soziale Innovation (Alemania)
2000	Center for Social Innovation-Universidad de Stanford (Estados Unidos)
2004	Experiencia en Innovación Social en América Latina y el Caribe (Fundación Kellog y la CEPAL)
2005	SIX-Social Innovation Exchange (Gran Bretaña) Social Innovation Japan (Japón)
2006	Netherlands Centre for Social Innovation (Holanda) New Zealand Centre for Social Innovation (Nueva Zelanda)
2007	Social Innovation Generation-SiG (Canadá)
2007	Plan Nacional de Desarrollo (Colombia)
2008	Innobasque-Agencia Vasca de la Innovación (País Vasco, España)
2009	Of"ce of Social Innovation adscrita a la Casa Blanca (Estados Unidos) Australian Centre for Social Innovation (Australia)
2011	Centro de Innovación Social (CIS) Colombia
2011	Social Innovation Europe (Unión Europea)
2011	El Laboratorio de Innovación Social UC (CoLab) Chile
2012	Sistema B
2016	The Social Innovation Index (Gran Bretaña)

Fuentes: La autora 2019.

- **Prototipos:** la idea se desarrolla a través del método del ensayo y error sin desestimar las prácticas, las experiencias y las vivencias de otros actores, puesto que en la innovación social la replicabilidad y la escalabilidad es de gran significancia puesto que permite nutrirse de los estudios anteriores que se hayan realizados y tenga alguna relación con el proyecto nuevo a desarrollar.
- **Sostenibilidad:** es el proceso que se da cuando la idea se adapta a la práctica. La reestructuración y la modificación es la clave para el perfeccionamiento de la idea, lo cual permite que los costos sean ínfimos ante los aportes que ofrece el proyecto.
- **Despliegue:** en esta etapa la estrategia de crecimiento y desarrollo marca una tendencia en favor de la escalabilidad del proyecto. Este conlleva a mejorar la reputación y el reconocimiento de la organización por las acciones emprendidas en favor de prácticas innovadoras.
- **Cambio sistémico:** para que las innovaciones sociales generen un verdadero impacto ameritan de la vinculación de esfuerzo de todos los organismos e instituciones tanto públicas como privadas, necesitando un diálogo asertivo que confluya en un tejido social. Considerando la premisa que los logros de esta son para la sociedad no para un grupo en particular (Pág.13).

Imagen 2: Proceso de la innovación



Fuente: Murray, Caulier-Grice y Mulgan 2010

3.3.1 La Innovación Social y su Aporte al Sistema Financiero

Los bancos son agentes de bienestar, su toma de decisiones debe responder a una visión de crecimiento y desarrollo, en tanto, su impacto depende de la capacidad y autonomía ante las políticas económicas que dan cuenta del involucramiento de la entidad con el entorno; así mismo se debe procurar el eficiente manejo de los recursos que dispone para tal fin. En este sentido, alinear los objetivos estratégicos de la institución con aquellos que garanticen un aumento en los niveles de vida e ingresos de los clientes es un desafío por superar. Los retos por cumplir son diversos, sin embargo pueden ser asequibles si se toman en consideración los mecanismos correctos y se establecen los parámetros de medición y control que garanticen el éxito de las acciones emprendidas.

Dentro de las acciones emprendidas por las instituciones financieras, la innovación social marca un precedente por ser considerada de gran impacto por los efectos que tiene en las políticas económicas, financieras y sociales, ya que su gestión promueve la inserción de los distintos sectores, así lo reconoce La Estrategia de Europa 2020, La Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas y Los Objetivos de Desarrollo, su influencia denota la dimensión de su efecto. En tal sentido, Herrera (2015) menciona que la misma “es entendida como una solución a los problemas de exclusión mediante nuevas estrategias de integración” (Pág.65). Desde esta perspectiva, la innovación social incentiva a los agentes bancarios en la búsqueda de alternativas que permita la ampliación en su campo de acción, cerrando las brechas e inhibiendo la vulnerabilidad a los cuales están expuestos por la crisis que afecta a los mercados.

En este sentido, la vulnerabilidad existente a la cual se ven expuestas las personas y los grupos de interés por la poca integridad en el servicio financiero, denota la incapacidad del sistema; sin embargo la crisis existencial, supone un elemento diferenciador que puede condicionar el desarrollo de las prácticas financieras innovadoras, en la medida que se reconozca que la actividad financiera conlleva ir más de los índices de rentabilidad, mediante la inducción de un proceso de cambio en favor de un sistema financiero justo y comprometido con las causas futuras. Este hecho pone de manifiesto, la errada concepción de mercado la cual limita la visión bancaria, lo relevante de esta acción, es que las instituciones financieras son espacios de construcción, instrumentos de captación de ahorro y oportunidades de inversión por lo que el valor generado debe estar dirigido principalmente hacia la sociedad, en vez de los accionistas como era considerada según los planteamientos tradicionales.

Se debe considerar que los anteriores planteamientos contemplaban que la responsabilidad de las instituciones se limitaban a la obtención de ganancias, sin embargo las crisis es referente que la falta de transparencia, la especulación y la

exclusión exacerbaban los problemas sociales, y manifiestan lo inapropiado que resultan los métodos tradicionales en cuanto a movilidad social se refiere; tomando en consideración todas estas aseveraciones en el marco de un sistema financiero responsable, es necesario mencionar que el uso inadecuado de los servicios financieros puede llevar a la trampa de la pobreza y a una mayor desigualdad retrayendo el espíritu emprendedor y el crecimiento económico.

La carencia de un sistema financiero incluyente se manifiesta en la fractura social y en la pérdida de confianza que tiene como consecuencia el atraso económico, a la cual se le suma otras externalidades como bajos niveles de ahorro, exclusión financiera, aparición de agentes especuladores y demás actividades ilícitas que corrompen al sistema. El acceso al servicio financiero es de vital importancia de allí que organismos como la Comisión Económica Para América Latina y el Caribe (CEPAL), Banco Interamericano de Desarrollo (BID), El Foro Consultivo Científico y Tecnológico (FCCyT) de México y otras instituciones reconozcan que la innovación social juega un papel transformacional en la forma como se gestionan los recursos, la cual centra su interés en la solución de problemas y la consolidación de instituciones más estables y confiables.

La debilidad en las políticas de gestión financiera retrae los beneficios que se pudieran obtener si a través de una innovación social se consolida una banca estable; Callon (2007), sostiene que la innovación social “se relaciona con nuevas formas de interacción entre economía y sociedad, donde los nuevos regímenes de innovación impulsan nuevos roles para las dimensiones social y política en la economía” (Pág.08) vale la pena destacar los aportes alcanzados por la microfinanzas como reflejo de las políticas innovadoras dentro de las entidades. Las microfinanzas son reconocidas como un instrumento de lucha contra la pobreza y la exclusión financiera y social, que a su vez permite ampliar el catálogo de medios financieros la cual es ajustado a las necesidades de los distintos

segmentos de la población. En realidad hoy en día las microfinanzas se convierten en un agente de valor, dada su significancia como creadora de sistemas productivos y sostenibles.

En el acontecer financiero, las instituciones buscan mejorar la prestación de sus servicios cada día; cabe destacar los esfuerzos orientando en procurar un mayor acercamiento de las entidades hacia la sociedad. Esto se puede evidenciar a través de la bancarización, entendiéndose como el acceso y la disponibilidad de los medios financieros a todas las personas; considerando la máxima, que a través de la misma se pueden alcanzar una mayor estabilidad, crecimiento y un bienestar económico.

Es necesario mantener en consideración que el acceso y uso de los servicios financieros exige retos para la institución bancaria, lo que amerita de una estrategia fiable que le garantice constructos que le puedan ser útiles para en el diseño de herramientas y canales que además de los costos y las posibilidades de alcanzar mayores ingresos por la presencia bancaria constituya un marco de referencia mediante una propuesta de valor, la cual, respalde la inclusión de los agentes, facilitando la provisión de los servicios financieros, la educación financiera y la protección de los interés de los usuarios. El rol de la bancarización suma importancia en los niveles de profundidad financiera, contribuyendo en la reducción de las desigualdades y la pobreza.

La visión de un sistema financiero más asequible, inclusivo, responsable, sostenible cobra relevancia en la construcción de alternativas de desarrollo. La existencia de innovaciones sociales son evidencias positivas que si se puede alcanzar una innovación como estrategia social en la banca, muestra de ello es el programa M-PESA en Kenia lo cual comenzó como un programa de gestión de microcréditos, pronto se transformó en una forma rápida y segura de enviar dinero a familiares y amigos a través de un mensaje de texto, sin necesidad de acudir a

una agencia bancaria. M-PESA supo saber combinar la telefonía y la capacidad de transferencia logrando obtener un éxito que se replicó en toda África y parte del mundo. Finalmente M-PESA es un medio por el cual se puede brindar servicio financiero a las personas que aún no estaban bancarizados.

Otro caso de particular interés es el Banco de los pobres, fundado por Muhammad Yunus, lo cual se inició con préstamos por montos pequeños sin ninguna garantía pronto se convertirían en una institución financiera orientada en la prestación de servicio dando origen a lo que hoy conocemos como las microfinanzas. Su impacto ha sido tan notable que para el año 2005 las Naciones Unidas lo declararon el año internacional de los microcréditos y para el año 2006 se le otorga el Premio Nobel de la Paz a su gran exponente por incentivar el desarrollo social y económico desde los extractos menores.

Resulta sorprendente como iniciativas pensadas bajo la concepción de alcanzar un estado de bienestar, han cambiado la forma de gestión de los recursos; hecho que confieren un desarrollo sostenible de las prácticas bancarias, por considerar que no existe un cambio o mejora, sino existe la ruptura de patrones de conducta que estimule la innovación como proceso creativo, divergente, sistémico en procura de impedir el colapso ante la crisis, ya sea por la falta de anticipación o adaptación a los nuevos desafíos. Desde esta perspectiva, la innovación social debe ser abordada desde el análisis de prácticas sociales que hace enriquecedor el debate financiero como referente de cambio social.

CAPÍTULO IV

LA INNOVACIÓN COMO ESTRATEGIA SOCIAL EN LA BANCA PÚBLICA, CASO BANCO DE VENEZUELA. AGENCIA 673 SUCURSAL CUMANÁ.

4.1. Reseña histórica del Banco de Venezuela

Los orígenes de la banca venezolana se ven influenciados por la búsqueda de financiamiento luego de la guerra de independencia. El gobierno establecido después del proceso independentista, no contaba con los recursos suficientes para restablecer el sistema económico. Es entonces, como los integrantes de la llamada Sociedad Económica de los Amigos del País, se interesan por la materialización de un sistema financiero.

Desde sus inicios hasta nuestros días el sistema financiero venezolano es producto de muchos eventos. Luego de la guerra de independencia, el país es obligado a pagar la deuda contraída con los aliados extranjeros siendo el de más peso Gran Bretaña, es entonces como para el año 1839 se aperturó la primera institución bancaria, este hecho animó a la inversión extranjera. La forma como se gestionaba la economía venezolana condicionaba la gestión bancaria; puesto que la falta de presupuesto y crédito por parte del Gobierno Nacional era tramitado a través de la banca, la cual era utilizada para financiar el déficit fiscal del gobierno y a cambio los dueños de los bancos eran favorecidos con el cobro de impuestos aduaneros, la administración del presupuesto para obras públicas y crédito público

Asimismo la evolución y el desarrollo de la banca en nuestro país pasó por varios procesos y desencuentros marcados por instituciones frágiles, producto de la deprimida economía y otros factores que condicionaron su existencia e intereses. Cabe mencionar los casos particulares de: el Banco Nacional de Venezuela (1841- 1850), La Compañía de Accionista (1855-1858), el Banco de Venezuela (1861-1862), el Banco de Caracas (1862-1863), el Banco de Londres y Venezuela (1865-1867), entre otros.

Por otra parte, después del descubrimiento del primer pozo petrolero, Venezuela se convierte en el país con las reservas más grandes, y este hecho coloca al país en un puesto privilegiado para lograr inversionistas extranjeros. La actividad petrolera generó un desempeño económico, la cual fortaleció la actividad financiera en nuestro país producto de la exportación petrolera. A partir de ese entonces, las instituciones financieras empezaron a suministrar fondos a otras actividades de interés nacional como al sector industrial y de servicio dinamizando la economía.

Vale la pena mencionar con el descubrimiento del pozo Zumaque I en 1914 según Arráiz (2010), empieza a abocarse a nuestro territorio bancos extranjeros en lo que cabe mencionar Royal Bank of Canadá (1916), National City Bank of New York (1917), American Mercantile Bank of Caracas (1917), Banco Holandés Unido (1920), entre otros. Este hecho marca un precedente en la actividad crediticia y cartera de ahorro, dejando rezagado los bancos nacionales por su condición minúscula ante estos grandes competidores de orden mundial.

El Banco de Venezuela es parte fundamental de la historia financiera nacional, éste fue fundado a finales del siglo XIX por Manuel Antonio Matos el 2 de septiembre de 1890 cuando se inscribió ante el Registro de Comercio; inició sus actividades con un capital de Bs. 8.000.000, bajo el gobierno de Raimundo Andueza Palacio y tuvo la responsabilidad de la emisión de monedas, hasta que fue creado el Banco Central de Venezuela; además de recaudar y financiar al Gobierno y algunas actividades particulares en el área financiera.

En 1936, como parte de su diversificación operativa, el Banco de Venezuela participó activamente en el negocio del oro por cuenta del Gobierno. En 1938, con motivo de la nueva Ley del Trabajo, se creó el Departamento de Ahorros, el cual marcó el inicio del pago de intereses sobre los depósitos. Para el año 1961 la Institución comenzó a recibir depósitos a plazo fijo, y seis años después realizó la

primera operación bancaria en línea de la banca comercial venezolana. La década de los 70 fue la de la expansión geográfica nacional e internacional y de la diversificación financiera.

Como consecuencia de un conflicto accionario de casi tres años de duración, el 27 de abril de 1993 fue tomado el control accionario del Banco de Venezuela por una alianza financiera encabezada por el Banco Consolidado y respaldada por los grupos financieros Progreso y Unión. Luego de 15 meses de gestión de la alianza financiera antes mencionada, el Estado venezolano resolvió, el 9 de agosto de 1994, estatizar y adquirir la mayoría accionaria del Banco de Venezuela. Después de dos años el Banco contaba con un patrimonio de 103.345 MM (US\$ 217 MM). En diciembre de 1996, FOGADE llevó a cabo la subasta del Banco de Venezuela, acto en el cual el Grupo Santander se adjudicó el 93,38% del paquete accionario de la Institución por un monto de US\$ 351,5 MM.

El 06 de octubre de 2000, el Banco de Venezuela firmó un acuerdo con los accionistas mayoritarios del Banco Caracas para la adquisición de esa entidad. El 8 de diciembre, finalizada la Oferta Pública de Toma de Control (OPTC), se llevó a cabo el cruce del 93,09% de las acciones del Banco Caracas, pasando dicha institución a pertenecer al Banco Santander Central Hispano, a través de su filial Banco de Venezuela. Esta fue la fusión más grande en la historia del Sistema Financiero venezolano.

Posteriormente el 3 de julio de 2009 se escribió el capítulo más reciente e importante de la historia del Banco de Venezuela, cuando se formalizó el traspaso de sus acciones nuevamente al Estado venezolano, como parte de una estrategia del Gobierno Nacional para favorecer el impulso de programas en áreas estratégicas para el desarrollo económico y social del país, como agricultura, energía, vivienda, educación, turismo y economía comunal.

La adquisición de la Institución vino a fortalecer el Sistema Financiero Público y expandió el horizonte del Banco hacia una visión incluyente, amplia y democrática de los servicios financieros, los cuales a fin de cuenta son una vía para beneficiar al pueblo venezolano. Estas características se afianzaron con la adquisición del Banco de Venezuela por parte del Estado, fortaleciendo aún más la imagen de solidez y confianza porque ha vuelto a ser una marca venezolana, manejada por venezolanos.

Hoy en día, el esfuerzo, la disciplina, el ímpetu y la vocación de servicio que identifican al Banco de Venezuela constituyen el motor que lo mantiene entre los líderes del sistema, con una gestión que se traduce en beneficios para el ciudadano común y que seguirá marcando la pauta como un Banco que sigue el camino de la inclusión de todos los venezolanos al sistema financiero la cual está enmarcado en su misión, visión y valores.

Visión

Ser el banco de referencia de todos los venezolanos por nuestro modelo de gestión bancaria innovador, eficiente, incluyente y sustentable.

Misión

Garantizar a todos los venezolanos al acceso a los productos, servicios y programas bancarios, además de promover la inclusión financiera y brindar el impulso financiero a los sectores estratégicos de desarrollo de la Nación. A través de la banca incluyente, eficiente, dinámica y con capacidades de respuestas.

Junta Directiva

Presidente del banco de Venezuela: Román Daniel Maniglia Darwich

Primera Vicepresidenta ejecutiva: Andreina Román Daza

Directores Principales:

Héctor Andrés Obregón Pérez
Francisco Javier Masso Carrera
Larry Daniel Devoe Márquez
Abel Ernesto Duran Gómez
Christiam Moisés Hernández Verdecanna
Johann Carlos Álvarez Márquez
Héctor José Silva Hernández

Directores Suplentes

Luís Alberto Pérez González
Juan José Blanco González
Gladys Patricia Gómez Méndez
Mitzi Jhohana Tuarez Sánchez
Karla Daniela Torcates Pineda
Jimmy Alexander Berrios Ojeda
Diego Sinuhe Marín Hernández

Agencias Bancarias

La información suministrada por SUDEBAN 2021 el Banco de Venezuela dispone de:

425 agencias bancarias
8258 trabajadores
2059 taquillas internas
425 taquillas preferenciales

Agencia 673 Sucursal Cumaná

Se encuentra ubicada en la Calle Mariño C/C Calle Gutiérrez, Edificio Delfín Marval, Quinta transversal del centro de Cumaná - Estado Sucre

Dispone de:

1 Gerente de servicio

4 tesoreros

1 Gerente de negocio

14 taquillas de pago (13 de atención masiva y 1 preferencial)

4 Taquillas de Atención al Público

4 taquillas de asesores de negocio

2 taquillas de asesores PYMEs

4.2 Bases Legales

La argumentación del estudio debe estar sustentada en los lineamientos legales, como metodología que avala pertinencia y la rigurosidad como parte ineludible del abordaje epistemológico. Es así como la autora aborda los estamentos legales de la investigación considerando algunos artículos de las Normas vigentes en el país. La inspección legal partirá de la Carta Magna: La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV) como madre de todas las leyes nacionales, de donde se desagregan otras normas y leyes como la Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras y la Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e innovación.

4.2.1 La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela

Al respecto de lo antes mencionado La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela en su Artículo 110 establece:

El Estado reconocerá el interés público de la ciencia, la tecnología, el conocimiento, la innovación y sus aplicaciones y los servicios de información necesarios por ser instrumentos fundamentales para el desarrollo económico, social y político del país, así como para la seguridad y soberanía nacional. Para el fomento y desarrollo de esas actividades, El Estado destinará recursos suficientes y creará El Sistema Nacional de Ciencia y Tecnología de acuerdo con la ley. El sector privado deberá aportar recursos para las mismas. El Estado garantizará el cumplimiento de los principios éticos y legales que deben regir las actividades de investigación científica, humanística y tecnológica. La ley determinará los modos y medios para dar cumplimiento a esta garantía.

El artículo antes señalado especifica que El Estado debe reconocer todas aquellas actividades que vayan en beneficio de la tecnología, la ciencia en aras de lograr un mayor desarrollo para la nación. De igual manera contribuirá económicamente partiendo del principio ético y legal. Así mismo el Artículo 299 expresa:

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

Reconociendo los principios de justicia social, democracia, eficiencia y libre competencia; El Estado afianzará las alianzas con los distintos sectores que permitan fortalecer la economía nacional.

4.2.2 Ley de Bancos y Otras Instituciones

Por su parte la Ley de Instituciones del Sector Bancario expresa en su Artículo 02 lo siguiente:

El objeto principal de este Decreto con Rango, Valor y Fuerza de ley, consiste en garantizar el funcionamiento de un sector bancario sólido, transparente, confiable y sustentable que contribuya en el desarrollo económico - social nacional, que proteja el derecho a la población venezolana de disfrutar de los servicios bancarios, y que establezcan los canales de participación ciudadana; en el marco de la cooperación de las instituciones bancarias y en observancia de los procesos de transformación socio económicos que promueve la República Bolivariana de Venezuela.

La ley establece que el funcionamiento del sector bancario debe estar preñado de principios éticos sólidos el cual garantice la participación ciudadana considerando que las entidades financieras son de vital importancia en el desarrollo y la sustentabilidad de la actividad económica del país. El banco debe brindar canales que permitan la participación y la cooperación con cada uno de los ciudadanos en un marco de valores sólidos.

4.2.3 Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación

Por su parte la Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación hace mención en su Artículo 10 lo siguiente:

El Plan Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación es el instrumento de planificación y orientación de la gestión del Ejecutivo Nacional, para establecer los lineamientos y políticas nacionales en materia de ciencia, tecnología e innovación, así como para la estimación de los recursos necesarios para su ejecución.

En el Artículo 24 señala:

El Ministerio de Ciencia y Tecnología creará mecanismos de apoyo, promoción y difusión de invenciones e innovaciones populares, propiciando su transformación en procesos, sistemas o productos que generen beneficios a la población o logren un impacto económico o social.

En el Artículo 28 señala:

Toda gran empresa pública o privada constituida en el país deberá invertir en el respectivo ejercicio fiscal una cantidad cuyo límite inferior estará comprendido entre el medio por ciento (0,5%) y el veinte por ciento (20%) de la utilidad que le corresponda antes del impuesto, obtenida en o fuera del territorio nacional, en formación de talento humano, actividades de investigación y desarrollo a ser realizadas en el país, en áreas relacionadas con el objeto de su actividad.

En el Artículo 34 señala:

El Ministerio de Ciencia y Tecnología, sin menoscabo de otros tipos de financiamiento público o privado, propiciará, de acuerdo con las disposiciones del Decreto con rango y fuerza de Ley Marco que Regula el Sistema Financiero Público del Estado Venezolano, el establecimiento de programas crediticios y de incentivos por el sector bancario nacional para el financiamiento de la innovación tecnológica. A tales fines, propiciará ante el Consejo Técnico Financiero para el Desarrollo, sistemas de incentivos a las instituciones financieras que participen en el financiamiento de actividades de innovación tecnológica.

A través de los artículos antes mencionados se puede evidenciar que las políticas llevadas por El Estado, propician un ambiente de innovación, además define los lineamientos necesarios para la financiación de esta actividad, reconociendo el interés estratégico de la misma para La Nación. Este proceso amerita la concentración de esfuerzos de los distintos sectores que hacen vida dentro del territorio, de igual manera establece los porcentajes que deben destinar las empresas para la actividad innovadora en nuestro país

4.3 Elementos internos y externos que influyen en La innovación como estrategia social en la Banca Pública, caso Banco de Venezuela. Agencia 673 Sucursal Cumaná

A través del análisis de los elementos internos y externos se puede constatar, evaluar y valorar las actividades que se llevan a cabo dentro de la institución que inciden en la innovación como Estrategia Social en la Banca Pública, Caso Banco de Venezuela. La importancia de este hecho es que se pueden tomar correctivos ante aquellas situaciones que representen debilidades o amenazas debido a la forma de gestión habitual o acontecimientos fortuitos que nos pueden ser controlados por el talento humano. Asimismo reforzar aquellas funciones que representan fortalezas considerando que las mismas pueden llegar a constituir oportunidades que garanticen la sostenibilidad.

La consideración de los elementos internos y externos tiene repercusiones en la toma de decisiones dentro de la institución financiera; esta afirmación deja en evidencia el carácter sistémico en cual se ve influenciada toda organización. En tal sentido, el desempeño de la gerencia juega un papel relevante por cuanto debe garantizar el cumplimiento de los objetivos establecidos, fomentar la comunicación asertiva, impulsar la visión compartida, aumentar la sensibilidad y la cohesión social coadyuvando en los planes de largo alcance mediante la práctica de valores éticos que garanticen la transparencia de la gestión en la entidad bancaria.

Ahora bien, para la recopilación de la información se aplicó un cuestionario, el cual permitió obtener la información relevante con el objeto de proponer la implementación de La innovación como estrategia social en la Banca Pública, caso Banco de Venezuela. Agencia 673 Sucursal Cumaná. Agencia 673 Cumaná.

En tanto Meneses y Rodríguez (2012) mencionan que el cuestionario “es un instrumento capaz de generar información cuantitativa, susceptible de ser tratada estadísticamente, a partir de la agregación de la información proporcionada por los participantes” (Pág.13). Es importante destacar, que la recolección eficiente de los datos del cuestionario conlleva a una comparación y posterior presentación de información relevante la cual otorga confiabilidad y validez al tema de investigación.

Tomando en consideración la importancia de la aplicación del cuestionario como herramienta de recolección de información en el área de estudio. El cuestionario aplicado en el Banco de Venezuela, Agencia 673 Cumaná fue revisado y validado por profesionales con un alto perfil académico, hecho que avala y respalda la investigación. En referencia a lo antes mencionado Escobar y Cuervo (2008) definen la validez del contenido como "una opinión informada de personas con trayectoria en el tema, que son reconocidas por otros como expertos cualificados en éste, y que pueden dar información, evidencia, juicios y valoraciones" (Pág. 29).

Por otra parte, los datos recopilados en el cuestionario fueron suministrados por una muestra intencionada de 20 personas las cuales está constituida por trabajadores del Área de Servicio (Cajeros Integrales, Atención al Cliente y Tesoreros y Gerente de Servicio) y Área de Negocio (Promotores de Negocio y Agentes PYME y Gerente de Negocio).

A continuación se presentan los datos recopilados de los elementos consultados:

Al preguntar si se has escuchado hablar sobre la innovación en la entidad bancaria, el 100% de los encuestados respondieron que sí. Ver Gráfica N° 2

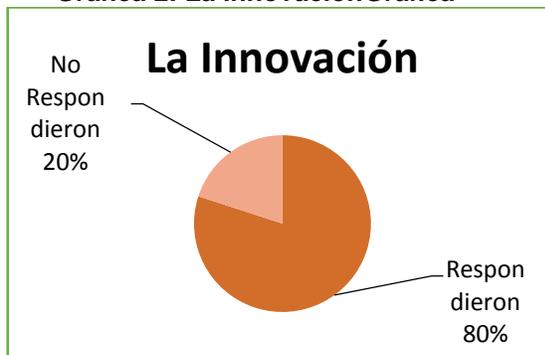
Gráfica 1: La innovación



Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del Banco de Venezuela, Agencia 673 Cumaná 2019.

De igual manera se le presento una serie de afirmaciones relacionada con la innovación, las cuales podía seleccionar de acuerdo a su conocimiento. En cuantos estas afirmaciones el 80% de los encuestados respondieron, mientras que el 20% restante no respondieron.

Gráfica 2: La innovaciónGráfica

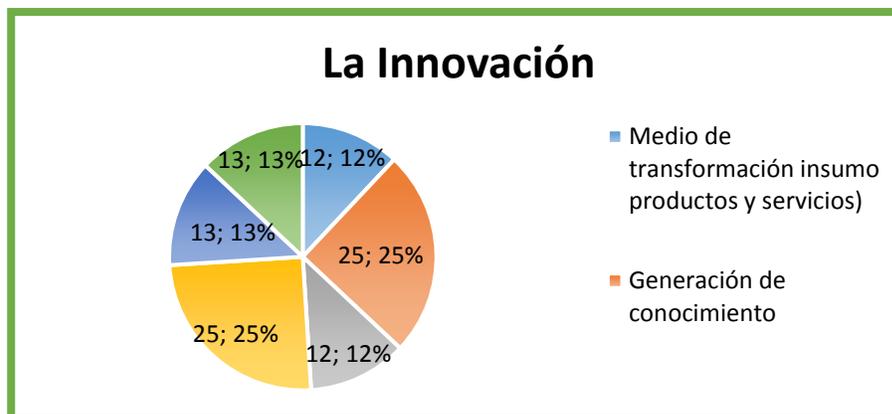


Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del Banco de Venezuela, Agencia 673 Cumaná 2019.

Cabe destacar que de la serie de afirmaciones relacionada con la innovación, la generación de conocimiento y la producción e intercambio de conocimiento obtuvieron un 25%, los medios de transformación (insumo, productos y servicios) alcanzaron un 12,5%, la forma de gestión creativa y participativa 12,5%, el dominio de recursos y canales financieros, tecnológicos e

informativos 12,5 % mientras que el desarrollo de competencia y generación de valor alcanzaron un 12,5%. Ver Gráfica N°4.

Gráfica 3: La innovación

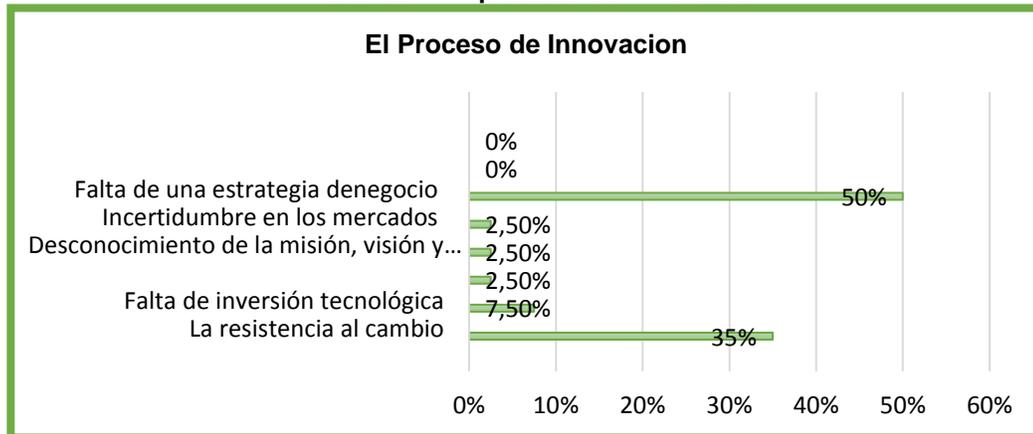


Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del Banco de Venezuela, Agencia 673 Cumaná 2019.

4.3.1 El Proceso de Innovación

En cuanto a los elementos que afectan a la innovación la falta de una estrategia de negocio alcanzó un 50%, la resistencia al cambio obtuvo un 35%, la falta de inversión tecnológica un 7,5%, y la falta de incentivos económicos 2,5% y mejoras laborales un 2,5%, al igual que el desconocimiento de la misión, visión y los objetivos de la institución con un porcentaje similar de 2,5%. Ver gráficaN° 5.

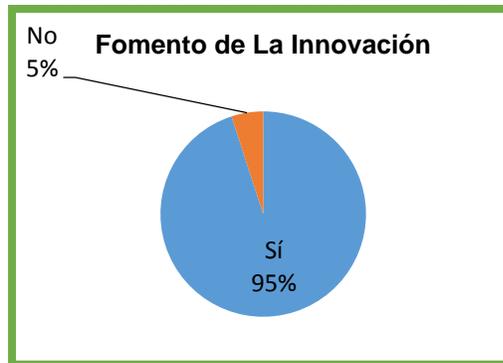
Gráfica 4: El proceso de innovación



Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del Banco de Venezuela, Agencia 673 Cumaná 2019.

Asimismo, cuando se le consultó a los encuestados si existía dentro de la institución bancaria un programa dedicado al fomento de la innovación el 95% afirman que sí, mientras que el 5% restante mencionó que No.

Gráfica 5: Fomento de la innovación



Fuentes: Cuestionario aplicado a los trabajadores del Banco de Venezuela, Agencia 673 Cumaná 2019.

Además hay que mencionar que del 100% de los consultados considera que la innovación representa una estrategia competitiva para la institución.

4.3.2 Diseño, implantación y divulgación de instrumentos o medios financieros

Vale destacar que cuando se le consultó a los entrevistados sobre la incidencia en el diseño, implantación y divulgación de instrumentos o medios financieros por parte de la innovación en la institución el 70% dijo que sí tenía incidencia y 20% dijo que No, mientras que el restante 10% no respondió.

Gráfica 6: La innovación

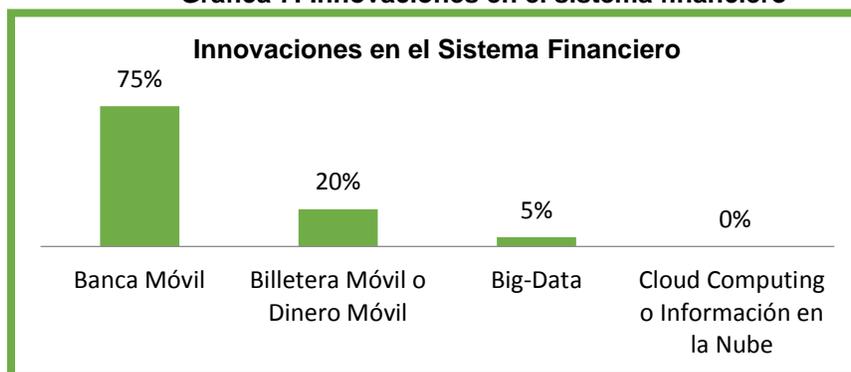


Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del Banco de Venezuela, Agencia 673 Cumaná 2019.

4.3.3 Innovaciones en el Sistema Financieros.

Las innovaciones son acciones creativas e ingeniosas como iniciativas de transformación en los bienes y servicios. Este hecho voluntario de superación y motivación corresponde a la necesidad de generar soluciones a través de la mejora de los servicios mediante el uso de herramientas y medios tecnológicos y financieros que garanticen la satisfacción del cliente. A propósito dentro de la institución bancaria los encuestados mencionan que hacen uso de algunas innovaciones tales como la Banca móvil la cual alcanzó un 75%, la Billetera móvil o dinero móvil un 20%, el Big data 5% y el Cloud computing o información en la nube 0%.

Gráfica 7: Innovaciones en el sistema financiero

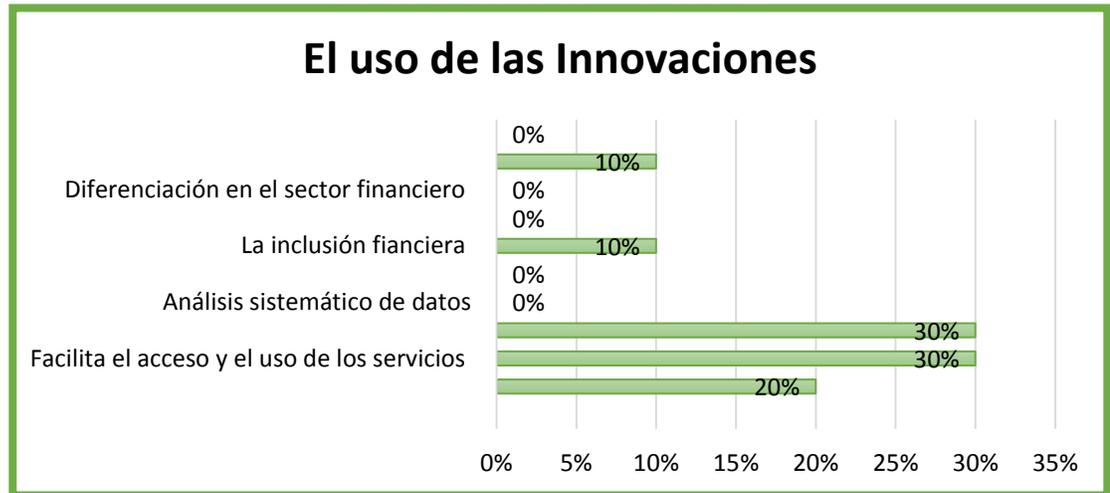


Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del Banco de Venezuela, Agencia 673 Cumaná 2019.

4.3.4 El uso de las innovaciones

En lo que respecta a los beneficios que ofrece el uso de las innovaciones en la institución un 30% coinciden que ésta facilita el acceso y el uso de servicios, mientras que el otro 30% mencionaban que el tiempo y el costo de la transacción tenían significancia; de igual manera un 20% opinan que la misma contribuye en la reducción del efectivo como medio de pago, a pesar de que la inclusión y la seguridad financiera tan solo alcanzaron un 10% cada una. Sin embargo, el análisis sistemático de datos, la mejora de la experiencia y el conocimiento de los clientes, el aumento de la eficiencia y competitividad de la institución, la diferenciación en el sector financiero y el desarrollo de destrezas y habilidades de los actores financieros no obtuvieron ninguna puntuación. Se puede visualizar a detalles en la gráfica N° 9.

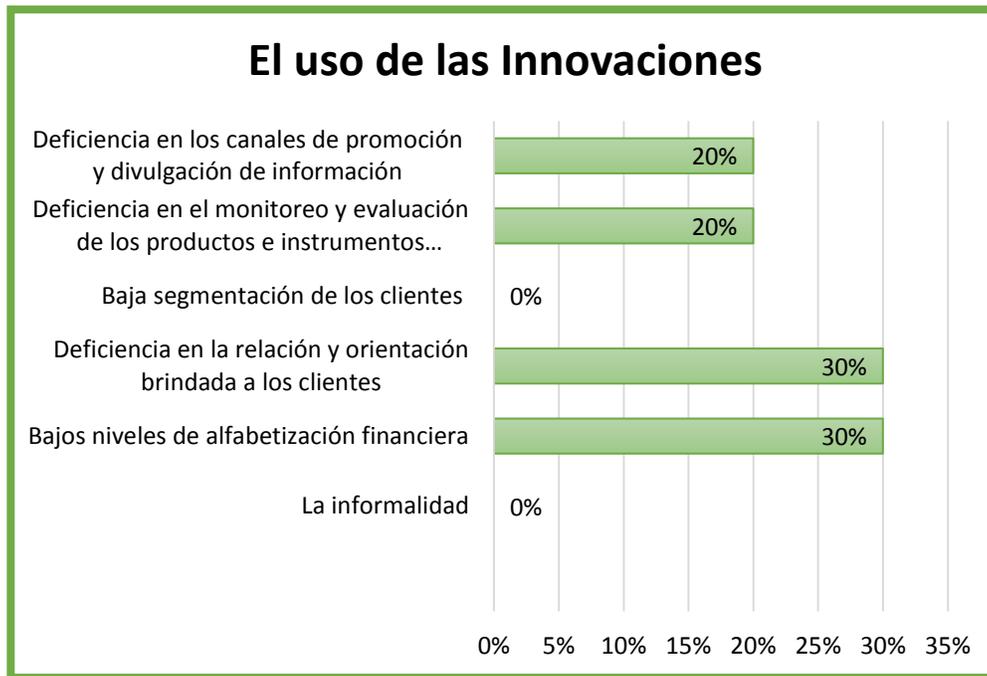
Gráfica 8: Uso de las innovaciones



Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del Banco de Venezuela, Agencia 673 Cumaná 2019.

A pesar de que el uso de las innovaciones ofrece valiosas aportaciones para institución bancaria, la misma también puede verse afectada según los encuestados por los bajos niveles de alfabetización financiera representando un total de 30%, el mismo valor se repite para la deficiencia en la relación y orientación brindada a los clientes; por su parte la deficiencia en el monitoreo y evaluación de productos e instrumentos financieros al igual que los canales de promoción y divulgación de información representa un 20% para cada uno. Asimismo la informalidad y la baja segmentación no obtuvieron ninguna puntuación al respecto. Ver Tabla N° 8.

Gráfica 9: Uso de las innovaciones



Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del Banco de Venezuela, Agencia 673 Cumaná 2019.

4.5 La responsabilidad social, la microfinanciación, la bancarización, la inclusión y la educación financiera como elementos que condicionan la estrategia social en el Banco de Venezuela.

Durante los últimos años se ha evidenciado un cambio en el comportamiento de las instituciones en favor de la transparencia mediante iniciativas enfocadas en la gobernanza y la justicia social. Esta perspectiva reconoce la necesidad de incorporar soluciones incluyentes que condicionen un nuevo sistema de valor. En particular, la responsabilidad social, la microfinanciación, la bancarización, la inclusión y la educación financiera ha hecho de la gestión bancaria un elemento de cambio en el desarrollo económico y financiero promoviendo la incursión de instrumentos y prácticas financieras.

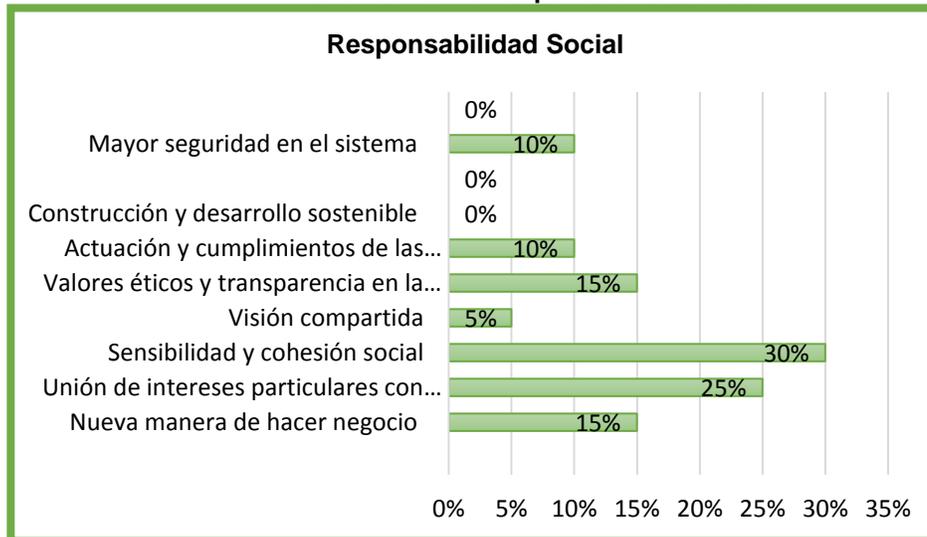
En consideración sobre la estrategia social en el Banco de Venezuela, Sucursal Cumaná, se hace necesario conocer los efectos sobre la responsabilidad social, la microfinanciación, la bancarización, la inclusión y la Educación Financiera como mecanismo innovador que condiciona la actividad financiera. A continuación se presentan los hallazgos obtenidos mediante la encuesta realizada en la entidad bancaria.

4.5.1 Responsabilidad Social

En efecto la responsabilidad social juega un papel transcendental en toda institución, cabe mencionar que cuando se le consultó a los encuestados si han escuchado hablar sobre la misma un 100% confirmaron que Sí.

Asimismo se le consultó sobre algunas consideraciones que guardan relación con la responsabilidad social como medida de valoración sobre el conocimiento que estos puedan tener sobre la materia mencionada; este hecho es relevante para el presente estudio por el efecto sobre los resultados de gestión financiera y demás elementos de valor que garantizan la perdurabilidad de la entidad. De acuerdo a la selección hecha por parte de los entrevistados se puede hacer una aproximación del concepto que más utilizan dentro de la institución. Cabe resaltar que la afirmación de la sensibilidad y cohesión social alcanzó la mayor puntuación con un 30%, la unión de intereses particulares con intereses colectivos obtuvo un 25%, seguida de una nueva manera de hacer negocio y los valores éticos y transparencia en la gestión de la institución ambas con un 15%, mientras que la visión compartida obtuvo un 5%. Para concluir hay que mencionar que la construcción y desarrollo sostenible al igual que los planes y acciones integrales a largo plazo son afirmaciones que no tuvieron ninguna puntuación. Ver Tabla N° 9.

Gráfica 10: La responsabilidad social



Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del Banco de Venezuela, Agencia 673 Cumaná 2019.

De igual manera se le consultó sobre distintas áreas, que guardan relación con la responsabilidad social, con el propósito de obtener el punto de vista de los trabajadores de la entidad en estudio. Vale destacar que cuando se realizó la consulta tan solo un 95% de la muestra respondió mientras que un 5% no respondieron.

Según los colaboradores, el área que obtuvo la mayor puntuación fue la encargada del talento humano con un 68% mientras que las normas y código de ética obtuvo un 32%. No obstante las finanzas, el mercadeo y la publicidad, la gestión de calidad y servicio, la administración y la higiene y seguridad laboral no fueron de relevancia según el criterio de los consultados. Para mayores detalles ver gráfica 13.

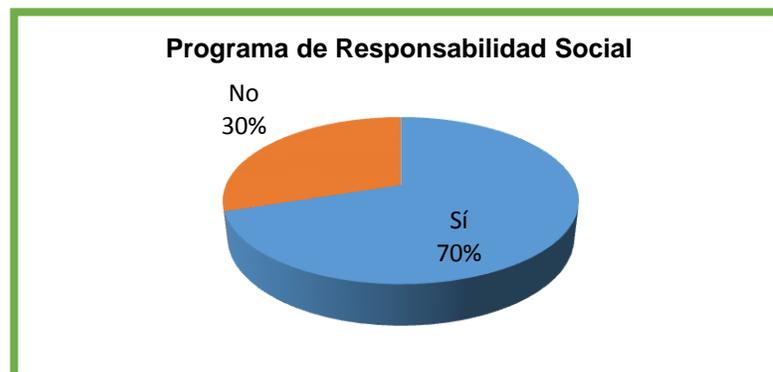
Gráfica 11: Responsabilidad social



Fuente: La autora 2020.

Igualmente se le consultó a los colaboradores si tenían conocimiento si dentro de la institución existen programas o políticas sobre responsabilidad social. El 70% de los colaboradores respondieron que Sí existía programa sobre responsabilidad social mientras que un 30% manifestaron que No.

Gráfica 12: Programa de responsabilidad social



Fuentes: Cuestionario aplicado a los trabajadores del Banco de Venezuela, Agencia 673 Cumaná 2019.

4.5.2 Estándares y Lineamiento Internacionales de Responsabilidad Social

De igual manera se le consultó si dentro de la institución hacían uso de estándares y lineamientos internacionales un 55% señalaron que Sí existe y un

40% expresa que No existen estándares y lineamientos internacionales mientras que un 5% no respondió.

Gráfica 13: Estándares y lineamientos de la responsabilidad social



Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del Banco de Venezuela, Agencia 673 Cumaná 2019.

En cuanto a los estándares y lineamientos internacionales que utilizan dentro de la institución un 100% del personal consultado manifestaron que hacen uso de ISO 26000 dentro de la institución, mientras que FTSE4Good, Modelo SA 8000 (Social Accountability) y Accountability 1000 (AA1000) no son utilizadas por la entidad.

Gráfica 14: estándares y lineamientos internacionales de responsabilidad social



Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del Banco de Venezuela, Agencia 673 Cumaná 2019.

Igualmente se le consultó si la institución brinda información a sus trabajadores sobre las competencias y alcances de contar con estándares y lineamientos internacionales sobre responsabilidad social el 100% respondió que No. Así mismo, opinaron que no se realiza ningún proceso de seguimiento sobre el uso de los mismos en la agencia objeto de estudio.

Por otra parte también se le preguntó si la innovación jugaba un papel de importancia en los programas de orientación, formación y divulgación de la Responsabilidad Social para lo que el 85% de los encuestados dijeron que No y el 15% manifestaron que Sí. Este manifiesto coloca en evidencia las fallas presentes en la agencia del Banco de Venezuela Agencia 673 Cumaná con respecto a la innovación.

La innovación representa la fuerza de cambio dentro de cualquier organización orientada en la formación y desarrollo de políticas responsables que contribuya en el fortalecimiento de la gestión bancaria. Cabe destacar que la innovación guarda relación con los Estándares y Lineamientos Internacionales

considerando que son patrones de medición lo cuales pueden ser utilizados para evaluar la gestión y los modelos de negocios bajo una perspectiva de actuación comprometida. Ver Gráfica N° 16

Gráfica 15: Incidencia de la innovación en los programas de orientación, formación y divulgación de la responsabilidad social



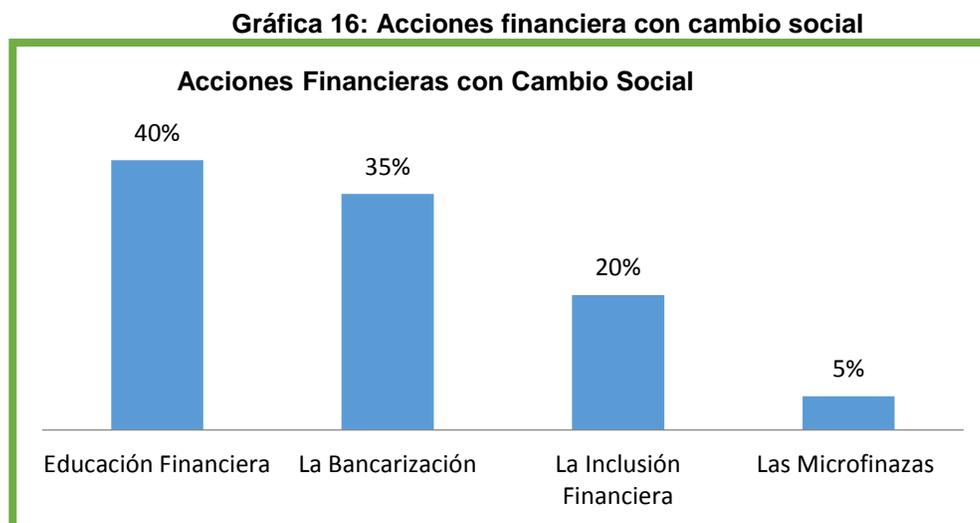
Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del Banco de Venezuela, Agencia 673 Cumaná 2019.

4.5.3 Acciones Financieras con Cambio Social.

La crisis en los distintos escenarios demanda cambios en las entidades y afirman que las instituciones deben generar estrategias para alinear los intereses de éstas con la de la sociedad. Reconociendo la validez de este planteamiento, el Banco de Venezuela, Sucursal de Cumaná Agencia 673 debe desarrollar acciones financieras con cambio social, en las cuales las microfinanzas, la bancarización, la inclusión y la educación financiera genere un valor social. En efecto, el valor social representa la iniciativa por mejorar la competitividad, la sustentabilidad y la gobernanza como mecanismo de innovación. Por lo tanto la gestión social es la base de todas las decisiones, y su intención debe estar orientada en la superación de la brecha de desigualdad y la exclusión de los sectores económicos y sociales.

En lo que respecta a este aspecto se le consultó sobre las acciones financieras que son orientadas, promocionadas y divulgadas en la institución, y el

40% manifestó que la educación financiera, la bancarización 35%, la inclusión financiera 20% y las microfinanzas 5%.

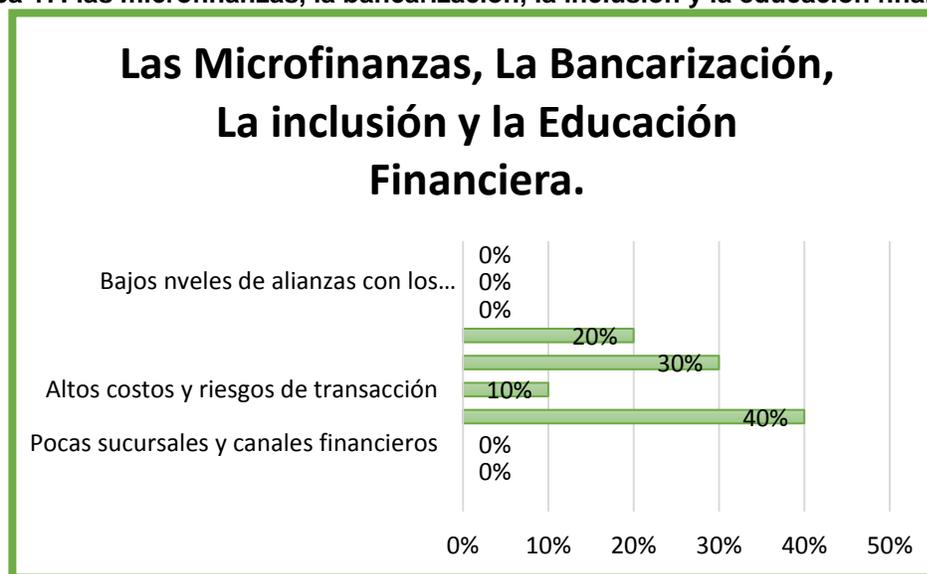


Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del Banco de Venezuela, Agencia 673 Cumaná 2019.

En cuanto a Las Microfinanzas, La Bancarización, La Inclusión y La Educación Financiera puede verse afectada según los encuestados por la poca disponibilidad de productos en 40%, la falla en la cultura financiera por parte de los empleados en un 30%, la deficiencia en los canales de promoción y divulgación de información y comunicación en 20% y los altos costos y riesgo de transacción en 10%. Sin embargo los niveles bajos de ingresos de los clientes, pocas sucursales y canales financieros, baja remuneraciones e incentivos laborales, bajos niveles de alianzas con los sectores productivos y las fallas en el control y seguimiento de las políticas de calidad de servicio su valoración fue nula. Ver gráfica 18

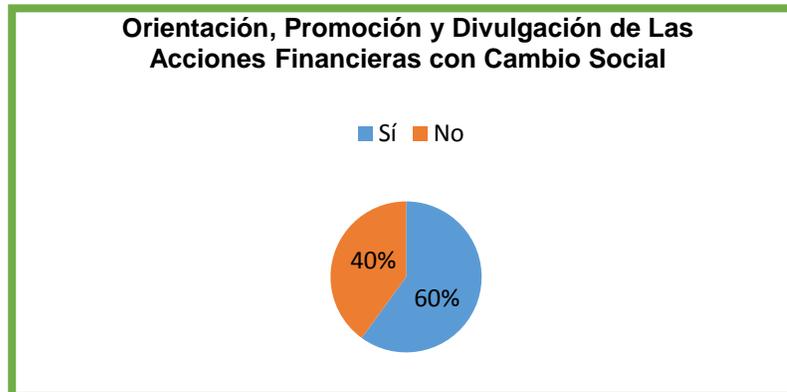
Igualmente se le consultó si la innovación podría tener efectos en la Orientación, Promoción, y Divulgación de Las Microfinanzas, La bancarización, La Inclusión y La Educación Financiera y se pudo conocer que el 60% está de acuerdo mientras que el 40% No. Ver Gráfica N° 19

Gráfica 17: las microfinanzas, la bancarización, la inclusión y la educación financiera



Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del Banco de Venezuela, Agencia 673 Cumaná 2019.

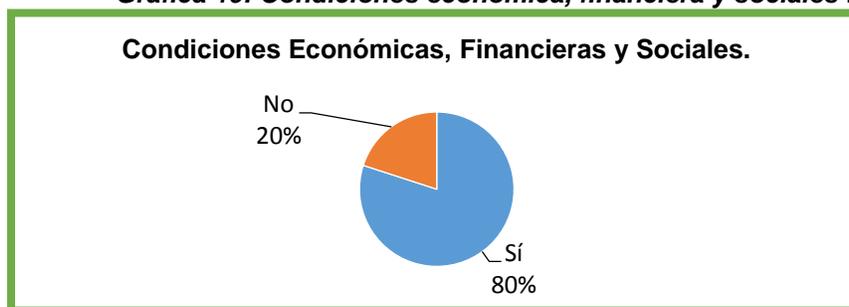
Gráfica 18: orientación, promoción y divulgación de las acciones financieras con un cambio social



Fuentes: Cuestionario aplicado a los trabajadores del Banco de Venezuela, Agencia 673 Cumaná 2019.

En cuanto a las condiciones económicas, financieras y sociales que puedan afectar la orientación, promoción, y divulgación de las microfinanzas, la bancarización, la inclusión y la educación financiera en la institución se pudo recabar que los colaboradores consideran que Sí afectan en un 80% y el 20% afirman que No afectan. Ver gráfica 20

Gráfica 19: Condiciones económica, financiera y sociales I



Fuentes: Cuestionario aplicado a los trabajadores del Banco de Venezuela, Agencia 673 Cumaná 2019.

Al consultar al personal encuestado si le gustaría formar parte de un programa de orientación, promoción, y divulgación de las microfinanzas, la bancarización, la inclusión y la educación financiera un 75% respondió que Si y un 25% que No.

Gráfica 20: Programa de orientación, promoción y divulgación de las acciones financiera con cambio social

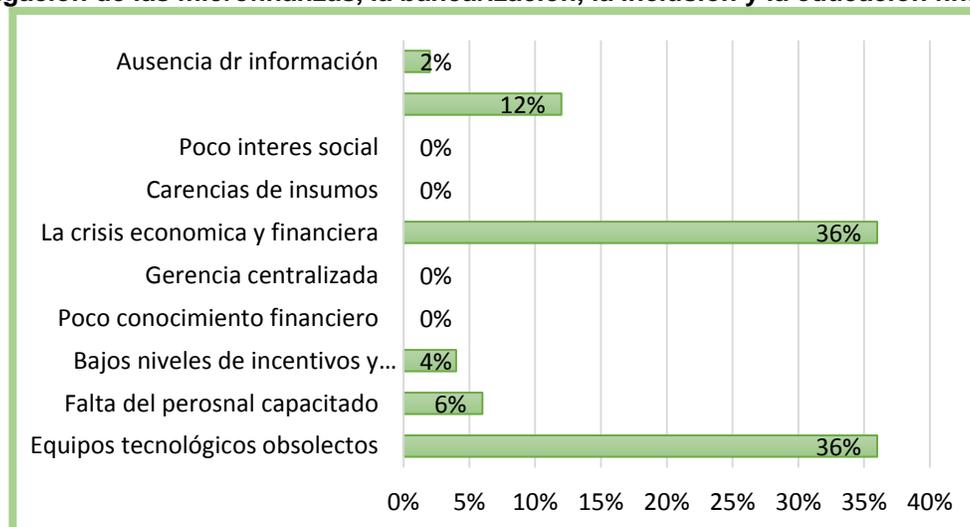


Fuentes: Cuestionario aplicado a los trabajadores del Banco de Venezuela, Agencia 673 Cumaná 2019.

En cuanto a la orientación, promoción, y divulgación de Las Microfinanzas, La bancarización, La inclusión y La Educación Financiera en la institución puede verse afectada según los encuestados por equipos tecnológicos obsoletos en un 36%, falta de personal capacitado 6%, bajos niveles en los incentivos y remuneraciones en un 4%, poco conocimiento financiero en un 4%, la crisis económica y financiera 36%, poco entendimiento sobre los fines del programa un

12% y la ausencia de información en un 2%. Vale resaltar que existían otras alternativas que no resultaron relevantes para el personal tales como el poco conocimiento financiero, la gerencia centralizada, la carencia de insumos y el poco interés social. Ver grafica 22.

Gráfica 21: Variables que afectan el programa de orientación, promoción y divulgación de las microfinanzas, la bancarización, la inclusión y la educación financiera



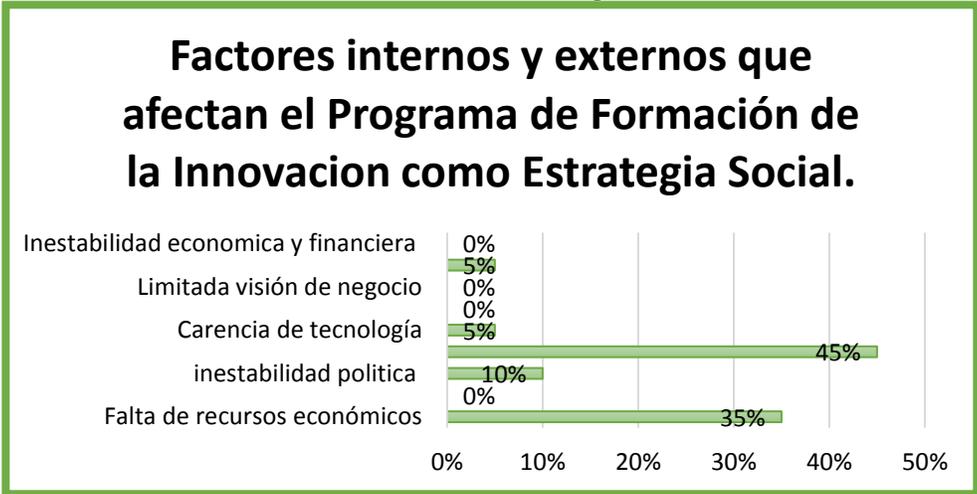
Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del Banco de Venezuela, Agencia 673 Cumaná 2019.

En la relación a la consulta si le gustaría formar parte del programa de formación de La innovación como estrategia social de la institución un 70% estuvo de acuerdo, mientras que el 30% restante no.

De igual forma se le consultó sobre los factores internos y externos que podrían afectar el programa de formación de la innovación como estrategia social de la institución de los cuales un 45% afirmó que la resistencia al cambio, un 35% opinó que la falta de recursos económicos, un 10% la inestabilidad política, la carencia de tecnología y los niveles de riesgo y costos un 5% para ambas. Asimismo la limitada responsabilidad social, carencia de personal calificado, la

limitada visión del negocio y la inestabilidad económica y financiera no fueron de relevancia para el personal encuestado. Ver gráfica 23.

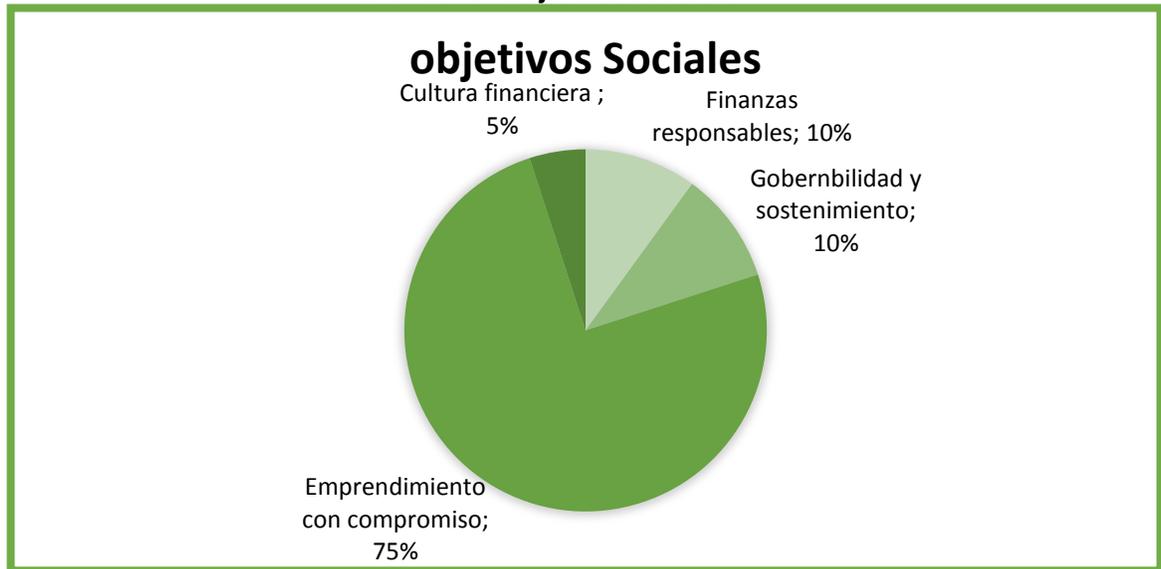
Gráfica 22: factores internos y externos que afectan el problema de formación de la innovación como estrategia social



Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del Banco de Venezuela, Agencia 673 Cumaná 2019.

Por otro lado se le consultó sobre algunos objetivos sociales que pueden incluirse dentro del programa de formación de la innovación como estrategia social dentro de la institución, y un 75% opinó que el emprendimiento con compromiso, la finanzas responsables un 10% al igual que la gobernabilidad y sostenimiento con un 10% mientras que la cultura con un 5% (Ver Gráfica N°24). Este resultado representa un gran hallazgo porque significa el tema de preferencia por parte de los colaboradores en el marco de la Propuesta de Innovación como Estrategia Social en la Banca Pública, caso Banco de Venezuela.

Gráfica 23: Objetivos sociales



Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del Banco de Venezuela, Agencia 673 Cumaná 2019.

4.6 Categorías emergentes para La innovación como estrategia social en la Banca pública. Caso Banco de Venezuela, Agencia 673 Cumaná

La construcción del conocimiento acciona la búsqueda del saber a través del análisis e interpretación de las experiencias, vivencias y hechos que condicionan el comportamiento del agente en estudio y permita detectar comportamientos futuros. De allí la importancia de documentar los hallazgos como punto de referencia de las nuevas realidades que reclaman un cambio de visiones y postura. Sin duda esta realidad requiere que el investigador este dotado de una capacidad de razonamiento flexible, creativo y dinámico que permita la receptividad y el aprovechamiento de los nuevos saberes.

En el presente trabajo se ha ido relacionando todos los fundamentos teóricos que se relacionan con la Innovación como Estrategia Social en la Banca Pública, Caso Banco de Venezuela Agencia 673 Sucursal Cumaná con aquellos elementos hallados mediante los cuestionarios aplicados y la entrevista realizada

a informantes claves, hechos que evidencian la necesidad de dar respuestas a la problemática existente en la institución apoyándose en la experiencia y los conocimientos adquiridos sobre el tema por parte de la autora.

En tal sentido, respondiendo a las exigencias de dar cumplimiento al objetivo de generar categorías emergentes y el estudio estadístico para la innovación como estrategia social en la banca pública, caso Banco de Venezuela. Agencia 673 Sucursal Cumaná se procedió a la construcción de un estado del arte debido a la compilación alrededor del tema central. En esta perspectiva se construye un sistema categorial como un mecanismo de análisis apoyándose en la entrevista realizada a los colaboradores para así ofrecer líneas de salidas.

A continuación se presenta a detalle la entrevista semiestructura realizada a los informantes claves, constituido por tres colaboradores del cual se conoce su trayectoria dentro de la institución. Según las Tabla N° 5,6,7 y 8.

Tabla 4: Entrevista semiestructurada subcategoría innovación.

Muestra: Colaborador A, B, C	Técnica: Entrevista Semiestructurada
Subcategoría: Innovación	
Palabras Claves	
<p>Acciones de cambio</p> <p>Competitividad</p> <p>Generación de valor</p> <p>Reputación</p> <p>Aprendizaje y negociación</p>	
Respuestas	
Contar con una gestión innovadora generara una mayor competitividad, ya que permite la especialización y ser eficiente en áreas de interés como la economía, gestión social y emprendimiento.	
Nuestra meta está orientada al servicio...contar con herramientas innovadoras genera propuesta de valor a nuestros clientes generando su fidelidad y por ende y mayor desarrollo y crecimiento de la entidad.	
Cuando me refiero que en la institución no practicamos la innovación, es porque no podemos producir o generar conocimiento que transforme las acciones en buenos servicios, tenemos un rezago en cuanto a la materia y eso se traduce en malos servicios	
La innovación es importante porque permite la introducción de nuevos mecanismo sean estos tecnológico y financieros.	
El no responder a tiempo y no anticiparse sobre los avances hace que se vea afectada la reputación de la entidad; sin embargo este hecho deja de un lado todas las aportaciones que se puedan alcanzar sobre los nuevos modelos de desarrollo.	
Generar una política de innovación es de gran significancia para la gestión puesto que ayudaría en el desarrollo y el crecimiento porque estaríamos apostando a éxito	
El éxito de una política innovadora radicaría en la forma de gestión esta debería expandirse por todo el tejido de la entidad, debemos aprovechar la experiencia de nuestro talento humano para realizar un buen trabajo. A pesar que no todo el personal tiene formación financiera.	
Utilizar la innovación nos ayudaría a la modernización los procedimientos y canales, así lo adecuaríamos a las necesidades y exigencias de nuestros clientes.	
A través de la innovación se puede ser competitivo	
A través de la innovación se pueden desarrollar las destrezas de su talento humano permitiendo con sus aportaciones una transformación en la entidad y en el entorno.	
La innovación promueve cambio	

La innovación es un elemento de valor
A través de la innovación se mejora el desempeño por la incorporación de nuevas herramientas y mecanismos, ya que los objetivos se podrían alcanzar más rápido.
La innovación le concede a la institución un valor diferencial, traduciéndose en identidad y prestigio.
Cuando la entidad se destaca mediante la innovación genera una imagen positiva para los clientes como para los miembros de la institución.
Innovar significa cambio, y eso es una limitante de alto impacto, puesto que el personal no se siente atraído por las políticas internas, aunque reconocen que la innovación representa una estrategia competitiva.
A través de la incorporación de la innovación podemos obtener niveles de calidad en los productos y servicios ofrecidos.
Considero que la innovación es importante pero la falla en la cultura de la institución es una limitante, ya que generar un cambio amerita que el personal este bien capacitado e involucrado con los objetivos, como representación de un proceso de aprendizaje que se lleve a cabo todos los días.
La innovación debe ser una norma de sobrevivencia, es así con este pensamiento podremos alcanzar una mejor reputación, puesto que esto hace que todos realicemos aportaciones que traduzcan en valor.

Fuente: Entrevista semiestructurada aplicada a informantes clave del Banco de Venezuela, Agencia 673 Cumaná (2019).

Tabla 5: Entrevista semiestructurada subcategoría recurso de valor

<p>Muestra: Colaborador A, B, C técnica: Entrevista Semiestructurada</p> <p>Subcategorías: Recurso de valor</p>
<p>Palabras clave</p> <p>Generación de conocimiento Desarrollo empresarial Creación de redes y alianzas Imagen Cultura de gestión</p>
<p>Respuestas</p>
<p>La generación de conocimiento permite trazar la ruta de actuación de la entidad. En cuanto a la innovación recordemos que el conocimiento es un valor distintivo.</p>
<p>La ejecución de una política innovadora conlleva a trazar líneas de acción, la cual mejora el desarrollo empresarial. Tomando en consideración esta premisa, se hace necesario conocer las áreas desasistidas y en condiciones de vulnerabilidad para crear políticas bancarias que tenga un impacto en el ahorro, el crédito y la gestión financiera de nuestros clientes.</p>
<p>El factor limitante para generar valor a través de la innovación es la rigidez de la estructura organizativa de la entidad, puesto que el control y la rigidez muchas veces retarda el tiempo de respuesta, hecho que afecta la apreciación del cliente; puesto que con la rapidez con que son resueltos los reclamos y exigencias condicionan la fidelidad del cliente.</p>
<p>La generación de conocimiento se considera de gran importancia en la institución porque permite el desarrollo del talento humano</p>
<p>Por su carácter de generadora de ideas, la innovación recrea nuevos escenarios en la banca, promoviendo valor mediante una gestión integradora pegada a los principios de inclusión, además la innovación es fundamental en el nuevo sistema social.</p>
<p>La innovación como generadora de valor aumenta la participación de los distintos actores sociales, con la visión de encontrar soluciones a los problemas, ya que innovar también es colaboración, alianza, equipo...puesto que todo es válido para ofrecer un servicio de calidad.</p>
<p>Los canales tecnológicos y bancarios nos han permitido llegar a distintos lugares, permitiendo atender un gran número de clientes, estos pueden gestionar sus operaciones sin tener que visitar las agencias, además del descongestionamiento de las oficinas nos han permitido que los clientes se sientan satisfechos. También hay que mencionar que la atención rápida.</p>
<p>El tener presente que para mantenerse en el tiempo debemos prepararnos todos los días, además de estar atentos ante los cambios que nos orientan la generación de conocimiento, esto es una ventaja y nos podemos apoyar en la experiencia de los trabajadores y la información que obtiene de manera directa por el contacto directo que tiene con los clientes. El saber escuchar al cliente nos</p>

permite tomar correctivos además de brindar alternativas que sean útiles para el manejo de sus recursos.

Ofrecerle soluciones al cliente nos hace ser una preferencia bancaria, porque cuando ayudamos y brindamos orientación a un cliente lo estamos ayudando a desarrollar sus potenciales y esto hace que pueda tomar decisiones financieras eficientes, este hecho se vuelve multiplicador de ventajas que se traduce en un mejor servicio. Y si ofrecemos servicio de referencia estamos contribuyendo con el crecimiento y el desarrollo de la economía y el mejoramos la gestión social.

La capacitación y formación del talento humano generaría un cambio positivo en cuanto a la innovación, ya que no existe una cultura organizacional que fomente la combinación de conocimiento y experiencia retrayendo los beneficios.

En la entidad no contamos con cursos de formación, hecho que nos impiden tener una mejor presencia o posicionamiento en el mercado.

Fuente: Entrevista semiestructurada aplicada a informantes clave del Banco de Venezuela, Agencia 673 Cumaná (2019).

Tabla 6: entrevista semiestructurada subcategoría gestión financiera

Fuente: Colaboradores A, B y C	Técnica: Entrevista Semiestructurada
Subcategorías: Gestión Financieras	
Palabras claves	
<p>Innovaciones bancarias</p> <p>Políticas de desarrollo</p> <p>Modelo de negocio</p> <p>Prácticas y procedimiento bancarios</p>	
Respuestas	
El mejoramiento y la adecuación de los canales y herramientas bancaria, ha minimizado las transacciones por las oficinas, la institución se ha enfocados en esta materia como objetivo, pero aún siguen existiendo fallas como la insuficiencia de equipos y herramientas tecnológicas que no nos permite realizar un trabajo eficiente.	
El personal realiza un grandes esfuerzos pese que contamos con pocos equipos y herramientas tecnológicas.	
La simplicidad y la agilidad de las transacciones ha ayudado a los clientes para que puedan realizar sus transacciones bancarias a través de nuevos canales electrónicos, permitiendo el acceso más rápido y eficiente sin necesidad de recurrir a las sucursales ni costos adicionales por las transacciones que puedan realizar a distancia.	
La innovación ha hecho posible que se incorpore nuevos y mejores canales bancarios que beneficia al cliente, aumentando su satisfacción. El realizar operaciones sin mayores tiempos, costos y riesgos.	
La incorporación de nuevos canales y herramientas bancarias nos permite ofrecer nuevos y mejores servicios y eso se debe a la innovación.	
Las innovaciones bancarias han permitido aumentar la atención e inserción de clientes, representando ventaja puesto que se está logrando una mayor inclusión de personas al sistema financiero.	
La meta es llegar a todos los sectores de la sociedad y a través de los canales y herramientas; esto nos permite ser más responsables e inclusivos, hecho que genera un mayor compromiso a favor del desarrollo y políticas de crecimiento económico, financiero y social del país.	
La innovación en la gestión financiera nos ha permitido llegar más rápido a los clientes, esto no ha permitido disminuir las barreras, costos el cual incide en un mayor número de cliente que se incorporan al sistema financiero.	
Las innovaciones en la banca han ayudado en el desarrollo de la economía, sobre todo en aquellos sectores de bajos recursos.	
La utilización de los nuevos canales bancarios han generado un impacto positivo, puesto que ha minimizado el uso del efectivo como medio de pago, la mayoría de las operaciones se están realizando por los canales electrónicos y los	

<p>dispositivos móviles esto ha hecho que el banco brinde mejores servicios. Un hecho positivo es que se ha podido dar respuestas a clientes que se encuentran en zonas lejanas.</p>
<p>Lo útil de las innovaciones bancarias es que brinda eficiencia, es decir cualquiera de nuestros clientes pueden realizar operaciones, ya que muchos de nuestros clientes mencionaban que era complicados porque no sabían utilizar las herramientas tecnológicas, pero gracias a que hoy existen servicios bancarios que solo necesitan el envío de un mensaje de texto ha hecho que los clientes aumenten sus operaciones financieras y se sientan más cómodos y seguros a la hora de realizar un pago, compra o envío de remesas a un familiar.</p>
<p>Los nuevos mecanismos bancarios, reduce los riesgos, ya que pueden realizar transacciones por montos altos sin necesidad de asistir el banco, disminuye el uso del efectivo como medio de intercambio comercial.</p>
<p>El uso de los canales bancarios permite que los clientes se identifiquen y reconozcan las aportaciones en materia de inclusión, solidaridad, colaboración y alianzas generando una mayor fidelidad con la entidad bancaria.</p>
<p>Las acciones bancarias permite un mayor apoyo a nuestros clientes en cuanto los medios de inversión y ahorro, por cuanto permite brindarle las herramientas de decisión a los clientes con todo lo relacionado con el riesgo, tasa de interés, alternativas de negocio y demás factores que puedan incidir en los fondos de los cuales dispone nuestros clientes, todo esto con el propósito de mejorar el servicio y la educación financiera del cliente. Esto forma parte de las políticas de calidad de la institución.</p>
<p>La automatización de los procesos bancarios ayuda a reducir los costos y tiempos de respuestas de los clientes, y al mismo tiempo se mejora la seguridad y la eficacia en los procesos</p>
<p>La utilización de herramientas innovadoras ha permitido que el banco pueda ofrecer servicio oportuno, además de una mejora en los canales ayudando que los reclamos y recesión de documentos se realice de manera más efectiva.</p>
<p>Las innovaciones en el sistema bancario promueven una política de desarrollo, ya que permite la canalización y movilización de fondos de una manera rápida y efectiva, sin necesidad de acudir a la entidad bancaria.</p>
<p>Los canales y medios financieros han permitido disminuir barreras, hecho que ha contribuido para lograr que pequeños comerciantes, agricultores, pescadores y amas de casas, puedan realizar transacciones financieras las cuales puedan ofrecerle un beneficio económico. Estas operaciones contribuyen en el intercambio comercial y por ende en el desarrollo y crecimiento de nuestra economía.</p>
<p>La utilización de los canales y medios financieros nos permiten hacer un seguimiento y posterior diagnósticos sobre las actividades financieras que realizan nuestros clientes con el fin de dar respuestas a las necesidades de los mismos.</p>
<p>Los canales y medios financieros son de gran utilidad, ya que nos permiten detectar fallas y delitos que coloquen en riesgo al cliente como a la institución.</p>

A través de un sistema de gestión bancario la institución puede responder anticipadamente y fomentar la creación de centros de producción, dando participación a todos aquellos sectores de bajos niveles generando un beneficio tanto económico y social.

Los canales y medios financieros son de gran utilidad, ya que los costos son menores y se pueden atender un número mayor de clientes solo con la ayuda de las herramientas tecnológicas. Hay que destacar que años anteriores para poder atender un mayor número de usuarios se tenían que abrir nuevas sucursales y a veces era difícil porque existían zonas que eran de difícil acceso y gracias a la tecnología y la innovación hoy podemos atender más usuarios, generar una mayor inclusión y acceso a todas aquellas personas. Este hecho impacta en la vida de todos los clientes y por ende en la economía de ellos.

Contar con canales y medios bancarios es de gran importancia porque aceleran las operaciones comerciales y económicas y por ende influyen en la economía de los clientes...una persona que pueda movilizar sus fondos de una manera rápida puede tomar decisiones que le favorezcan económicamente, es decir, pueden aprovechar oportunidades de inversión, emprender alguna actividad productiva traduciéndose en mayores ingresos, mayores ahorros, creación de centro de producción, empleos.

La política social condiciona la actuación de la entidad, hecho que incide en la forma como se articulan los recursos y los medios financieros en beneficio de la ampliación de la prestación de servicio de acuerdo a las necesidades de los clientes.

Fuente: Fuente: Entrevista semiestructurada aplicada a informantes clave del Banco de Venezuela, Agencia 673 Cumaná (2019).

Tabla 7: entrevista semiestructurada subcategoría responsabilidad social

<p>Fuente: Los colaboradores A, B y C</p> <p>Subcategorías: Responsabilidad Social</p>	<p>Técnica: Entrevista semiestructurada</p>
<p>Palabras Claves</p> <p>Valores éticos</p> <p>Compromiso social</p>	
<p>Respuestas</p>	
<p>La divulgación de los valores éticos ha permitido que el personal se sensibilice y tenga un mayor compromiso, desde la gerencia se realizan campaña de concientización para que todo el personal conozca y comprenda que un mal desempeño repercute en la reputación y la misma esta acarrea sanciones legales.</p>	
<p>Dada las condiciones en la cual se encuentra nuestro país, es necesario que el banco ofrezca soluciones o mecanismos que contribuyan y faciliten el acceso de los diferentes sectores productivos para que fomente redes y alianzas que contribuyan en superación de la pobreza.</p>	
<p>Se consideraba que resguardar los fondos era la mayor responsabilidad de los bancos, pero en estos tiempos de turbulencia se ha modificado la actuación bancaria. Obligándonos a brindar herramientas, medios, capacitación y adiestramiento a todos nuestros clientes sobre todo lo concerniente en materia de decisión financiera. A través de nuestro respaldo los clientes pueden desarrollar destrezas y conocimientos económicos que le generen posibilidades de inversión, crecimiento y desarrollo económico. Hecho que impactaría en las tasas de crecimiento, emprendimiento, empleo además de la disminución de los índices de pobreza.</p>	
<p>La confianza es el mayor premio que nos concede nuestros clientes, dentro de las agencias el personal se esfuerza cada día en mejorar la atención que le brinda a los clientes.</p>	
<p>El cumplimiento del manual del código ético es deber de los trabajadores, ya que cualquier comportamiento va ser penado debido que pone en riesgo la reputación de la entidad.</p>	
<p>La institución bancaria es un ente gubernamental, lo cual significa que realizamos trabajo mancomunado con el Gobierno Nacional y demás dependencias en relación a las políticas de protección social. Esta condición hace que además del cumplimiento de los parámetros establecidos por la institución estemos abocados a cumplir con los objetivos y planes del gobierno.</p>	
<p>El banco regularmente realiza talleres y charlas sobre legitimación del capital y financiamiento al terrorismo como medida de prevención.</p>	
<p>La inclusión impacta en el desempeño de la banca, entonces estamos obligados a diseñar nuevos modelos y procedimientos que permitan llegar y abarcar áreas en condiciones de vulnerabilidad, brindándole un servicio de calidad ya que lo que se busca es que las personas conozcan y entienda la importancia de los servicios financieros y las oportunidades que ofrece el sistema financiero.</p>	

<p>Entender y conocer la realidad económica y social además de las destrezas y habilidades que poseen nuestros clientes nos ayuda en la elaboración de proyectos de desarrollo productivo. Este hecho genera valor a nuestra labor, puesto que orientaríamos el esfuerzo y los recursos económicos que disponen nuestros clientes en áreas o centro de producción. Incentivando el emprendimiento y la producción nacional.</p>
<p>Los valores éticos es la representación del compromiso en la prestación de un servicio de calidad</p>
<p>La trayectoria de la institución está ligada a la buena reputación y cada día se realizan esfuerzos para que se mantenga un comportamiento ejemplar. A pesar de las circunstancias la gerencia se esfuerza en reforzar los principios éticos, ya que la permanencia del personal va depender del cabal cumplimiento del código de ética.</p>
<p>El compromiso social es la principal acción de la institución, por cuanto nuestra política está enfocada en una mayor inclusión de todos los sectores, considerando que la gestión social es nuestra meta.</p>
<p>La rentabilidad representa un medio, pero la visión de la institución es crear un sistema financiero más inclusivo representando nuestro fin, de allí la importancia de tener presente las perspectivas, aspiraciones y necesidades de los clientes que nos permitan aportarle soluciones efectivas. Sin embargo existen limitaciones, ya que el talento humano presenta deficiencias en la materia; además se le suma los bajos incentivos económicos y la falta de reconocimiento por los esfuerzo que realiza cuando brinda un servicio de calidad.</p>
<p>Fomentar la gestión social es parte del planteamiento que se viene realizando en la institución, la calidad del servicio bancario debe estar enfocado en la autogestión, la cooperación y la creación de valor como garantía del compromiso social.</p>

Fuente: Entrevista semiestructurada aplicada a informantes clave del Banco de Venezuela, Agencia 673 Cumaná (2019).

Tabla 8: Entrevista semiestructurada subcategoría acciones financiera con cambio social

Fuente: Los Colaboradores A, B y C	Técnica: Entrevista Semiestructurada
Subcategoría: Acciones Financieras con Cambio Social	
Palabras Claves	
<p>Desarrollo y garantía social</p> <p>Capacidades financiera</p> <p>Emprendimiento y centro de desarrollo productivo</p>	
Respuestas	
<p>La cultura de atención denota la actitud y el perfil profesional de cada uno de los trabajadores, es por eso que las acciones sociales denotan un cambio de comportamiento, es necesario hacer la acotación que las aportaciones que se realiza por parte de la institución pueden mejorar o complicar la situación financiera de nuestros clientes. En tanto la recomendación y el asesoramiento oportuno y confiable que puedan brindar nuestro talento humano a los clientes genera valor con respecto a su independencia financiera.</p>	
<p>La política de inserción y representación social condiciona la actuación de la institución, en el cual se debe promover políticas de inclusión, solidaridad y transparencia enfocada en los sectores que poseen menos recursos y posibilidades de desarrollo económico.</p>	
<p>El banco como institución gubernamental, actúa como catalizador de oportunidades mediante acciones financieras, puesto que su mayor reto y compromiso es la inserción de todas aquellas personas que se encuentra fuera del sistema financiero. No solo se trata de la apertura de una cuenta bancaria, sino se trata de ofrecer mecanismos y oportunidades mediante el uso de los servicios ofrecidos por el banco con el propósito de alcanzar un desarrollo del sistema económico del país con la participación de todos los agentes.</p>	
<p>La participación bancaria manifiesta el compromiso con mejorar las políticas de desarrollo a través de la participación de todos los sectores productivos mediante políticas responsable el cual nos ayude a ofrecer un servicio de calidad.</p>	
<p>Las acciones financieras promueven un desarrollo, sin embargo el limitado conocimiento sobre sus beneficios e implicaciones no nos permite mejorar el servicio, pese a las políticas en el aumento de la cartera de crédito. Reconocemos que el crédito es importante para la compra de herramientas, maquinarias e insumos para la producción de un servicio o de un bien; pero la falta de formación financiera es de mayor importancia ya que través de esta propuesta se estaría desarrollando y perfeccionando conocimientos financieros que le serian útiles al momento de tomar decisiones de inversión o la puesta en práctica de un proyecto económico.</p>	
<p>La institución reconoce el efecto de la gestión financiera como el medio que permite conectar los distintos sectores de la economía, pero hace énfasis en aquellos que se encuentra en condiciones de vulnerabilidad y desventajas, este</p>	

hecho permite apoyarnos en las aportaciones de las acciones financieras como complemento de nuestro compromiso social; puesto que entendemos que si no se ofrecen las oportunidades y las asistencias en materia financiera y social van a seguir presente las desigualdades y por ende la pobreza.

Las acciones financieras son un pilar fundamental para alcanzar el compromiso social, por su carácter incluyente; ya que genera un diálogo social el cual orienta la visión de la institución. La participación del talento humano es determinante, lo que hace necesario que la institución disponga de todas las herramientas tecnológicas, financieras, económicas para capacitar al personal.

La falta de orientación y promoción en materia de desarrollo social hace que el personal coloque resistencia, hecho que imposibilita la utilización de indicadores de medición sobre los niveles de acciones financieras. .

Enfocarse en las acciones financieras representa un reto para la institución, ya que se debe considerar las distintas formas de asociación y esquemas de desarrollo respectando y resguardando los centros o áreas productivas por ser agente de resiliencia y sostenimiento.

La fallas en la formación financiera de nuestros clientes, hace que estos no puedan tener una visión de negocio, subestimando de esta forma su potencial. El banco debe orientar el emprendimiento puesto que esto generaría nuevos centros de producción, empleos y diversificación de la actividad productiva generando mayor flujos de dinero el cual tendría efectos positivos en la economía.

Fuente: Entrevista semiestructurada aplicada a informantes clave del Banco de Venezuela, Agencia 673 Cumaná (2019).

Una vez organizada la información se procedió a la construcción de un sistema categorial apriorístico considerando los elementos que según la autora tiene mayor incidencia en el estudio. Ver Matriz N° 1

Matriz 1: Sistema categorial apriorístico

La innovación como recurso de valor en las Entidades Financieras	Innovación	Acciones de cambio Competitividad Generación de valor Reputación Aprendizaje y negociación
	Recurso de valor	Generación de conocimiento Desarrollo institucional Creación de redes y alianzas Imagen Cultura de gestión
	Gestión Financiera	Innovaciones bancarias Políticas de desarrollo Modelo de negocios Prácticas y procedimientos bancarios.
Gestión Social en las Entidades Financiera	Responsabilidad Social	Valores éticos Compromiso social
	Acciones Financieras <ul style="list-style-type: none"> ❖ Las Microfinanzas ❖ La Bancarización ❖ La Inclusión Financiera ❖ La Educación Financiera 	Desarrollo y garantía social Desarrollo de capacidades financieras Desarrollo de centros de producción

Fuente: La autora 2019.

El análisis detallado de la información develó las tendencias y perspectivas sobre ciertos elementos que cobran supremacía sobre los demás. Este hecho condiciona la reagrupación de los elementos como mecanismo de refuerzo en la construcción. Ver Matriz N° 2

Matriz 2: Sistema categorial

Categorías	Subcategorías	Palabras claves
La innovación como Gestión en las Entidades Financieras	Innovación	Acciones de cambio Generación de valor Aprendizaje y negociación
	Recurso de valor	Generación de conocimiento Creación de redes y alianzas Cultura de gestión
	Gestión Financiera	Innovaciones bancarias Prácticas y procedimientos bancarios
La Responsabilidad de la acciones financieras	Responsabilidad Social	Compromiso social
	Acciones Financieras <ul style="list-style-type: none"> ❖ Las microfinanzas ❖ La bancarización ❖ La inclusión financiera ❖ La educación financiera 	Desarrollo y garantía social Desarrollo de capacidades financieras

Fuente: La autora 2019.

Subcategorías innovación

Acciones de cambio + Competitividad = Acciones de cambio

Generación de valor = Generación de valor

Reputación + Aprendizaje y negociación = Aprendizaje y negociación

Subcategoría Recurso de valor

Generación de conocimiento = Generación de conocimiento

Desarrollo institucional + Imagen + Cultura de gestión = Cultura de Gestión

Creación de redes y alianzas + Políticas de desarrollo + Modelo de negocios = Creación de Redes y Alianzas

Subcategoría Gestión financiera

Innovación bancaria

Prácticas y Procedimientos bancarios

Subcategoría Responsabilidad Social

Valores éticos + Compromiso social = Compromiso Social

Subcategoría Acciones financieras

Desarrollo y garantía social = Desarrollo y Garantía Social
Desarrollo de capacidades financieras + Desarrollo de centros de producción= Desarrollo de Capacidades Financieras

Se procede a realizar una lectura relacional de cada una de las categorías en estudio, para evitar la duplicidad de sus datos haciendo un análisis en profundidad de los acontecimientos o hechos con el objetivo de resaltar los atributos de cada categoría concediéndole un valor diferencial que la hace única.

Ver Matriz N° 3, 4, 5, 6 y 7.

Matriz 3: Lectura Relacional, Subcategoría: La Innovación

Lectura Relacional		Subcategoría: La innovación	
Palabra clave	Colaborador A	Colaborador B	Colaborador C
Acciones de cambio	<p>La innovación es importante porque permite la introducción de nuevos mecanismos sean estos tecnológico y financieros.</p> <p>La innovación promueve cambio.</p> <p>Contar con una gestión innovadora generara una mayor competitividad, ya que permite la especialización y mejora los tiempos de respuestas en áreas de interés como la economía, gestión social y emprendimiento.</p>	<p>Para que exista la innovación debe estar involucrado el talento humano para que a través de su ingenio y destrezas puedan contribuir en un cambio.</p> <p>La innovación es un elemento de cambio que permite la introducción de nuevos y mejores servicios, el cual convierte las prácticas y las experiencias en destrezas y aprendizaje.</p>	<p>La innovación es clave para avanzar y construir una imagen competitiva, sin embargo la deficiencia de equipos y medios tecnológicos afecta la atención brinda a los clientes.</p> <p>Innovar significa cambio, y eso es una limitante de alto impacto, puesto que el personal no se siente atraído por las políticas internas, aunque reconocen que la innovación representa una estrategia competitiva.</p> <p>Utilizar la innovación nos ayudaría en la modernización de los procedimientos y canales, así lo adecuaríamos a las necesidades y exigencias de nuestros clientes.</p>
Generación de valor	<p>Nuestra meta está orientada al servicio...contar con herramientas innovadoras genera una propuesta de valor a nuestros clientes generando su fidelidad y por ende y mayor desarrollo y crecimiento de la entidad.</p>	<p>A través de la incorporación de la innovación podemos obtener niveles de calidad en los productos y servicios ofrecidos.</p> <p>A través de la innovación se mejora el desempeño por la incorporación de</p>	<p>Nuestra visión está orientada en ofrecer una buena atención... a través de los aportes que nos brinda la innovación se puede generar una propuesta de valor, que genere la satisfacción y la fidelidad haciendo que</p>

	<p>Cuando me refiero que en la institución no practicamos la innovación, es porque no podemos producir o generar conocimiento que transforme las acciones en buenos servicios, tenemos un rezago en cuanto a la materia y eso se traduce en malos servicios</p> <p>La innovación es un elemento de valor.</p> <p>El no responder a tiempo y no anticiparse sobre los avances hace que se vea afectada la reputación de la entidad; sin embargo este hecho deja de un lado todas las aportaciones que se puedan alcanzar sobre los nuevos modelos de desarrollo en donde la innovación juega un papel determinante.</p>	<p>nuevas herramientas y mecanismos, ya que los objetivos se podrían alcanzar más rápido.</p>	<p>alcancemos un posicionamiento en el mercado.</p> <p>La innovación debe ser una norma de sobrevivencia, es así como manteniendo esta premisa de actuación podremos alcanzar una mejor reputación, puesto que esto hace que todos realicemos aportaciones que se luego se traduzcan en valor.</p>
<p>Aprendizaje y negociación</p>	<p>Generar una política de innovación es de gran significancia para la gestión puesto que ayudaría en el desarrollo y el crecimiento porque estaríamos apostando a éxito.</p> <p>El éxito de una política innovadora radicaría en la forma de gestión esta debería expandirse por todo el tejido de la entidad, debemos aprovechar la experiencia de nuestro talento humano para realizar un buen trabajo. A pesar que no todo el personal tiene formación financiera</p>	<p>A través de la innovación se pueden desarrollar las destrezas de su talento humano permitiendo que sus aportaciones promueva la transformación en la entidad y en el entorno.</p>	<p>Considero que la innovación es importante pero la falla en la cultura de la institución es una limitante, ya que generar un cambio amerita que el personal este bien capacitado e involucrado con los objetivos, como representación de un proceso de aprendizaje que se lleve a cabo todos los días.</p>

Fuente: Entrevista semiestructurada aplicada a informantes clave del Banco de Venezuela, Agencia 673 Cumaná (2019).

Matriz 4: Lectura Relacional, Subcategoría Recurso de Valor

Lectura Relacional		Subcategoría: Recurso de valor	
Palabra clave	Colaborador A	Colaborador B	Colaborador C
Generación de Conocimiento	<p>La generación de conocimiento permite trazar la ruta de actuación de la entidad. En cuanto a la innovación recordemos que el conocimiento es la distinción.</p>	<p>La generación de conocimiento se considera de gran importancia en la institución porque permite el desarrollo de un talento humano.</p>	<p>El tener presente que para mantenerse en el tiempo debemos prepararnos todos los días, además de estar atentos ante los cambios nos orienta en la generación de conocimiento, esto es una ventaja y nos podemos apoyar en la experiencia de los trabajadores y la información que obtienen de manera directa por el contacto que tiene con los clientes.</p>
Redes y Alianzas	<p>Por su carácter de generadora de ideas, la innovación recrea nuevos escenarios en la banca, promoviendo valor mediante una gestión integradora apegada a los principios de inclusión, además la innovación es fundamental en el nuevo sistema social.</p> <p>La innovación como generadora de valor aumenta la participación de los distintos actores sociales, con la visión de encontrar soluciones a los problemas ya que innovar también es colaboración, alianza, equipo puesto que todo es válido para</p>	<p>La meta es llegar a todos los sectores de la sociedad a través de los canales y herramientas; esto nos permite ser más responsable, inclusivo, hecho que genera un mayor compromiso a favor del desarrollo y políticas de crecimiento económico, financiero y social del país.</p> <p>Las acciones bancarias permite un mayor apoyo a nuestros clientes en cuanto los medios de inversión y ahorro, por cuanto permite brindarle las herramientas de decisión a los clientes con todo lo relacionado</p>	<p>Las innovaciones en el sistema bancario promueven una política de desarrollo, ya que permite la canalización y movilización de fondos de una manera rápida y efectiva, sin necesidad de acudir a la entidad bancaria.</p> <p>Los canales y medios financieros han permitido disminuir barreras, hecho que ha contribuido para que lograr pequeños comerciantes, agricultores, pescadores y amas de casas, puedan realizar transacciones financieras las cuales puedan ofrecerle un</p>

	<p>ofrecer un servicio de calidad.</p> <p>El mejoramiento y la adecuación de los canales y herramientas bancaria, ha minimizado las transacciones por las oficinas, la institución se ha enfocados en esta materia como objetivo, pero aún siguen existiendo fallas como la insuficiencia de equipos y herramientas tecnológicas que no nos permite realizar un trabajo eficiente.</p> <p>La innovación ha hecho posible que se incorpore nuevos y mejores canales bancarios que beneficia al cliente, aumentando su satisfacción. El realizar operaciones sin mayores tiempos, costos y riesgos.</p> <p>El personal realiza un grandes esfuerzos pese que contamos con pocos equipos y herramientas tecnológicas.</p>	<p>con el riesgo, tasa de interés, alternativas de negocio y demás factores que puedan incidir en los fondos de los cuales dispone nuestros clientes, todo esto con el propósito de mejorar el servicio y la educación financiera del cliente. Esto forma parte de las políticas de calidad de la institución.</p> <p>La automatización de los procesos bancarios ayuda a reducir los costos y tiempos de respuestas de los clientes, y al mismo tiempo se mejora la seguridad y la eficacia en los procesos.</p> <p>El uso de los canales bancarios permite que los clientes se identifiquen y reconozcan las aportaciones en materia de inclusión, solidaridad, colaboración y alianzas generando una mayor fidelidad con la entidad bancaria.</p>	<p>beneficio económico. Estas operaciones contribuyen en el intercambio comercial y por ende en el desarrollo y crecimiento de nuestra economía.</p> <p>Los canales y medios financieros son de gran utilidad, ya que los costos son menores y se pueden atender un número mayor de clientes solo con la ayuda de las herramientas tecnológicas. Hay que destacar que años anteriores para poder atender un mayor número de usuarios se tenían que abrir nuevas sucursales y a veces era difícil porque existían zonas que eran de difícil acceso y gracias a la tecnología y la innovación hoy podemos atender más usuarios.</p> <p>La utilización de los canales y medios financieros nos permiten hacer un seguimiento y posterior diagnósticos sobre las actividades financieras que realizan nuestros clientes con el fin de dar respuestas a las necesidades de los mismos.</p> <p>Generar una mayor inclusión y acceso a todas aquellas personas. Este hecho impacta en la vida de todos los clientes y por ende en la economía de</p>
--	--	--	---

			ellos.
<p>Cultura de Gestión</p>	<p>La ejecución de una política innovadora conlleva a trazar líneas de acción, el cual mejora el desarrollo empresarial. Tomando en consideración esta premisa, se hace necesario conocer las áreas desasistidas y en condiciones de vulnerabilidad para crear políticas bancarias que tenga un impacto en el ahorro, el crédito y la gestión financiera de nuestros clientes.</p> <p>El factor limitante para generar valor a través de la innovación es la rigidez de la estructura organizativa de la entidad, puesto que el control y la rigidez muchas veces retarda el tiempo de respuesta, hecho que afecta la apreciación del cliente; puesto que con la rapidez con que son resueltos los reclamos y exigencias condicionan la fidelidad del cliente.</p> <p>Los canales tecnológicos y bancarios nos han permitido llegar a distintos lugares, permitiendo atender un gran número de clientes, estos pueden gestionar sus operaciones sin tener que visitar las agencias, además del descongestionamiento de las oficinas nos han permitido que los clientes se sientan</p>	<p>Ofrecerle soluciones al cliente nos hace ser una referencia bancaria, porque cuando ayudamos y brindamos orientación a un cliente lo estamos ayudando a desarrollar sus potenciales y esto hace que puedan tomar decisiones financieras eficientes, este hecho se vuelve multiplicador de ventajas que se traduce en un mejor servicio.</p> <p>ofrecemos servicio de referencia estamos contribuyendo con el crecimiento y el desarrollo de la economía y el mejoramos la gestión social</p>	<p>En la entidad no contamos con cursos de formación, hecho que nos impiden tener una mejor presencia o posicionamiento en el mercado.</p> <p>El saber escuchar al cliente nos permite tomar correctivos además de brindar alternativas que sean útiles.</p> <p>La capacitación y formación del talento humano generaría un cambio positivo en cuanto a la innovación, ya que no existe una cultura organizacional que fomente la combinación de conocimiento y experiencia retrayendo los beneficios.</p>

	satisfechos. También hay que mencionar que la atención rápida tiene gran valor por cuanto representa que los clientes se van sentir más identificados ayudando a mejorar la imagen.		
--	---	--	--

Fuente: Entrevista semiestructurada aplicada a informantes clave del Banco de Venezuela, Agencia 673 Cumaná (2019).

Matriz 5: Lectura Relacional Subcategoría: Gestión Financiera

Lectura Relacional		Subcategoría: Gestión Financiera	
Palabra clave	Colaborador A	Colaborador B	Colaborador C
Innovaciones bancarias	<p>La incorporación de nuevos canales y herramientas bancarias nos permite ofrecer nuevos y mejores servicios y eso se debe a la innovación.</p> <p>Las innovaciones bancarias han permitido aumentar la atención e inserción de clientes, representando ventajas puesto que se está logrando una mayor inclusión de personas al sistema financiero.</p> <p>Las innovaciones en la banca han ayudado en el desarrollo de la economía, sobre todo en aquellos sectores de bajos recursos.</p> <p>Lo útil de las innovaciones bancarias es que brinda eficiencia, es decir cualquiera de nuestros clientes pueden realizar operaciones, ya que muchos de nuestros clientes mencionaban que era complicado porque no sabían utilizar las herramientas tecnológicas, pero gracias a que hoy existen servicios bancarios que solo necesitan el envío de</p>	<p>Los nuevos mecanismos bancarios, reduce los riesgos, ya que pueden realizar transacciones por montos altos sin necesidad de asistir el banco, disminuye el uso del efectivo como medio de intercambio comercial.</p>	<p>A través de un sistema de gestión bancario la institución puede responder anticipadamente y fomentar la creación de centros de producción, dando participación a todos aquellos sectores de bajos niveles económicos generando un beneficio tanto económico como social.</p> <p>La política social condiciona la actuación de la entidad, hecho que incide en la forma como se articulan los recursos y los medios financieros en beneficio de la ampliación de la prestación de servicios de acuerdo a las necesidades de los clientes.</p> <p>La visión de gestión se enfoca en la agilidad de los procesos de una manera segura y confiable. La extensión de la atención brindada a los clientes va más allá de las oficinas gracias a la ampliación de los canales bancarios.</p>

	<p>un mensaje de texto ha hecho que los clientes aumenten sus operaciones financieras y se sientan más cómodos y seguros a la hora de realizar un pago, compra o envío de remesas a un familiar.</p> <p>La utilización de los nuevos canales bancarios han generado un impacto positivo, puesto que ha minimizado el uso del efectivo como medio de pago, la mayoría de las operaciones se están realizando por los canales electrónicos y los dispositivos móviles esto ha hecho que el banco brinde mejores servicios. Un hecho positivo es que se ha podido dar respuestas a clientes que se encuentran en zonas lejanas.</p>		
<p>Practica y Procedimientos Bancarios</p>	<p>La simplicidad y la agilidad de las transacciones ha ayudado a los clientes para que puedan realizar sus transacciones bancarias a través de nuevos canales electrónicos, permitiendo el acceso más rápido y eficiente sin necesidad de recurrir a las sucursales ni costos adicionales por las transacciones que puedan realizar a distancia.</p>	<p>Los canales y medios financieros son de gran utilidad, ya que nos permiten detectar fallas y delitos que coloquen en riesgo al cliente como a la institución.</p>	<p>La utilización de herramientas innovadoras ha permitido que el banco pueda ofrecer servicios oportuno, además de una mejora en los canales ayudando que los reclamos y recesión de documentos se realice de manera más efectiva.</p>

Fuente: Entrevista semiestructurada aplicada a informantes clave del Banco de Venezuela, Agencia 673 Cumaná (2019).

Matriz 6: Lectura Relacional, Subcategoría: Responsabilidad Social

Lectura Relacional	Subcategoría Responsabilidad Social		
<p>Palabras clave:</p> <p>Compromiso Social</p>	<p>Colaborador A</p> <p>La divulgación de los valores éticos ha permitido que el personal se sensibilice y tenga un mayor compromiso, desde la gerencia se realizan campaña de concientización para que todo el personal conozca y comprenda que un mal desempeño repercute en la reputación y la misma esta acarrea sanciones legales.</p> <p>Dada las condiciones en la cual se encuentra nuestro país, es necesario que el banco ofrezca soluciones o mecanismos que contribuyan y faciliten el acceso de los diferentes sectores productivos para que fomente redes y alianzas que contribuyan en superación de la pobreza.</p> <p>La confianza es el mayor premio que nos concede nuestros clientes, dentro de las agencias el personal se esfuerza cada día en mejorar la atención que le brinda a los clientes.</p> <p>Se consideraba que resguardar</p>	<p>Colaborador B</p> <p>El cumplimiento del manual del código ético es deber de los trabajadores, ya que cualquier comportamiento va ser penado debido que pone en riesgo la reputación de la entidad.</p> <p>La institución bancaria es un ente gubernamental, lo cual significa que realizamos trabajo mancomunado con el Gobierno Nacional y demás dependencias en relación a las políticas de protección social. Esta condición hace que además del cumplimiento de los parámetros establecidos por la institución estemos abocados a cumplir con los objetivos y planes del gobierno.</p> <p>El banco regularmente realiza talleres y charlas sobre legitimación del capital y financiamiento al terrorismo como medida de prevención.</p> <p>La inclusión impacta en el desempeño de la banca, entonces estamos obligados a diseñar nuevos modelos y procedimientos que permitan</p>	<p>Colaborador C</p> <p>La trayectoria de la institución está ligada a la buena reputación y cada día se realizan esfuerzos para que se mantenga un comportamiento ejemplar. A pesar de las circunstancias la gerencia se esfuerza en reforzar los principios éticos, ya que la permanencia del personal va depender del cabal cumplimiento del código de ética.</p> <p>El compromiso social es la principal acción de la institución, por cuanto nuestra política está enfocada en una mayor inclusión de todos los sectores, considerando que la gestión social es nuestra meta.</p> <p>La rentabilidad representa un medio, pero la visión de la institución es crear un sistema financiero más inclusivo representando nuestro fin, de allí la importancia de tener presente las perspectivas, aspiraciones y necesidades de los clientes que nos permitan</p>

	<p>los fondos era la mayor responsabilidad de los bancos, pero en estos tiempos de turbulencia se ha modificado la actuación bancaria. Obligándonos a brindar herramientas, medios, capacitación y adiestramiento a todos nuestros clientes sobre todo lo concerniente en materia de decisión financiera. A través de nuestro respaldo los clientes pueden desarrollar destrezas y conocimientos económicos que le generen posibilidades de inversión, crecimiento y desarrollo económico. Hecho que impactaría en las tasas de crecimiento, emprendimiento, empleo además de la disminución de los índices de pobreza.</p>	<p>llegar y abarcar áreas en condiciones de vulnerabilidad, brindándole un servicio de calidad ya que lo que se busca es que las personas conozcan y entienda la importancia de los servicios financieros y las oportunidades que ofrece el sistema financiero.</p> <p>Entender y conocer la realidad económica y social además de las destrezas y habilidades que poseen nuestros clientes nos ayuda en la elaboración de proyectos de desarrollo productivo. Este hecho genera valor a nuestra labor, puesto que orientaríamos el esfuerzo y los recursos económicos que disponen nuestros clientes en áreas o centro de producción. Incentivando el emprendimiento y la producción nacional.</p> <p>Los valores éticos es la representación del compromiso en la prestación de un servicio de calidad.</p>	<p>aportarle soluciones efectivas. Sin embargo existen limitaciones, ya que el talento humano presenta deficiencias en la materia; además se le suma los bajos incentivos económicos y la falta de reconocimiento por los esfuerzo que realiza cuando brinda un servicio de calidad.</p> <p>Fomentar la gestión social es parte del planteamiento que se viene realizando en la institución, la calidad del servicio bancario debe estar enfocado en la autogestión, la cooperación y la creación de valor como garantía del compromiso social.</p>
--	---	---	---

Fuente: Entrevista semiestructurada aplicada a informantes clave del Banco de Venezuela, Agencia 673 Cumaná (2019).

Matriz 7: Lectura Relacional, Subcategoría: Acciones Financieras con Cambio Social.

Lectura Relacional (Microfinanzas Bancarización, Inclusión y Educación Financiera)		Subcategoría: Acciones Financieras con Cambio Social	
Palabras clave	Colaborador A	Colaborador B	Colaborador C
Desarrollo y Garantía Social	<p>La cultura de atención denota la actitud y el perfil profesional de cada uno de los trabajadores, es por eso que las acciones sociales denotan un cambio de comportamiento, es necesario hacer la acotación que las aportaciones que se realiza por parte de la institución pueden mejorar o complicar la situación financiera de nuestros clientes. En tanto la recomendación y el asesoramiento oportuno y confiable que puedan brindar nuestro talento humano a los clientes genera valor con respecto a su independencia financiera.</p> <p>La política de inserción y representación social condiciona la actuación de la institución, en el cual se debe promover políticas de inclusión, solidaridad y transparencia enfocada en los sectores que poseen menos recursos y posibilidades de desarrollo económico.</p>	<p>La participación bancaria manifiesta el compromiso con mejorar las políticas de desarrollo a través de la participación de todos los sectores productivos mediante políticas responsable el cual nos ayude a ofrecer un servicio de calidad.</p> <p>La falta de formación financiera es de mayor importancia ya que través de esta propuesta se estaría desarrollando y perfeccionando conocimientos financieros que le serian útiles al momento de tomar decisiones de inversión o la puesta en práctica de un proyecto económico.</p>	<p>La institución reconoce el efecto de la gestión financiera como el medio que permite conectar los distintos sectores de la economía, pero hace énfasis en aquellos que se encuentra en condiciones de vulnerabilidad y desventajas, este hecho permite apoyarnos en las aportaciones de las acciones financieras como complemento de nuestro compromiso social; puesto que entendemos que si no se les ofrecen las oportunidades y las asistencias en materia financiera y social van a seguir presente las desigualdades y por ende la pobreza.</p> <p>Enfocarse en las acciones financieras representa un reto para la institución, ya que se debe considerar las distintas formas de asociación y esquemas de desarrollo respetando y resguardando los centros o áreas productivas por ser agente de resiliencia y sostenimiento.</p>

	<p>El banco como institución gubernamental, actúa como catalizador de oportunidades mediante acciones financieras, puesto que su mayor reto y compromiso es la inserción de todas aquellas personas que se encuentra fuera del sistema financiero. No solo se trata de la apertura de una cuenta bancaria, sino se trata de ofrecer mecanismos y oportunidades mediante el uso de los servicios ofrecidos por el banco con el propósito de alcanzar un desarrollo del sistema económico del país con la participación de todos los agentes.</p>		<p>La fallas en la formación financiera de nuestros clientes, hace que estos no puedan tener una visión de negocio, subestimando de esta forma su potencial</p>
<p>Desarrollo de Capacidades Financiera</p>	<p>Las acciones financieras son un pilar fundamental para alcanzar el compromiso social, por su carácter incluyente; ya que genera un diálogo social el cual orienta la visión de la institución. La participación del talento humano es determinante, lo que hace necesario que la institución disponga de todas las herramientas tecnológicas, financieras, económicas para capacitar al personal.</p> <p>La falta de orientación y promoción en materia de desarrollo social hace que el personal coloque resistencia,</p>	<p>Las acciones financieras promueven un desarrollo, sin embargo el limitado conocimiento sobre sus beneficios e implicaciones no nos permite mejorar el servicio, pese a las políticas en el aumento de la cartera de crédito. Reconocemos que el crédito es importante para la compra de herramientas, maquinarias e insumos para la producción de un servicio o de un bien</p>	<p>El banco debe orientar el emprendimiento puesto que esto generaría nuevos centros de producción, empleos y diversificación de la actividad productiva generando mayor flujos de dinero el cual tendría efectos positivos en la economía.</p>

	hecho que imposibilita la utilización de indicadores de medición sobre los niveles de acciones financieras.		
--	---	--	--

Fuente: Entrevista semiestructurada aplicada a informantes clave del Banco de Venezuela, Agencia 673 Cumaná (2019).

La Codificación axial permite vincular las categorías a subcategorías orientado por las características y propiedades de cada una. La codificación axial busca dar respuestas a las interrogantes que condicionan el resultado; además permite conceptualizar el fenómeno en estudio. Ver Matriz N° 8,9 y 10.

Matriz 8: Codificación Axial, Categoría: La Innovación

Categoría	Subcategorías	Texto codificado
La innovación	Innovación	<p>La innovación es un elemento de cambio que permite la introducción de nuevos y mejores servicios, el cual convierte las prácticas y las experiencias en destrezas y aprendizaje.</p> <p>La innovación es clave para avanzar y construir una imagen competitiva, sin embargo la deficiencia de equipos y medios tecnológicos afecta la atención brinda a los clientes.</p> <p>Contar con una gestión innovadora generara una mayor competitividad, ya que permite la especialización y ser eficiente en áreas de interés como la economía, gestión social y emprendimiento.</p> <p>Innovar significa cambio, y eso es una limitante de alto impacto, puesto que el personal no se siente atraído por las políticas internas, aunque reconocen que la innovación representa una estrategia competitiva.</p>
	Generación de Valor	Nuestra visión está orientada en ofrecer una buena atención y a través de los aportes que nos brinda la innovación se puede generar una propuesta de valor que genere la

		<p>satisfacción y la fidelidad generando un posicionamiento en el mercado.</p> <p>A través de la innovación se mejora el desempeño por la incorporación de nuevas herramientas y mecanismos, ya que los objetivos se podrían alcanzar más rápido.</p> <p>La innovación debe ser una norma de sobrevivencia, es así como manteniendo esta premisa de actuación podremos alcanzar una mejor reputación, puesto que esto hace que todos realicemos aportaciones que se traduzcan en valor.</p>
	Aprendizaje y Negociación	<p>Generar una política de innovación es de gran significancia para la gestión puesto que ayudaría en el desarrollo y el crecimiento porque estaríamos apostando a éxito.</p> <p>A través de la innovación se pueden desarrollar las destrezas de su talento humano permitiendo que sus aportaciones promueva la transformación en la entidad y en el entorno.</p> <p>El éxito de una política innovadora radicaría en la forma de gestión esta debería expandirse por todo el tejido de la entidad, debemos aprovechar la experiencia de nuestro talento humano para realizar un buen trabajo. A pesar que no todo el personal tiene formación financiera</p>
	Generación de Conocimiento	<p>La generación de conocimiento permite trazar la ruta de actuación de la entidad. En cuanto a la innovación recordemos que el conocimiento es la distinción.</p> <p>El tener presente que para mantenerse en el tiempo debemos prepararnos todos los días, además de estar atentos ante los cambios que nos orientan en la generación de conocimiento, esto es una ventaja y nos podemos apoyar en la experiencia de los trabajadores y la información que obtienen de manera directa por el contacto que tiene con los clientes.</p> <p>La generación de conocimiento se considera de gran importancia en la institución porque permite el desarrollo de un talento humano.</p>
	Redes y Alianzas	<p>Por su carácter de generadora de ideas, la innovación recrea nuevos escenarios en la banca, promoviendo valor mediante una gestión integradora apegada a los principios de inclusión, además la innovación es fundamental en el nuevo sistema social.</p> <p>Las acciones bancarias permite un mayor apoyo a nuestros clientes en cuanto los</p>

<p>Recurso de Valor</p>		<p>medios de inversión y ahorro, por cuanto permite brindarle las herramientas de decisión a los clientes con todo lo relacionado con el riesgo, tasa de interés, alternativas de negocio y demás factores que puedan incidir en los fondos de los cuales dispone nuestros clientes, todo esto con el propósito de mejorar el servicio y la educación financiera del cliente. Esto forma parte de las políticas de calidad de la institución.</p> <p>Las innovaciones en el sistema bancario promueven una política de desarrollo, ya que permite la canalización y movilización de fondos de una manera rápida y efectiva, sin necesidad de acudir a la entidad bancaria.</p> <p>Las innovaciones en el sistema bancario promueven una política de desarrollo, ya que permite la canalización y movilización de fondos de una manera rápida y efectiva, sin necesidad de ir a la entidad financiera.</p> <p>Los canales y medios financieros han permitido disminuir barreras, hecho que ha contribuido para lograr que pequeños comerciantes, agricultores, pescadores y amas de casas, puedan realizar transacciones financieras las cuales puedan ofrecerle un beneficio económico. Estas operaciones contribuyen en el intercambio comercial y por ende en el desarrollo y crecimiento de nuestra economía.</p> <p>La meta es llegar a todos los sectores de la sociedad a través de los canales y herramientas; esto nos permite ser más responsable, inclusivo, hecho que genera un mayor compromiso a favor del desarrollo y políticas de crecimiento económico, financiero y social del país.</p> <p>La utilización de los canales y medios financieros nos permiten hacer un seguimiento y posterior diagnósticos sobre las actividades financieras que realizan nuestros clientes con el fin de dar respuestas a las necesidades de los mismos.</p>
	<p>Cultura de Gestión</p>	<p>El saber escuchar al cliente nos permite tomar correctivos además de brindar alternativas que sean útiles.</p> <p>La ejecución de una política innovadora conlleva a trazar líneas de acción, el cual mejora el desarrollo empresarial. Tomando en consideración esta premisa, se hace necesario conocer las áreas desasistidas y en condiciones de vulnerabilidad para crear políticas bancarias que tenga un impacto en el ahorro, el crédito y la gestión financiera de nuestros clientes.</p> <p>La capacitación y formación del talento humano generaría un cambio positivo en cuanto a la innovación, ya que no existe una cultura organizacional que fomente la combinación</p>

		<p>de conocimiento y experiencia retrayendo los beneficios.</p> <p>Ofrecerle soluciones al cliente nos hace ser una preferencia bancaria, porque cuando ayudamos y brindamos orientación a un cliente lo estamos ayudando a desarrollar sus potenciales y esto hace que puedan tomar decisiones financieras eficientes, este hecho se vuelve multiplicador de ventajas que se traduce en un mejor servicio.</p>
Gestión financiera	Innovación Bancaria	<p>Las innovaciones en la banca han ayudado en el desarrollo de la economía, sobre todo en aquellos sectores de bajos recursos.</p> <p>La utilización de los nuevos canales bancarios han generado un impacto positivo, puesto que ha minimizado el uso del efectivo como medio de pago, la mayoría de las operaciones se están realizando por los canales electrónicos y los dispositivos móviles esto ha hecho que el banco brinde mejores servicios. Un hecho positivo es que se ha podido dar respuestas a clientes que se encuentran en zonas lejanas.</p> <p>Lo útil de las innovaciones bancarias es que brinda eficiencia, es decir cualquiera de nuestros clientes pueden realizar operaciones, ya que muchos de nuestros clientes mencionaban que era complicado porque no sabían utilizar las herramientas tecnológicas, pero gracias a que hoy existen servicios bancarios que solo necesitan el envío de un mensaje de texto ha hecho que los clientes aumenten sus operaciones financieras y se sientan más cómodos y seguros a la hora de realizar un pago, compra o envío de remesas a un familiar.</p>
	Política y Procedimientos Bancarios	<p>La simplicidad y la agilidad de las transacciones ha ayudado a los clientes para que puedan realizar sus transacciones bancarias a través de nuevos canales electrónicos, permitiendo el acceso más rápido y eficiente sin necesidad de recurrir a las sucursales ni costos adicionales por las transacciones que pueda realizar a distancia.</p>

Fuente: Entrevista semiestructurada aplicada a informantes clave del Banco de Venezuela, Agencia 673 Cumaná (2019).

Matriz 9: Codificación Axial, Categoría: Responsabilidad Social.

Categoría	Subcategorías	Texto codificado
Responsabilidad Social	Compromiso Social	<p>Entender y conocer la realidad económica y social además de las destrezas y habilidades que poseen nuestros clientes nos ayuda en la elaboración de proyectos de desarrollo productivo. Este hecho genera valor a nuestra labor, puesto que orientaríamos el esfuerzo y los recursos económicos que disponen nuestros clientes en áreas o centro de producción. Incentivando el emprendimiento y la producción nacional.</p> <p>La rentabilidad representa un medio, pero la visión de la institución es crear un sistema financiero más inclusivo representando nuestro fin, de allí la importancia de tener presente las perspectivas, aspiraciones y necesidades de los clientes que nos permitan aportarle soluciones efectivas. Sin embargo existen limitaciones, ya que el talento humano presenta deficiencias en la materia; además se le suma los bajos incentivos económicos y la falta de reconocimiento por los esfuerzo que realiza cuando brinda un servicio de calidad.</p> <p>El compromiso social es la principal acción de la institución, por cuanto nuestra política está enfocada en una mayor inclusión de todos los sectores, considerando que la gestión social es nuestra meta.</p> <p>La institución bancaria es un ente gubernamental, lo cual significa que realizamos trabajo mancomunado con el Gobierno Nacional y demás dependencias en relación a las políticas de protección social. Esta condición hace que además del cumplimiento de los parámetros establecidos por la institución estemos abocado a cumplir con los objetivos y planes del gobierno.</p> <p>Fomentar la gestión social es parte del planteamiento que se viene realizando en la institución, la calidad del servicio bancario debe estar enfocada en la autogestión, la cooperación y la creación de valor como garantía del compromiso social.</p>

		<p>Se consideraba que resguardar los fondos era la mayor responsabilidad de los bancos, pero en estos tiempos de turbulencia se ha modificado la actuación bancaria. Obligándonos a brindar herramientas, medios, capacitación y adiestramiento a todos nuestros clientes sobre todo lo concerniente en materia de decisión financiera. A través de nuestro respaldo los clientes pueden desarrollar destrezas y conocimientos económicos que le generen posibilidades de inversión, crecimiento y desarrollo económico. Hecho que impactaría en las tasas de crecimiento, emprendimiento, empleo además de la disminución de los índices de pobreza.</p>
--	--	---

Fuente: Entrevista semiestructurada aplicada a informantes clave del Banco de Venezuela, Agencia 673 Cumaná (2019).

Matriz 10: Codificación Axial, Categoría: Acciones Financieras con Cambio Social.

Categoría	Subcategorías	Texto codificado
<p>Acciones Financieras con Cambio Social Las Microfinanzas La Bancarización La Inclusión Financiera La Educación Financiera</p>	<p>Desarrollo y Garantía Social</p>	<p>La institución reconoce el efecto de la gestión financiera como el medio que permite conectar los distintos sectores de la economía, pero hace énfasis en aquellos que se encuentra en condiciones de vulnerabilidad y desventajas, este hecho permite apoyarnos en las aportaciones de las acciones financieras como complemento de nuestro compromiso social; puesto que entendemos que si no se les ofrecen las oportunidades y las asistencias en materia financiera y social van a seguir presente las desigualdades y por ende la pobreza.</p> <p>El banco como institución gubernamental, actúa como catalizador de oportunidades mediante acciones financieras, puesto que su mayor reto y compromiso es la inserción de todas aquellas personas que se encuentra fuera del sistema financiero. No solo se trata de la apertura de una cuenta bancaria, sino se trata de ofrecer mecanismos y oportunidades mediante el uso de los servicios ofrecidos por el banco con el propósito de alcanzar un</p>

		<p>desarrollo del sistema económico del país con la participación de todos los agentes.</p> <p>La fallas en la formación financiera de nuestros clientes, hace que estos no puedan tener una visión de negocio, subestimando de esta forma su potencial.</p> <p>La falta de formación financiera es de mayor importancia ya que través de esta propuesta se estaría desarrollando y perfeccionando conocimientos financieros que le serian útiles al momento de tomar decisiones de inversión o la puesta en práctica de un proyecto económico.</p>
	<p>Desarrollo Capacidades Financieras</p> <p>de</p>	<p>Las acciones financieras son un pilar fundamental para alcanzar el compromiso social, por su carácter incluyente; ya que genera un dialogo social el cual orienta la visión de la institución. La participación del talento humano es determinante, lo que hace necesario que la institución disponga de todas las herramientas tecnológicas, financieras, económicas para capacitar al personal.</p> <p>Las acciones financieras promueve un desarrollo, sin embargo el limitado conocimiento sobre sus beneficios e implicaciones no nos permite mejorar el servicio, pese a las políticas en el aumento de la cartera de crédito. Reconocemos que el crédito es importante para la compra de herramientas, maquinarias e insumos para la producción de un servicio o de un bien.</p> <p>El banco debe orientar el emprendimiento puesto que esto generaría nuevos centros de producción, empleos y diversificación de la actividad productiva generando mayor flujos de dinero el cual tendría efectos positivos en la economía.</p>

Fuente: Entrevista semiestructurada aplicada a informantes clave del Banco de Venezuela, Agencia 673 Cumaná (2019).

Codificación selectiva

En este punto del análisis se busca demarcar la teoría, ya que es de sumo interés establecer los elementos que hacen posible la construcción teórica. En este proceso se amerita de la depuración de aquellas informaciones que no tenga relevancia en el estudio del fenómeno.

Matriz 11: Codificación Selectiva

Competitividad Generación de Valor Aprendizaje y Negociación	Innovación	La innovación como Recurso de Valor en las Entidades Financieras
Generación de Conocimiento Redes y Alianzas Cultura de Gestión	Recurso de Valor	
Innovaciones Bancarias Políticas y Procedimientos Bancarios	Gestión Financiera	
Compromiso social	Responsabilidad Social	Gestión Social en la Entidades Financieras
Desarrollo y Garantía social Desarrollo de Capacidades Financieras	Innovaciones Financieras con Cambio Social (Microfinanzas, bancarización, inclusión y educación financiera)	

Fuente: La autora 2020.

Matriz 12: Categoría Emergente

Texto codificado	Categorías y propiedades	Categoría emergente
<p>Nuestra visión está orientada en ofrecer una buena atención y a través de los aportes que nos brinda la innovación se puede generar una propuesta de valor que genere la satisfacción y la fidelidad generando un posicionamiento en el mercado.</p> <p>La ejecución de una política innovadora conlleva a trazar líneas de acción, el cual mejora el desarrollo empresarial. Tomando en consideración esta premisa, se hace necesario conocer las áreas desasistida y en condiciones de vulnerabilidad para crear políticas bancarias que tenga un impacto en el ahorro, el crédito y la gestión financiera de nuestros clientes.</p> <p>Los canales y medios financieros han permitido disminuir barreras, hecho que contribuido que pequeños comerciantes, agricultores, pescadores y amas de casas, puedan realizar transacciones financieras las cuales puedan generarle algún beneficio económico. Estas operaciones contribuyen en el intercambio comercial y por ende en el desarrollo y crecimiento de nuestra economía.</p> <p>La utilización de los nuevos canales bancarios han generado un impacto positivo, puesto que ha minimizado el uso del efectivo como medio de pago, la mayoría de las operaciones se están realizando por los canales electrónicos y los dispositivos</p>	<p>Innovación</p> <p>Propuesta de Valor Estrategia de Desarrollo Presencia y Posicionamiento en el Mercado Instituciones Sostenibles</p>	<p>La innovación como Gestión Social en las Entidades Financieras.</p>

<p>móviles esto ha hecho que el banco brinde mejores servicios. Un hecho positivo es que se ha podido dar respuestas a clientes que se encuentran en zonas lejanas.</p> <p>Contar con una gestión innovadora generara una mayor competitividad, ya que permite la especialización y ser eficiente en áreas de interés como la economía, gestión social y emprendimiento.</p>		
<p>La institución reconoce el efecto de la gestión financiera como el medio que permite conectar los distintos sectores de la economía, pero hace énfasis en aquellos que se encuentra en condiciones de vulnerabilidad y desventajas, este hecho permite apoyarnos en las aportaciones de las acciones financieras como complemento de nuestro compromiso social; puesto que entendemos que si no se ofrecen las oportunidades y las asistencias en materia financiera y social van a seguir presente las desigualdades y por ende la pobreza.</p> <p>Fomentar la gestión social es parte del planteamiento que se viene realizando en la institución, la calidad del servicio bancario debe estar enfocado en la autogestión, la cooperación y la creación de valor como garantía del compromiso social.</p> <p>El banco como institución gubernamental, actúa como catalizador de oportunidades mediante acciones financieras, puesto que su mayor reto y compromiso es la inserción de todas aquellas personas que se encuentra fuera del sistema financiero. No solo se trata de la apertura de una cuenta</p>	<p>Gestión social</p> <p>Planes de desarrollo Diálogo y compromiso social</p>	

<p>bancaria, sino se trata de ofrecer mecanismos y oportunidades mediante el uso de los servicios ofrecidos por el banco con el propósito de alcanzar un desarrollo del sistema económico del país con la participación de todos los agentes.</p> <p>Las acciones financieras son un pilar fundamental para alcanzar el compromiso social, por su carácter incluyente; ya que genera un dialogo social el cual orienta la visión de la institución. La participación del talento humano es determinante, lo que hace necesario que la institución disponga de todas las herramientas tecnológicas, financieras, económicas para capacitar al personal.</p> <p>La rentabilidad representa un medio, pero la visión de la institución es crear un sistema financiero más inclusivo representando nuestro fin, de allí la importancia de tener presente las perspectivas, aspiraciones y necesidades de los clientes que nos permitan aportarle soluciones efectivas. Sin embargo existen limitaciones, ya que el talento humano presenta deficiencias en la materia; además se le suma los bajos incentivos económicos y la falta de reconocimiento por los esfuerzo que realiza cuando brinda un servicio de calidad.</p>		
--	--	--

Fuente: Entrevista semiestructurada aplicada a informantes claves del Banco de Venezuela, Agencia 673 Cumaná (2019).

En el marco de la búsqueda del conocimiento como medio de desarrollo y superación, la construcción de categorías emergentes responde a la necesidad de construir nuevos saberes a partir de las experiencias y vivencias que condicionan el comportamiento de los actores; dejando de lado la rigidez en la construcción por uno que este enmarcado en la flexibilización, la creatividad y la experiencia como modelo de conocimiento que agregan valor a los campos de investigación. Vale mencionar que la construcción de saberes no obedece a patrones sino a ese deseo de conocer lo que no se sabe.

El buscar respuestas a las interrogantes, soluciones a los problemas o la crisis es el detonante para la construcción de trabajos investigativos que aporten beneficio y mejoren las condiciones actuales. Durante la construcción de categorías emergentes el investigador como agente de cambio condiciona los cimientos que permiten trascender los niveles mediante un pensamiento divergente, sin dejar de considerar la rigurosidad como un elemento de identidad en toda investigación. El carácter integrador de las disciplinas del saber permitió ir construyendo una categoría emergente como representación de la mezcla entre arte y ciencia que se transforma en un constructo que añade valor por sus aportaciones.

La construcción de categorías emergentes en la presente investigación genera nuevas líneas de investigación que pueden ser desarrolladas; las mismas devienen de un proceso de decantación permitiendo que las tendencias emergentes se ajusten más a la realidad hecho que permite la ampliación del conocimiento. Los hechos registrados fueron los datos suministrados por los colaboradores, los cuales son la representación de las actuaciones que condicionan La innovación como estrategia social en la Banca Pública. Caso Banco de Venezuela; aunque los actores crean irrelevantes sus actos dentro de la institución este hecho originó el planteamiento de la investigación y por ende originaron las interrogantes que necesitan ser respondidas ante una sociedad que

reclama por servicios que mejoren las condiciones financieras, económicas y sociales de los distintos agentes que la conforman.

La investigación es la prueba del compromiso de la autora ante una institución que le dio la oportunidad de ejercer funciones administrativas como parte de su personal y sobre todo ante una sociedad que reclama ser escuchada. El Banco de Venezuela como un ente social debe proporcionar mecanismos que ayuden a la superación de las necesidades teniendo en consideración el respeto por la dignidad humana. En los actuales momentos son muchos los desafíos que hay que superar en nuestro país producto de la crisis; sin embargo vale la pena ampliar las políticas en materia de ahorro, crédito, emprendimiento, microfinanzas, bancarización, inclusión y educación financiera que generen un crecimiento y desarrollo de los sectores productivos, minimizando la brecha existente de la pobreza como expresión de vulnerabilidad a los cuales son expuestos los individuos por la falta de transparencia y compromiso de la entidad.

4.7 El estudio estadístico para la innovación como estrategia social en la Banca Pública, caso del Banco de Venezuela.

Las consideraciones conceptuales resaltan la importancia de encontrar cualidades en los hechos de estudio; haciendo hincapié en el valor de esas ocurrencias como distinción. El establecer un factor de medición conlleva a la comprensión sencilla y fácil interpretación, la cual busca eliminar sesgos que puedan reflejar resultados incorrectos. Este hecho permite contrastar los resultados arrojados por las entrevistas y cuestionarios aplicados a los colaboradores, a través de la comparación de la teoría con la realidad en la que quedan al descubierto las fortalezas y las debilidades sobre la materia de la innovación como estrategia social.

La construcción de categorías emergentes origina nuevas interrogantes fundamentadas en líneas de acción como fiel representación del devenir de escenarios bifurcados característicos en estos tiempos de crisis y desafíos. Esta visión de escenarios volátiles difiere del clásico funcionamiento de las instituciones signadas por las tareas repetitivas y las respuestas condicionadas, hecho que demarca lo que hoy en día se denomina empresas inteligentes. Lo interesante es que a pesar de todas las vicisitudes a las cuales se enfrentan las entidades logran obtener resultados exitosos, entonces, se puede afirmar que el secreto está en adelantarse, arriesgarse, innovar, atreverse y decidirse por caminos nunca transitados o no explorados para alcanzar la distinción en el mercado empresarial.

En consecuencia, resultan de gran valor que los líderes financieros se planteen interrogantes que los conduzcan a mejorar la experiencia del cliente y por consiguiente la sostenibilidad de la institución. En las que caben destacar: ¿Cómo aumentar la generación de valor a nuestros clientes?, ¿Cuáles mecanismos deben utilizar para incentivar la generación de conocimiento en el talento humano?, ¿Cómo se puede desarrollar una propuesta a través de las acciones financieras que permita el desarrollo de centros productivos?, ¿Cómo mejorar la experiencia de nuestros clientes a través de los canales bancarios?, ¿Por qué es importante el desarrollo de capacidades financieras en la formación de los modelos de negocios?. Las anteriores interrogantes coinciden que es necesario proponer un modelo de gestión que coloque en el centro de desarrollo la implementación de la innovación como elemento primordial para alcanzar una sostenibilidad enmarcada en los nuevos principios que denoten el compromiso con una sociedad carente de oportunidades.

Es de resaltar, que los hallazgos de categorías emergentes conducen al análisis mediante el estudio estadístico que permiten complementar los datos obtenidos cualitativamente y puedan brindar respuestas eficientes para La innovación como estrategia social en la Banca Pública, caso del Banco de

Venezuela, recordando que todas estas categorías no se pueden medir directamente, sin embargo si se pueden vincular a variables tangibles. Vale mencionar, el caso de la generación del conocimiento que es una categoría que no se puede medir, pero si se puede vincular con índices de medición. Tal es el caso el PIB, nivel de empleo, Índice de Desarrollo Humano, la riqueza de un país, entre otros índices de importancia en la rama de la economía.

El enfoque cuantitativo y cualitativo de la investigación propicia la búsqueda de un estado de participación de todos los agentes que conforman la sociedad, en la cual las entidades financieras juegan un papel de gran importancia como se ha venido mencionando a lo largo del tema en estudio. De allí, que la innovación ocupa los primeros puestos sobre estrategia dentro de las entidades de éxito, puesto que es considerada por estas como una disciplina y, sus acciones condicionan las visiones de las entidades en un largo horizonte.

En la actualidad se presentan dos escenarios para las instituciones financieras; el primero basado en la orientación al mercado mediante la generación del conocimiento para así aumentar los resultados económicos y financieros; y el segundo es el de implementar una cultura de alianza y co-creación basada en la cohesión de esfuerzo para así aumentar los niveles de integración los cuales generan una red con cada uno de los actores que conforman los sectores de la economía. Por tal razón, cobra relevancia el análisis estadístico de las distintas variables halladas, considerando que la innovación conduce al diseño de modelos de negocios y la misma logra no solo alcanzar niveles de rentabilidad sino también beneficios sociales tal es el caso del Banco de los Pobres de la India.

Cabe mencionar que los hallazgos denotan como se lleva a cabo la gestión dentro de la institución y las categorías emergentes así lo demuestran. Por tal motivo, el análisis estadístico se realiza a partir de un modelo propuesto por la

autora, se trata de evaluar las distintas categorías y ver cuál de ellas tiene un grado de mayor significancia para ser incluida dentro de la propuesta sobre La innovación como estrategia social en las Entidades Públicas, Caso Banco de Venezuela

El análisis cuantitativo se realiza a partir de las ponderaciones obtenidas por el cuestionario aplicado a los 20 colaboradores. La prueba piloto se llevó a cabo mediante la aplicación del cuestionario. De esta manera fue posible generar un instrumento de medición propio que consta de 19 preguntas con respuestas a escalas, detalladas a continuación:

- ❖ Totalmente en desacuerdo (TD) ----- 1
- ❖ En desacuerdo (ED) ----- 2
- ❖ Neutral (N) ----- 3
- ❖ De acuerdo (DA) ----- 4
- ❖ Totalmente de acuerdo(TA) ----- 5

Los ítems presentados busca recabar información sobre los cinco elementos que conforman el modelo (La innovación como Gestión Social en las Entidades financieras, La Inteligencia Financiera, Propuesta y Estrategia de Desarrollo, Gestión Social, Diálogo y Compromiso Social) a través de preguntas concretas sobre el objeto de estudio. Las interrogantes fueron redactadas de manera fácil y sencilla las cuales pudiera responderse de manera sincera y rápida, de forma que puedan ser analizadas e interpretadas con facilidad.

Es de resaltar que la prueba piloto se realiza con el objetivo de mejorar la validez del instrumento. Por su parte Balcells (1994) define al cuestionario como “una lista o un repertorio de preguntas, debidamente estructuradas, dirigidas a una persona que debe contestar, relativas a un objeto de la investigación con el fin de obtener datos” (Pág.195). En tanto, la aplicación del cuestionario busca recabar información relevante que permita evaluar el comportamiento de las distintas

El tener en cuenta una visión amplia sobre la influencia de la innovación como estrategia en las entidades financieras significa aceptar que el éxito de la entidad va ser desde su interior. Significando que los líderes financieros deben asumir una postura dinámica, flexible y comprometida con el fin de poder brindar un mejor servicio financiero, creando oportunidades de crecimiento y desarrollo mediante políticas de inclusión a través de los canales y herramientas bancarias. Considerando todas estas premisas, el modelo antes mencionado conlleva a que la autora contraste varias hipótesis.

Las distintas hipótesis que se plantean están orientadas a evaluar la relación existente entre los distintos elementos que conforman el modelo planteado con el objetivo de depurar aquellos elementos que tengan una significancia baja para dejar sólo las relaciones de los constructos que tengan un nivel aceptable de relación causal (coeficiente de correlación parcial "Beta paths"). Así mismo en el modelo solo prevalecerán aquellas variables que tenga un alto poder explicativo (carga factorial) y los niveles de significancia entre los constructos que puedan explicarse (R^2).

En el marco de la construcción de los nuevos saberes, los datos recopilados por el cuestionario son de gran significancia, puesto que estos forman parte de la prueba piloto del Modelo Teórico de La Innovación como Gestión Social en Las Entidades Financieras en la que se plantean varias hipótesis con el objetivo de garantizar un nivel significativo en la viabilidad del modelo presentado. La utilización de hipótesis en esta etapa de la investigación permitirá analizar, evaluar y verificar que las distintas variables o elementos que conforman el modelo guardan relación y consistencia tomando en consideración los datos estadísticos obtenido a través del programa SMART- PLS 3.0. Vale destacar que las hipótesis serán aceptadas de acuerdo a los resultados obtenidos respetando la rigurosidad de los parámetros del programa estadístico mencionado.

Por su parte Rojas (1992) menciona que la hipótesis juega “un papel fundamental en el proceso de la investigación ya que sirve de puente, de intermediación entre la teoría y los hechos empíricos en la búsqueda de nuevos conocimientos objetivos que permitan enriquecer o ajustar los datos de la ciencia” (Pág.103). Entendiendo la rigurosidad de los hechos, el desarrollo de una hipótesis emerge de una suposición científica la cual debe estar fundamentada en un sistema de conocimiento que al mismo tiempo coadyuve en la construcción de nuevos saberes.

Desde este planteamiento surgen las siguientes hipótesis:

Hipótesis 1 (H₁): “Las Instituciones Financieras con un **Modelo de Negocio innovador** se destacan por tener una **Innovación como Gestión Social**, al igual que promueven La Inteligencia Financiera como generadora de conocimiento, generan **Propuestas y Estrategias de Desarrollo** como agente de sostenibilidad, fomentan el **Diálogo y el Compromiso Social** como forma de creación de redes y alianzas de los distintos sectores de interés además tienen una **Gestión Social** como protagonista financiera”.

Para realizar el análisis se descompone la Hipótesis (H₁) en sub- hipótesis:

Hipótesis 1.1. (H_{1.1}): “Las instituciones con un Modelo de Negocio Innovador presentan una **Innovación como Gestión Social**”.

Hipótesis 1.2 (H_{1.2}): “Las Instituciones Financieras con un modelo de Negocio innovador presentan **una Inteligencia Financiera como generadora de conocimiento**”.

Hipótesis 1.3 (H_{1.3}): “Las Instituciones Financieras con un Modelo de Negocio innovador generan **Propuestas y Estrategias de Desarrollo** como agente de sostenibilidad”.

Hipótesis 1.4 (H_{1.4}): “Las Instituciones Financieras con un Modelo de Negocio innovador vinculan el **Diálogo y el Compromiso Social** como forma de creación de redes y alianzas de los distintos sectores de interés social”.

Hipótesis 1.5 (H_{1.5}): Las Instituciones Financieras con un Modelo de Negocio innovador tienen una **Gestión Social** como protagonista financiera”.

Hipótesis 2 (H₂): “La existencia de una **Innovación como Gestión Social** influye en la **Inteligencia Financiera** como generadora de conocimiento, como **Propuestas y Estrategias de Desarrollo**, y como agente de sostenibilidad, fomentan el **Diálogo y el Compromiso Social** como forma de creación de redes y alianzas de los distintos sectores de interés además tienen una **Gestión Social** como protagonista financiera”.

Para realizar el análisis se descompone la Hipótesis (H₂) en sub- hipótesis:

Hipótesis 2.1 (H_{1.1}): “La existencia de una **Innovación como Gestión Social** influye en la **Inteligencia Financiera** como generadora de conocimiento”.

Hipótesis 2.2 (H_{2.2}): “La existencia de una **Innovación como Gestión Social** influye en la **Propuestas y Estrategias de Desarrollo** como agente de sostenibilidad”.

Hipótesis 2.3 (H_{2.3}): “La existencia de una **Innovación como Gestión Social** influye en el **Diálogo y el Compromiso Social** como forma de creación de redes y alianzas de los distintos sectores de interés social”.

Hipótesis 2.4 (H_{2.4}): “La existencia de la **Innovación como Gestión Social** influye en la **Gestión Social** como protagonista financiera”.

Hipótesis 3 (H₃): “La existencia de la **Inteligencia Financiera** influye en la **Propuesta y Estrategia de Desarrollo** como agente de sostenibilidad”.

Hipótesis 4 (H₄): “La existencia de la **Propuesta y Desarrollo Social** influye en el **Diálogo y el Compromiso Social** como forma de creación de redes y alianzas de los distintos sectores de interés social”.

Hipótesis 5 (H₅): “La existencia de la **Gestión Social** influye en el **Diálogo y el Compromiso Social** como forma de creación de redes y alianzas de los distintos sectores de interés social”.

Hipótesis 6 (H₆): “La existencia de la **Gestión Social** influye en la **Inteligencia Financiera** como generadora de conocimiento”.

Una vez planteadas las correspondientes hipótesis se procede al análisis estadístico a través de los descriptores estadísticos, tomando como base los datos recopilados en el cuestionario aplicado a los colaboradores. (Ver anexo N° 3 y tablas N°21-25)

Tabla 9: la innovación como gestión social

La Innovación como Gestión Social	Colaboradores	Puntuación																			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
	La Competitividad	5	2	5	2	3	4	4	5	1	3	1	1	2	4	2	5	5	5	2	2
	Reputación	5	5	4	5	5	5	4	1	5	5	5	4	3	5	1	3	1	2	5	2
	Desarrollo Empresarial	5	5	5	2	5	3	5	3	3	5	5	3	4	2	1	4	2	2	1	1
	Imagen	5	2	4	1	5	2	5	3	5	5	5	3	1	4	1	1	4	1	1	5
	Políticas de Desarrollo	4	4	3	1	1	2	5	3	5	5	5	3	1	5	5	2	5	3	4	2
	Modelo de Negocio	5	2	4	1	1	2	5	3	5	5	5	3	1	5	5	2	5	3	4	2
	Desarrollo de Centros Productivos	5	5	4	3	2	2	5	3	4	4	4	3	1	4	1	4	1	4	5	2

Tabla 10: la inteligencia financiera

Inteligencia Financiera	Colaboradores	Puntuación																			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
	Acciones de Cambio	5	5	5	5	4	5	5	2	5	5	5	5	1	1	5	4	1	1	2	2
	Generación de Valor	2	2	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	3	5	4	2	2	2	2	5
	Aprendizaje y Negocio	5	2	1	5	5	4	5	5	2	5	2	2	3	2	3	5	4	1	1	2

Fuente: La autora 2019.

Tabla 11: propuesta y estrategia de desarrollo

Propuestas y Estrategias de Desarrollo	Colaboradores	Puntuación																			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
	Generación de Conocimiento	5	5	5	5	4	5	4	5	1	5	4	4	5	5	2	1	1	3	2	2
	Creación de Redes y Alianzas	5	3	1	5	4	4	5	5	1	5	5	5	1	1	3	5	5	2	5	5
	Cultura de Gestión	5	5	5	4	5	5	5	2	5	2	5	2	5	4	3	2	2	2	2	2
	Innovaciones Bancarias	3	5	3	3	4	2	5	3	5	2	5	5	2	1	4	4	1	4	3	2
	Prácticas y Procedimientos Financieros	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	1	5	2	3	1	4	1	1

Tabla 12: Dialogo y compromiso social

Dialogo y Compromiso Social	Colaboradores	Reputación																			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
	Valores Éticos	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	1	5	2	3	1	4	1	1
Compromiso Social	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	2	5	2	2	5	1	1	1	2	

Fuente: La autora 2019.

Tabla 13: la gestión social

Gestión Social	Colaboradores	Puntación																			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	1	15	16	17	18	19	20
Desarrollo y Garantía Social	5	5	5	4	3	5	2	5	3	2	5	5	2	5	3	2	3	5	4	2	
Desarrollo y Capacidades Financieras	4	4	5	5	5	5	5	5	2	5	2	2	3	1	5	2	2	3	5	2	

Fuente: La autora 2019.

Estadísticos Descriptivos

Tabla 14: Estadístico descriptivo: La innovación como gestión social

La Innovación como Gestión Social							
	Competitividad	Reputación	Desarrollo Empresarial	Imagen	Política de Desarrollo	Modelo de Negocio	Desarrollos de Centros de Producción
Media	3,15	3,75	3,3	3,15	3,4	3,5	3,3
Error típico	0,34239866	0,346979447	0,341051007	0,385766496	0,335606286	0,344123601	0,308647303
Mediana	3	4,5	3	3,5	3,5	4	4
Moda	5	5	5	5	5	5	4
Desviación estándar	1,531253357	1,551739262	1,525226472	1,725200217	1,500876937	1,538967528	1,380312703
Varianza de la muestra	2,344736842	2,407894737	2,326315789	2,976315789	2,252631579	2,368421053	1,905263158
Curtosis	-1,614974596	-0,855564514	-1,478800156	-1,783763871	-1,298096931	-1,308061002	-0,999233306
Coefficiente de asimetría	0,014414713	-0,851034004	-0,170090706	-0,188089242	-0,357008314	-0,481323178	-0,469640292
Rango	4	4	4	4	4	4	4
Mínimo	1	1	1	1	1	1	1
Máximo	5	5	5	5	5	5	5
Suma	63	75	66	63	68	70	66
Cuenta	20	20	20	20	20	20	20

Fuente: La autora 2019.

Tabla 18: Estadísticos Descriptivos: La Inteligencia Financiero

	Inteligencia Financiera		
	Acciones de Cambio	Generación de Valor	Aprendizaje y Negocio
Media	3,65	3,95	3,2
Error típico	0,385766496	0,294466511	0,352435138
Mediana	5	5	3
Moda	5	5	5
Desviación estándar	1,725200217	1,316894273	1,576137851
Varianza de la muestra	2,976315789	1,734210526	2,484210526
Curtosis	-1,451045784	-1,442410266	-1,701139519
Coeficiente de asimetría	-0,692052241	-0,667178803	-0,007169065
Rango	4	3	4
Mínimo	1	2	1
Máximo	5	5	5
Suma	73	79	64
Cuenta	20	20	20

Fuente: La autora 2019.

Tabla 19: Estadísticos Descriptivos: Propuesta y Estrategia de Desarrollo

Propuesta y Estrategia de Desarrollo					
	Generación de Conocimiento	Creación de Redes y Alianzas	Cultura de Gestión	Innovaciones Bancarias	Prácticas y Procedimientos Bancarios
Media	3,65	3,75	3,6	3,3	3,75
Error típico	0,35	0,369031449	0,319539142	0,3	0,323427369
Mediana	4	5	4	3	4
Moda	5	5	5	3	5
Desviación estándar	1,565247584	1,650358813	1,429022485	1,341640786	1,446411167
Varianza de la muestra	2,45	2,723684211	2,042105263	1,8	2,092105263
Curtosis	-1,128451381	-0,952460968	-2,028944961	-1,083209112	-0,219453344
Coefficiente de asimetría	-0,720766221	-0,883036392	-0,163522253	-0,17725815	-1,02183076
Rango	4	4	3	4	4
Mínimo	1	1	2	1	1
Máximo	5	5	5	5	5
Suma	73	75	72	66	75
Cuenta	20	20	20	20	20

Fuente: La autora 2019.

**Tabla 15: Estadísticos Descriptivos:
Diálogo y Compromiso Social**

	Diálogo y Compromiso Social	
	Valores Éticos	Compromiso Social
Media	3,75	3,6
Error típico	0,361830143	0,365628514
Mediana	4,5	4,5
Moda	5	5
Desviación estándar	1,618153594	1,635140425
Varianza de la muestra	2,618421053	2,673684211
Curtosis	-0,769275484	-1,498892508
Coefficiente de asimetría	-0,957519571	-0,558597789
Rango	4	4
Mínimo	1	1
Máximo	5	5
Suma	75	72
cuenta	20	20

Fuentes: La autora 2019.

Tabla 21: Estadísticos Descriptivos: Gestión Social

	Gestión Social	
	Desarrollo y Garantía Social	Desarrollo y Capacidades Financieras
Media	3,7	3,6
Error típico	0,3	0,327671209
Mediana	4	4
Moda	5	5
Desviación estándar	1,341640786	1,465390194
Varianza de la muestra	1,8	2,147368421
Curtosis	-1,832358674	-1,660786575
Coefficiente de asimetría	-0,258622547	-0,330055526
Rango	3	4
Mínimo	2	1
Máximo	5	5
Suma	74	72
Cuenta	20	20

Fuente: La autora 2019.

Se puede evidenciar a través de las distintas tablas de los descriptivos estadísticos como la muestra seleccionada no sigue una distribución normal sino que tiende a ser asimétricas y leptocúrticas en general. Por eso se puede ver las medias, las medianas y las modas están desplazadas a los dos cuartiles más altos. El análisis de cada una de las variables se realizó de forma individual como se puede constar en las tablas anteriormente descriptas.

En función de lo antes dicho, de proponer un Modelo Teórico de La Innovación como Gestión Social en Las Entidades Financieras se hace necesaria evaluar la confiabilidad del instrumento la cual permita evaluar la consistencia interna del test. Para calcularla la confiabilidad del instrumento en la investigación se utilizará el alfa de cronbach. Por su parte Milton (2010) afirma que “la creación del alfa de Cronbach, los investigadores fueron capaces de evaluar la confiabilidad

o consistencia interna de un instrumento constituido por una escala Likert, o cualquier escala de opciones múltiples” (Pág.250).

Al respecto cabe señalar, que el coeficiente alfa de cronbach es un coeficiente de correlación y sus valores oscilan entre 0 y 1, donde cero (0) significa la confiabilidad nula y 1 representa la confiabilidad total. Según Corral (2008: 294) la escala de interpretación del coeficiente está definida de la siguiente manera:

Tabla 22: Coeficiente de Cronbach

Rangos	Magnitud
0,81 - 10	Muy alta
0,61 – 8	Alta
0,41 – 6	Moderada
0,21- 4	Baja
0,0 - 2	Muy baja

Fuente: Corral 2008

Para continuar con el análisis estadístico se realiza la prueba de confiabilidad para conocer el grado de consistencia y estabilidad de la muestra, este procedimiento es esencial ya que genera confianza en el análisis y en los resultados. En la investigación se realizó el análisis a través de coeficiente “alfa de Cronbach”; se sometió las diecinueves variables correspondientes obteniéndose un valor de 0,776, por lo que se considera que la muestra es confiable y consistente.

Tabla 23: El coeficiente Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0,760	19

Fuente: La autora 2020.

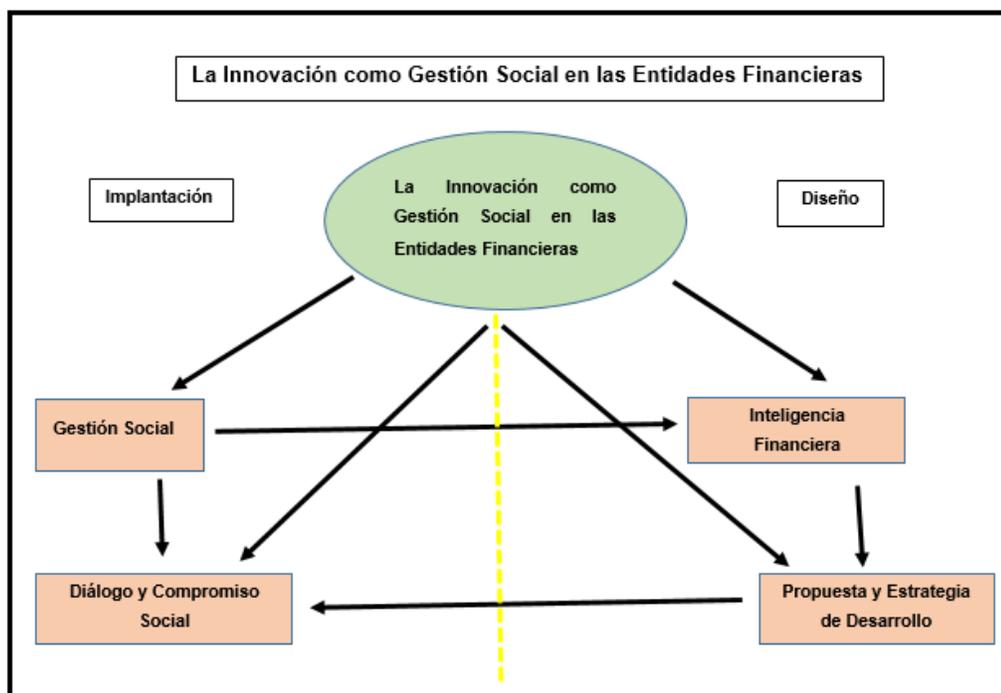
En los últimos tiempos las variables latentes han tenido un auge por ser considerada de gran significancia en el campo de las ciencias económicas, estas

variables no se observan directamente sino que son inferidas (modelo matemático) a través de otras variables que se observan (medido directamente). El resultado que se busca obtener es la reducción de los datos pero a partir de aquello que tienen más significancia; es decir, representan la varianza compartida o el grado en que éstas se mueven juntas.

Teniendo en consideración lo antes expuesto se hace necesaria la validación del modelo teórico. El modelo que se desea contractar es que está representado en la imagen N° 2, el cual fue elaborado a partir de los resultados del cuestionario a través del método cuantitativo. El modelo se compone de cinco elementos “Inteligencia Financiera”, “Propuesta y Estrategia de Desarrollo”, “Dialogo y Compromiso Social”, y “Gestión Social” en la cual “La Innovación como Gestión Social en las Entidades financieras” representa el puente de conexión ante las demás variables.

Se puede visualizar el Modelo de La Innovación como Gestión Social en las Entidades financieras el cual es utilizado mediante el programa estadístico SMART- PLS 3.0

Imagen 3: El Modelo de la Innovación como Gestión Social en Las Entidades Financieras Programa Estadístico SMART-PLS 3.0

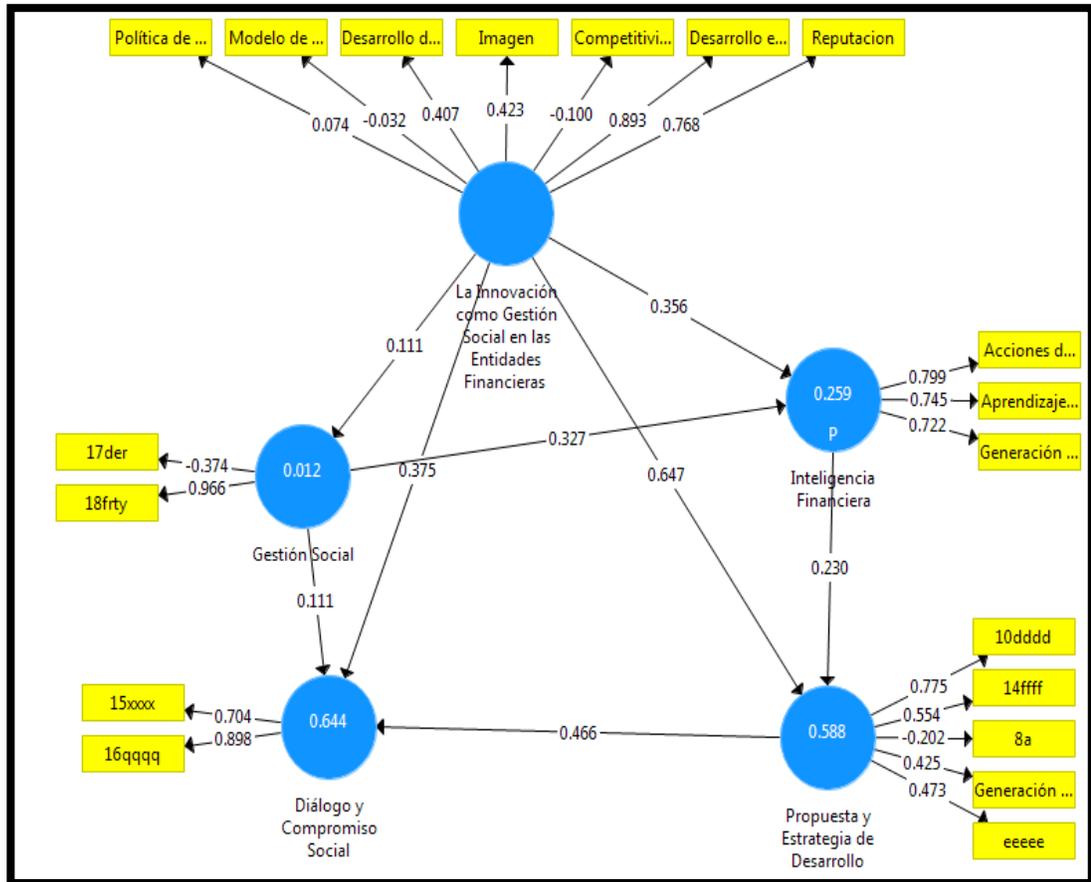


Fuente: La autora 2019.

EL análisis Smart- PLS 3.0 permitirá identificar cuáles son las variables que explican desde el punto de vista estadístico de manera significativa los resultados para cada uno de los constructos y se eliminan del modelo aquellas variables que no tiene significancia en los distintos constructos. De esta forma se consigue la simplificación del modelo, para que queden las variables que tenga mayor poder explicativo.

A continuación se presenta el modelo de la innovación de la gestión social de las entidades financieras mediante el SMART- PLS 3.0

Imagen 4: Modelo Teórico La Innovación como Gestión Social en Las Entidades Financieras Programa Estadísticos SMART- PLS 3.0



Fuente: La autora 2019.

Se puede evidenciar como existen variables que tienen una carga factorial (loading factor) baja de acuerdo al índice esperado, lo cual amerita que se realice una depuración del modelo. Resultando así, un modelo simplificado pero con un nivel de significatividad alto. También se depurará el modelo estructural del modelo para dejar sólo las relaciones (coeficiente de correlación parcial "Beta paths") entre los constructos que tengan un nivel aceptable de relación causal.

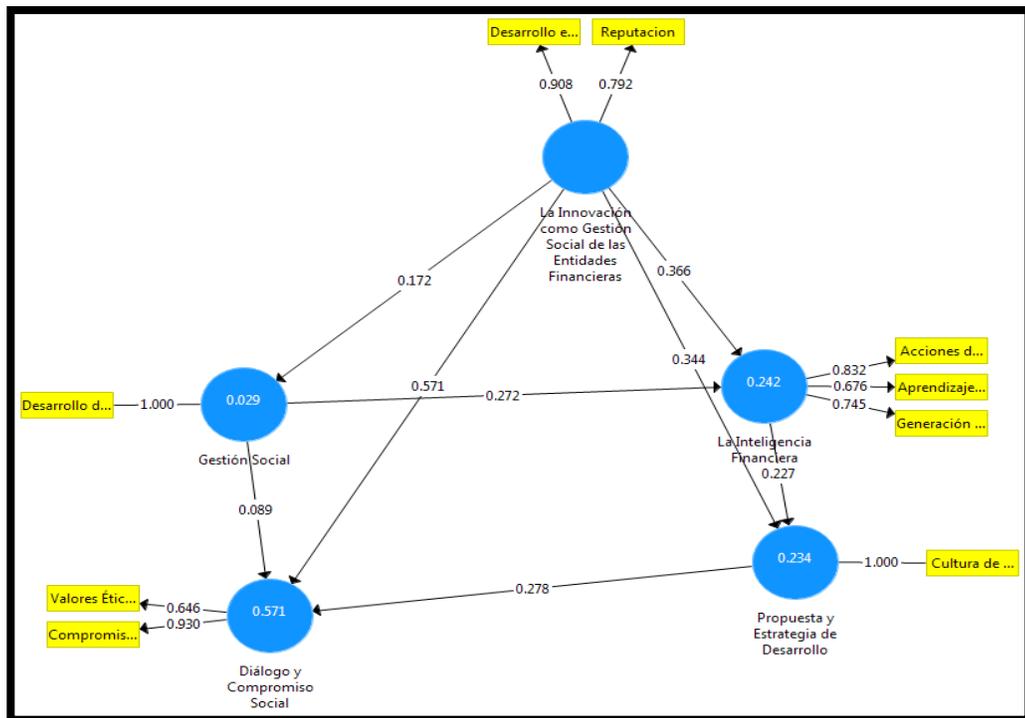
A continuación se depura del modelo de medida de las variables. Eliminando aquellas variables poco consistentes para cada uno de los constructos;

hay que mencionar que una variable es consistente cuando cumple con las siguientes condiciones según López (2012):

- Tiene nivel de carga factorial (loading factor) superior a 0,7 en su propio constructo.
- Tiene un mayor nivel de carga factorial en su propio constructo que en los demás (Pág179).

Del modelo descrito anteriormente se eliminan aquellas relaciones entre las variables donde la carga factorial sea menor a 0,7 resultando el siguiente modelo.

Imagen 5: Modelo Teórico Depurado La Innovación como Gestión en las Entidades Financiera Programa SMART-PLS 3.0



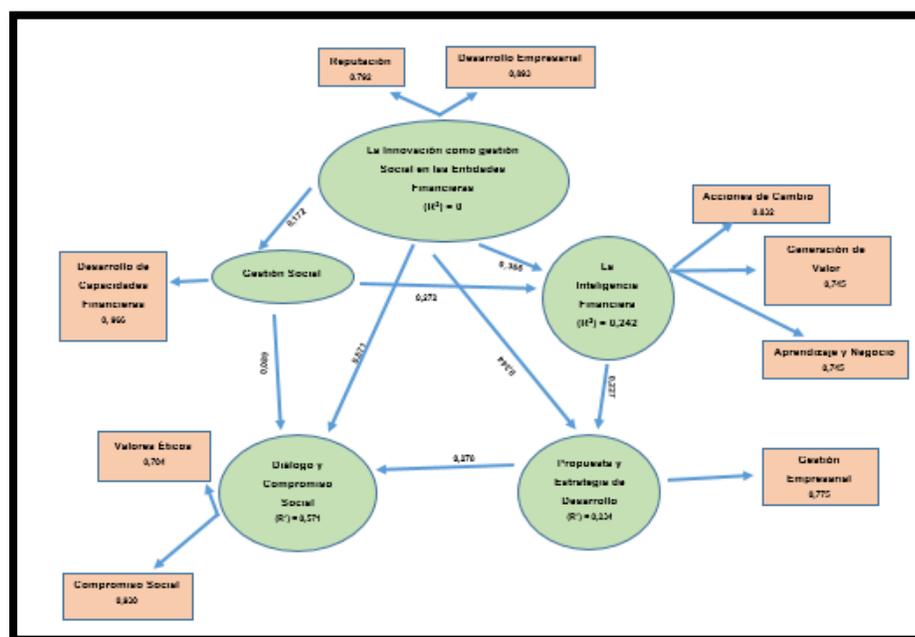
Fuentes: La autora 2019.

Tabla 24: Carga Factorial de los Constructo del Modelo Teórico

Constructos	Variables	Carga
La Innovación como Gestión Social en las Entidades Financieras	Reputación	0,792
	Desarrollo Empresarial	0,908
Inteligencia Financiera	Acciones de Cambio	0,832
	Generación de Valor	0,745
	Aprendizaje y Negocio	0,745
Propuesta y Estrategia de Desarrollo	Cultura de Gestión	1
Diálogo y Compromiso Social	Valores Éticos	0,704
	Compromiso Social	0,930
Gestión Social	Desarrollo de Capacidades Financieras	1

Fuente: La autora 2019.

Imagen 6: Modelo Teórico Depurado La Innovación como Gestión Social en Las Entidades Financieras Programa SMART-PLS 3.0

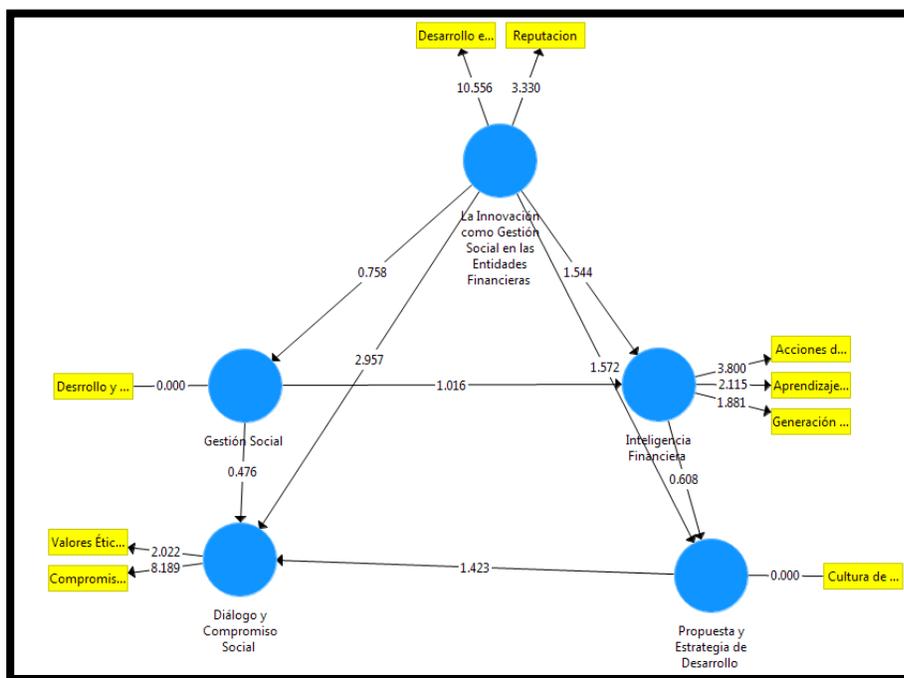


Fuente: La autora 2019.

El procedimiento de depuración permitió que en el modelo se tomarán en consideración sólo aquellas variables que presentaban una carga factorial mayor a 0,7. Este hecho representa la exactitud del mismo por la ausencia de errores aleatorios.

Para darle más veracidad al modelo se procede a validar a través del cálculo del estadístico T-Student para todo el modelo mediante el programa estadístico Smart-PLS 3.0 tomando en consideración el proceso de iteración, llamado “bootstrap”.

Imagen 7: Modelo Teórico La Innovación como Gestión Social en Las Entidades Financieras Programa SMART-PLS 3.0 mediante el Análisis T-Student



Fuentes: La autora 2019.

Obtenido el gráfico de T. Student se procede a la validación del modelo a través de los datos recopilados mediante dos parámetros:

- La carga factorial
- La interacción del modelo mediante el bootstrapping

Tabla 25: Modelo Teórico Innovación Social en Las Entidades Financieras Carga Factorial Programa SMART-PLS 3.0

Factores de carga y Factores de Carga Cruzados	La Innovación como Gestión Social en las Entidades Financieras	La Inteligencia Financiera	Propuesta y Estrategia de Desarrollo	Diálogo y Compromiso	Gestión Social
Acciones de Cambio		0,832			
Aprendizaje y Negocio		0,745			
Generación de valor		0,745			
Valores Éticos				0,704	
Compromiso Social				0,930	
Desarrollo y Capacidad Financiera					1
Desarrollo Empresarial			1		
Reputación	0,792				
Cultura de Gestión			0,775		

Fuente: La autora 2019.

Se puede apreciar como la carga factorial es superior a 0,7 encontrándose en un rango de 0,704 - 1. La interacción del modelo mediante el bootstrapping se realiza mediante una interacción de 1000. El modelo se valida ya que todos los valores superan 0,000315, que es valor que toma una distribución

de T-Student de dos colas con un nivel de significancia de 99% y 19 grado de libertad (Nº de caso – 1).

Tabla 26: Modelo Teórico La Innovación como Gestión Social en Las Entidades Financieras Análisis T-Student Programa SMART-PLS 3.0

	T- Student
Acciones de Cambio – Inteligencia Financiera	3,800
Aprendizaje y Negocio – Inteligencia Financiera	1,881
Generación de Valor – Inteligencia Financiera	2,115
Valores Éticos – Diálogo y Compromiso Social	2,022
Compromiso Social – Diálogo y Compromiso Social	8,189
Cultura de Gestión – Propuesta y Estrategia de Desarrollo	2,067
Desarrollo y Capacidad Financiera	1,641
Reputación	3,330
Desarrollo Empresarial	10,556

Fuente: La autora 2019.

Tabla 27: Modelo Teórico La Innovación como Gestión Social en Las Entidades Financieras Coeficiente de Regresión Beta Path Coeficiente P-Value Programa SMART-PLS 3.0

	Coeficiente de Regresión del Modelo Beta Path coeficiente P-value					
	AVE	Fiabilidad Compuesta	R ²	Cronbachs Alpha	Análisis Factorial	Redundancia
La Innovación como Gestión Social en las Entidades Financieras	0,651	0,789	0	0,633	0,8751	0693
La Inteligencia Financiera	0.564	0,7594	0.242	0,623	0.6336	0,645
Propuesta y Estrategia de Desarrollo	1	1	0,234	1	1	1
Diálogo y Compromiso Social	0,658	0,793	0,571	0.485	0,7613	0,655
La Gestión Social	1	1	0,029	1	1	1

Fuente: La autora 219.

La fiabilidad compuesta de las distintas medidas del modelo varían desde entre 0,6336 - 1. Se acepta los valores que se encuentran por encima de 0,70. En el caso de Diálogo y Compromiso Social que tiene un valor de 0,6345 el cual puede aproximarse a 0,70

El análisis factorial de las medidas del modelo varía 0,6336- 1. El índice factorial mide la calidad del modelo de medida para cada constructo; los valores se deben posicionar por encima de 0,70; sin embargo Diálogo y Compromiso Social que tiene un valor de 0,6345

La varianza media explicativa (AVE) debe tener un valor mínimo de 0,5; las medidas de esta se sitúan en 0,6336, aceptando el valor de esta para dar explicación al modelo.

Tabla 28: Modelo Teórico La Innovación como Gestión Social en Las Entidades Financieras Coeficiente de Regresión Programa SMART-PLS 3.0

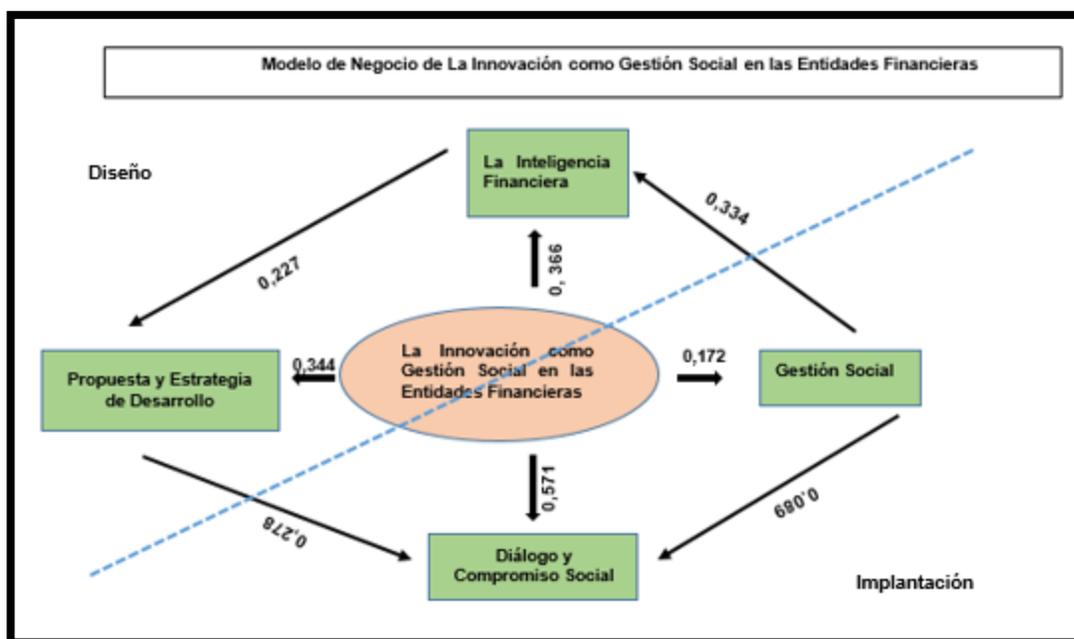
Coeficiente de Regresión del Modelo	La Innovación como Gestión Social de las Entidades Financieras	La Inteligencia Financiera	Propuesta y Estrategia de Desarrollo	Diálogo y Compromiso Social	Gestión Social
La Innovación como Gestión Social de las Entidades Financieras		$\beta = 0,336 / p < 0,001$	$\beta = 0,344 / p < 0,001$	$\beta = 0,571 / p < 0,001$	$\beta = 0,172 / p < 0,001$
La Inteligencia Financiera			$\beta = 0,227 / p < 0,001$		
Propuesta y Estrategia de Desarrollo				$\beta = 0,278 / p < 0,001$	
Diálogo y Compromiso Social					
Gestión Social		$\beta = 0,272 / p < 0,001$		$\beta = 0,089 / p < 0,001$	

Fuente: La autora 2019.

Nivel de significación de los constructos o elementos del modelo

- El constructo “Inteligencia Financiera” se explica en un 37% ($R^2 = 0,336$) por el efecto de “La Innovación como Gestión Social en las Entidades Financieras” y “La Gestión Social”.
- El constructo “Inteligencia Financiera” se explica en un 34% ($R^2 = 0,344$) por el efecto de la “Gestión Social”
- El constructo “Propuesta y Estrategia de Desarrollo” se explica en 23% ($R^2 = 0,227$) por el efecto de “La Innovación “Inteligencia Financiera”.
- El constructo “Propuesta y Estrategia de Desarrollo” se explica en 34% ($R^2 = 0,344$) por el efecto de “La Innovación como Gestión Social en las Entidades Financieras”.
- El Constructo Diálogo y Compromiso Social se explica en un 58% ($R^2 = 0,571$) por el efecto de “La Innovación como Gestión Social en las Entidades Financieras”.
- El constructo “Diálogo y Compromiso Social” se explica en un 28% ($R^2 = 0,278$) por el efecto de la “Propuesta y Estrategia de Desarrollo”.
- El constructo “Diálogo y Compromiso Social” se explica en un 9% ($R^2 = 0,089$) por el efecto de la “Gestión Social”.
- El constructo “Gestión Social” se explica en un 17% ($R^2 = 0,172$) por el efecto de “La Innovación como Gestión Social en las Entidades Financieras”.

Imagen 8: Modelo Teórico Definitivo La Innovación como Gestión Social en Las Entidades Financieras



Fuente: La autora 2019.

4.7.1 Contraste de las hipótesis

La hipótesis a contrastar responde al objetivo de validar el modelo de “La Innovación como Gestión Social en las Entidades Financieras”; para darle solidez al modelo es necesario contrastar las distintas hipótesis a través del marco teórico, resultados cualitativos y cuantitativos.

Hipótesis 1 (H₁): “Las Instituciones Financieras con un **Modelo de Negocio innovador** se destacan por tener **La Innovación como Gestión Social**, al igual que promueven **La Inteligencia Financiera** como generadora de conocimiento, generan **Propuestas y Estrategias de Desarrollo** como agente de sostenibilidad, fomentan el **Diálogo y el Compromiso Social** como forma de creación de redes y alianzas de los distintos sectores de interés además tienen una **Gestión Social** como protagonista financiera”.

Para realizar el análisis se descompone la Hipótesis (H₁) en sub- hipótesis:

Hipótesis 1.1. (H_{1.1}): “Las instituciones Financieras con un Modelo de Negocio Innovador presentan una **Innovación como Gestión Social**”.

En esta hipótesis se trata de demostrar que la puesta en práctica por parte de la institución sobre el Modelo de Negocio Innovador propuesto sobre **La Innovación como Gestión Social** se encuentra avalado por diferentes autores como Herrera y Gutiérrez (2011), OCDE, CEPAL y CAF (2016), CEMLA (2017), Ortiz, Cabello y Jesús (2009), CGAP (2006), Heimann, Navarrete, O’Keefe, Vaca, Zapata (2009), Tafur (2009), García (2013), Weigelt y Camerer (1988) así lo ratifican.

Cabe mencionar que toda institución financiera que tenga una prestancia hacia la gestión social debe orientar sus esfuerzos en desarrollar un modelo de negocio en donde la innovación sea el pilar para una gestión social; considerando que el buen desempeño de la misma va tener repercusiones en la sociedad. En la actualidad se reconoce que la innovación es un factor de distinción, el cual deviene de un proceso de reestructuración y sistematización de la forma de gestión habitual; el cual no obedece a patrones sino al encuentro de esfuerzos y redes de alianzas dentro y fuera de la organización como mecanismo de colaboración y cohesión de fuerzas.

Por otra parte los resultados cuantitativos avalan que si se incorpora a la institución un modelo de negocio innovador se pueden alcanzar resultados favorables. Los resultados obtenidos sobre la fiabilidad compuesta alcanzaron un 0,789 además de una varianza media explicada (EVA) de 0,65, siendo datos significativos por lo que **SE ACEPTA La Hipótesis (H_{1.1})**. La Innovación como Gestión Social no es un elemento que sea explicativo por los demás elementos que conforman el modelo de negocio ($R^2 = 0$); sin embargo si es un elemento

explicativo para la inteligencia financiera, la propuesta y estrategia de desarrollo, el diálogo y el compromiso social y la gestión social.

Cabe destacar que mediante el proceso cuantitativo se depuró del modelo aquellas variables que no tenían poder explicativo en las cuales destacaron la reputación (0,792) y desarrollo empresarial (0,908) como la de mayor carga factorial. Las instituciones financieras son organizaciones de trayectoria y sus acciones la han hecho acreedora de confianza y respaldo por parte de los encargados de las políticas económicas y desarrollo de las naciones. Los niveles de reputación y el desarrollo empresarial son aceleradores de oportunidades para las instituciones financieras las cuales a través de las distintas operaciones de carteras de inversión y la captación de fondos mejoran los niveles económicos de cualquier país. El desempeño ético de la banca ha ganado cada vez más espacio, lo cual ha generado nuevos espacios de debates sobre la imagen, la competitividad y las políticas de desarrollo como valores inherentes a la actividad financiera que condicionan la sostenibilidad de la entidad.

Las instituciones financieras en el nuevo marco de desarrollo con sostenibilidad deben encaminar la búsqueda de un mayor bienestar con la ayuda de la Innovación como gestión social, ya que su mayor legitimización depende de su compromiso con los agentes sociales.

Hipótesis 1.2 (H_{1,2}): “Las Instituciones Financieras con un Modelo de Negocio innovador presentan **una Inteligencia Financiera** como generadora de conocimiento”.

Reconociendo la importancia de la inteligencia como mecanismo de conocimiento que fomenta un modelo de negocio innovador para las instituciones financieras el cual puede beneficiar al Banco de Venezuela por ser una institución de la misma rama. Cabe destacar que algunos autores hacen mención a este

fundamento en lo que destacan: EXCEDESA (2014), Martínez (2017) y Herrera y Gutiérrez (2011)

Cabe destacar que los resultados cualitativos confirmaron que el modelo de negocio propuesto para la entidad financiera teniendo en consideración una Innovación como Gestión Social incorporan la inteligencia Financiera como generadora de conocimiento con una fiabilidad compuesta de un 0,7594 y una varianza media explicativa (AVE) de 1. Estos datos avalan que **La Hipótesis (H_{1,2}) SE ACEPTA**. De igual manera, el método cuantitativo determina que es un elemento que es explicativo en un 34% ($R^2 = 0,336$). La existencia de una Innovación como Gestión Social en las Entidades Financieras y una Gestión Social incide en la Inteligencia Financiera de manera favorable.

Por otro lado, las variables que conformaban la inteligencia Financiera demostraron poseer un grado de incidencia de gran relevancia, resultando que al momento de la depuración no fueron eliminadas por la carga factorial que presentaban; se puede mencionar que la acción de cambio obtuvo un 0,832, el aprendizaje y negocio 0,745 y la generación de valor con un 0,745. Es decir que el Banco de Venezuela puede aprovechar esta ventaja como mecanismo de generación de oportunidades ante el mercado financiero.

Vale mencionar que la acción de cambio, el aprendizaje y el negocio, y la generación de valor son la muestra que las instituciones financieras son organismos vivos: los cuales viven y se nutren de las experiencias y los aprendizajes de cada uno de sus miembros y las distintas alianzas y redes de las cuales forman parte. Desde esta perspectiva, el Banco de Venezuela se debe abocar en la fundamentación de una cultura de desarrollo del conocimiento dada las circunstancias de riesgos y crisis a los cuales se enfrentan a diario, llevando su gestión de una manera innovadora mediante el cultivo de pensamiento divergente,

flexible y creativo que permita la integración y la coordinación de las partes que conforman el sistema bancario.

Una situación como la descrita demuestra lo fundamental que es para toda entidad la formación de conocimiento como valor de distinción ante la competencia. Tras la crisis en el sistema financiero se hace necesario la exigencia de personas calificadas, innovadoras, visionarias además de identificadas con los planes de la institución. Es de entender que en donde se está logrando avanzar en materia de inversión, empleo, desarrollo de capacidades financieras ya se está creando valor.

Hipótesis 1.3 (H_{1.3}): “Las Instituciones Financieras con un Modelo de Negocio innovador generan una **Propuestas y Estrategias de Desarrollo** como agente de sostenibilidad”.

Considerando a la Propuesta y Estrategia de Desarrollo como una hipótesis a comprobar sobre su influencia en el desarrollo de un modelo de negocio que ayude a mejorar el servicio prestado en las entidades financieras como es el caso del Banco de Venezuela. Conduce a plantear un modelo de negocio mediante la innovación; este hecho exige la evaluación de las ventajas y oportunidades como mecanismos de acción que permita alcanzar los objetivos planteados. Por lo tanto amerita de la integración de esfuerzos de cada uno de los miembros de la organización.

La necesidad de una estrategia de desarrollo para la banca representa grandes desafíos a los cuales se tiene que enfrentar en lo que cabe mencionar el ordenamiento jurídico a través de las leyes y regulaciones, la carencia de un presupuesto, una dirección jerarquizada, problemas económicos y políticos como variable fija.

Cabe mencionar que la concepción de la estrategia como línea de salida es de gran ayuda en la propuesta del modelo de innovación para la institución financiera; así como varios autores la considera de gran significancia Hitt, Duane, y Hoskisson (2006), David (2008) y Serna (2006). Las consideraciones mencionadas por estos investigadores lleva a nutrir la investigación desde el plano gerencial hacia un marco financiero como es caso de Banco de Venezuela; es importante señalar que la parcialización de las disciplinas conduce al aislamiento y posterior deterioro de la creación del conocimiento como mecanismo de superación.

Es necesario resaltar que los resultados del modelo de Innovación como Gestión Social en las Entidades Financieras caso Banco de Venezuela confirman que La Propuesta y Desarrollo de Estrategia con una fiabilidad compuesta 1 y una varianza media explicativa (EVA) de 1 son una representación significativa por lo que **La Hipótesis (H_{1.3}) SE ACEPTA**. El modelo cuantitativo demuestra que sus elementos tiene un nivel de explicación de 23% ($R^2 = 0,234$) por la existencia de la cultura de gestión (1). Aunque en el constructo de Propuesta y Desarrollo de Estrategia existían otras variables pero que las mismas no alcanzaron un nivel significativo de carga.

Hipótesis 1.4 (H_{1.4}): “La Institución Financiera, Caso Banco de Venezuela con un Modelo de Negocio innovador puede vincular el **Diálogo y el Compromiso Social** como forma de creación de redes y alianzas de los distintos sectores de interés social”.

La construcción de una gran institución nace del compromiso y reconocimiento de cada uno de los actores que la conforman. La solidaridad, el respeto y los valores éticos son los parámetros del cual se debe regir la prestación de un servicio de calidad. La idea de una banca solida se fundamenta en el efecto que esta puede ocasionar por la prestación de sus servicios basado en la

consideración, valor y preservación para las generaciones futuras como objetivo de desarrollo.

Es oportuno recordar, el papel que deben desempeñar las instituciones financieras como forjadoras de oportunidades, en la que la crisis y las turbulencias han condicionado su accionar. Las actividades tradicionales en la banca no representa la realidad a la cual se enfrentan los usuarios signadas por la masificación de los medios tecnológicos que modifican los patrones de exigencia de los clientes, además de la adecuación de los canales bancarios que permitan una experiencia de valor e identificación del cliente con la entidad.

De esta manera la banca necesita hacer frente a las demandas de los usuarios con servicios y productos que estén adecuados a las necesidades y exigencias de los mismos. Un avance significativo son algunas innovaciones bancarias que han dado resultados positivos tal es el caso de la banca móvil, la billetera móvil además de otras que han tenido poco desarrollo dentro de la entidad en estudio como son el Bid- data, el Cloud – Computing o información en la nube las cuales ofrecen oportunidades de desarrollo mediante procedimientos innovadores que garantiza un mayor posicionamiento de la institución en el sector financiero.

Las condiciones económicas presentes en la economía venezolana ameritan de la búsqueda de alternativas que contribuyan a mejorar la condición de los ciudadanos. Este hecho responde a la necesidad de los clientes de ser incluidos dentro del sistema financiero, la mejora y la eficiencia de los procesos, la omnicanalidad, además de recibir asesoramiento adecuado en materia financiera. Continuando con la idea, los resultados del modelo cuantitativo confirman que el modelo de innovación incorpora al Diálogo y Compromiso Social con una fiabilidad compuesta de 0,793 y varianza media explicativa (EVA) de 0,658. Estos datos son significativos para **ACEPTAR La Hipótesis (H_{1.4})**, igualmente es un elemento que

se encuentra fuertemente explicado por la existencia de una Propuesta y Estrategia de Desarrollo ($R^2 = 0,278$) y una Innovación como Gestión Social por ($R^2 = 0,571$). Este resultado parece explicar que los valores éticos (0,704) y el Compromiso Social (0,908) solo puede darse en la institución si va acompañado de una cultura y desarrollo empresarial además del mantener el buen nombre de la institución mediante una reputación que denote el cumplimiento de valores y compromiso ético.

Hipótesis 1.5 (H_{1.5}): Las Instituciones Financieras un Modelo de Negocio innovador tienen una **Gestión Social** como protagonista financiera”.

En esta hipótesis se trata de probar que una institución financiera con un modelo de negocio enfocado en la gestión social puede generar oportunidades de cambio dentro del sistema económico y social. Se reconoce que la banca es una unidad productiva en donde la prevalencia de la riqueza condiciona su acción; pero en la actualidad ese pensamiento cortoplacista retrae los beneficios y el posicionamiento de la entidad por su carácter de bienestar. Estos elementos condicionan la supervivencia y la adaptabilidad de entidad y por ende la sustentabilidad de la misma.

En este contexto se reconoce los aportes que generaría una gestión social dentro del banco, bajo unos lineamientos claros que vayan en beneficio del desarrollo de los actores financieros en función de sus capacidades económicas. Estos nexos no significa la automatización de estándares o manuales de procedimientos como respuestas ante los desafíos a los cuales se enfrentan a diario las entidades financieras; sino debe ser el reflejo de una articulación de esfuerzos y líneas de acción de todos los agentes que conforman el circuito económico mediante la creación de redes y alianzas. Cabe destacar que el carácter sistémico entre innovación- Banca- gestión social es un tema de bastante interés, puesto que, estos están contemplados en los objetivos de desarrollo.

Mediante un modelo de negocio enfocado en la innovación, se hace énfasis en el rol que deben cumplir todas entidades en la actualidad, considerando que la responsabilidad social marca el inicio de una formación de valores que van nutriendo y condicionan la actuación bajo un compromiso de bienestar. No se puede dejar de mencionar, la puesta en práctica de una mayor inclusión financiera, la adecuación de los canales y normas bancarias que han hecho posible un mayor número de personas bancarizados, sin dejar de hablar de los aportes de las microfinanzas como política de crédito y formación de grupos productivos garantizando mejores condiciones de vida de muchas personas de bajos niveles; pero aún quedan muchos obstáculos que superar desde una óptica social dentro del banco como es la alfabetización financiera para que los clientes puedan tomar decisiones que le garantice un mayor progreso.

Vale mencionar que son considerables los resultados obtenidos mediante el método cuantitativo que avalan que los modelos de negocio con una clara Innovación como Gestión social promueven una gestión social como mecanismos de superación de la pobreza, la cual tiene una fiabilidad compuesta de 1 y una varianza media explicada (EVA) de 1. Estos datos significativos por lo que conduce a la **ACEPTAR la Hipótesis (H_{1,5})**, asimismo el modelo determina que es un elemento explicativo de la Innovación como Gestión Social ($R^2 = 0,029$) y además también él es un elemento explicativo para la Innovación Financiera y el Diálogo y el Compromiso Social. Esta condición permite considerar a la gestión social determinante en la construcción del modelo. El modelo cuantitativo redujo el número de variables quedando solo el Desarrollo y Capacidades Financieras (1) como representación del constructo.

Para finalizar la aceptación de las cinco sub-hipótesis que conformaban la Hipótesis (H₁) “Las Instituciones Financieras con un **Modelo de Negocio innovador** se destacan por tener La Innovación como Gestión Social, al igual que promueven La Inteligencia Financiera como generadora de conocimiento, generan

Propuestas y Estrategias de Desarrollo como agente de sostenibilidad, fomentan el Diálogo y el Compromiso Social como forma de creación de redes y alianzas de los distintos sectores de interés además tienen una Gestión Social como protagonista financiera”, se termina por **ACEPTAR la Hipótesis (H₁)**.

Hipótesis 2 (H₂): “La existencia de una Innovación como Gestión Social influye en la Inteligencia Financiera como generadora de conocimiento, como **Propuestas y Estrategias de Desarrollo**, y como agente de sostenibilidad, fomentan el **Diálogo y el Compromiso Social** como forma de creación de redes y alianzas de los distintos sectores de interés además tienen una **Gestión Social** como protagonista financiera”.

Para realizar el análisis se descompone la Hipótesis (H₂) en sub- hipótesis:

Hipótesis 2.1 (H_{1.1}): “La existencia de una Innovación como Gestión Social influye en la Inteligencia Financiera como generadora de conocimiento”.

La existencia de una innovación como Gestión Social en las entidades financieras influye positivamente en la Inteligencia Financiera (**$\beta = 0,336$ /p-value <0,001**), esto conduce **ACEPTAR la Hipótesis (H_{2.1})**. Cabe destacar que cualquier entidad bancaria que oriente una innovación como gestión social debe considerar la inteligencia financiera como un elemento de cambio en el desarrollo del negocio como generación de valor.

Es importante mencionar que toda entidad debe buscar el continuo mejoramiento para que pueda responder a tiempo antes las exigencias del mercado; es de interés preminente que la banca se oriente en mejorar la experiencia de sus clientes a través de la eficiencia y eficacias de sus procesos financieros principalmente porque la adecuación del sistema garantiza el éxito de la institución. La innovación fue considerada por Schumpeter como la destrucción

creativa, lo cual significa que los cambios son necesarios para la sobrevivencia de las organizaciones.

Así mismo, se establece que la generación de conocimiento como representación de una inteligencia financiera representa una ventaja competitiva la cual reside en la formación de conocimiento y aprendizaje de cada uno de los miembros del banco. Cabe destacar que el cambio de las instituciones viene desde adentro hacia fuera; en tanto es necesario fomentar una cultura de aprendizaje, un pensamiento divergente y la creación de redes y alianzas, además de grupos multidisciplinarios que puedan modelar situación deseada a partir de las condiciones actuales.

En la actualidad son muchos los escenarios que se pueden recrear a través del uso de los datos que son obtenidos por las operaciones que a diario realizan los clientes. Esta consideración es una herramienta de valor que demarca las líneas de acción de la banca que se desea construir. En el nuevo ámbito de las finanzas con valor social se debe utilizar el liderazgo que ejerce las entidades financieras para la construcción de oportunidades de desarrollo; se puede mencionar como pequeñas iniciativas cambiaron la gestión financiera, un ejemplo de valor es el Banco de los Pobres creado en la India por Yunus Muhammand, el cual impulsó el desarrollo de las microfinanzas consideradas hoy en día política de gestión financiera.

Hipótesis 2.2 (H_{2.2}): “La existencia de una Innovación como Gestión Social influye en la Propuestas y Estrategias de Desarrollo como agente de sostenibilidad”.

La existencia de una innovación como Gestión social influye en la propuesta y estrategia de desarrollo ($\beta = 0,344/$ p-value $<0,001$) se **ACEPTA La Hipótesis (H_{2.2})** Es necesario mencionar que la orientación al servicio amerita de una

propuesta que garantice el posicionamiento de la entidad en el mercado, hecho que garantiza la sostenibilidad en el tiempo para cualquier entidad. La actuación de la banca debe ser ejemplo de transparencia y compromiso; puesto que el crecimiento económico del país amerita de un sostenido y sustentable plan de desarrollo que garantice un bienestar para la ciudadanía sin comprometer los recursos de las generaciones futuras.

El modelo de negocio de la banca será exitoso en la medida que se logre conectar todos los sectores que hacen vida dentro del circuito económico, más que desarrollar una propuesta se hace necesario el fomento de una cultura de innovación que condicione las actuaciones financieras. La innovación como gestión social constituye un mecanismo de superación de la vulnerabilidad de los agentes económicos que garantice un desarrollo sostenido en el tiempo. Innovar desde la banca no significa la introducción de nuevos equipos o herramientas tecnológicas significa una política de cohesión de esfuerzos mediante el provisionamiento de la tecnologías de comunicación e información, el diseño de software que permitan predecir el comportamiento y las preferencias de nuestros clientes, adecuación de los modelos de negocio de acuerdo a las características y condiciones de las áreas sociales en donde se encuentran las oficinas bancarias.

La creación de mejores servicios no significa necesariamente las aperturas de más oficinas bancarias, pero si significa la adecuación de los procesos y la formación del capital humano como valores distintivos. Los niveles de exclusión financiera son altos y la formación financiera es baja, este hecho considerado como desfavorable es una oportunidad de mercado para el Banco de Venezuela el cual puede aprovechar para adelantarse en la creación de productos y servicios que garanticen una inclusión financiera mayor a los individuos. El panorama nacional es la muestra de que se necesita trabajar de la mano con todas las organizaciones sean estas públicas o privadas aprendiendo de las cosas buenas

que las distingue con miras a replicar hechos de valor que garanticen un mejor bienestar

Hipótesis 2.3 (H_{2.3}): “La existencia de una Innovación como Gestión Social influye en el Diálogo y el Compromiso Social como forma de creación de redes y alianzas de los distintos sectores de interés social”.

La existencia de una innovación como gestión social influye positivamente en la entidad financiera mediante el diálogo y el compromiso social ($\beta = 0,571/$ **p-value <0,001**) se **ACEPTA la Hipótesis (H_{2.3})**. La conformación de una entidad financiera constituye un compromiso de progreso en la cual el sector productivo logra obtener herramientas que le facilitan el desarrollo de sus planes de inversión; el banco se convierte en el vínculo entre sociedad- capital el cual permite crear valor compartido a lo largo de la relación financiera. El objetivo de las entidades financieras es de ayudar a promover e impulsar actividades que generen una utilidad desde la parte financiera hasta llegar a lo social.

Reconociendo el hecho de que la banca se ha convertido en una aliada para el desarrollo de los países, se hace imperativo que esta pueda articular sus acciones a través de un diálogo y compromiso social rescatando la idea de la naturaleza multidimensional y dinámica de la gestión bancaria. Las evidencias demuestran que una institución que no trabaja de la mano con las exigencias sociales está condenada al fracaso, lo cual indica que los resultados favorables se empiezan a notar cuando la mayoría de los reclamos disminuyen por la interacción de los factores económicos, gubernamentales y sociales.

En general la falta de oportunidades producto de una economía frágil, denota fallas en la planificación de políticas de desarrollo, las deficiencias en el acceso de los servicios bancarios, la falta de centros productivos en zonas vulnerables, la carencia de asesoría financiera a las comunidades con potenciales

productivos siendo esto causantes de quiebres; producto de los reclamos y preocupaciones de una sociedad en donde las oportunidades de desarrollo son ínfimas. Las consecuencias de todas estas desavenencias son cada vez más nocivas para la banca, inversionistas, emprendedores, agentes gubernamentales y demás actores sociales; ya que un mal manejo de los recursos causan el fracaso de los proyectos y generan daños a la economía del país.

Sin embargo la banca puede canalizar proyectos de sostenibilidad, mediante acciones proactivas a través del involucramiento de la sociedad considerado este hecho un requerimiento fundamental para la capacidades de crecimiento y desarrollo. De hecho una banca que articula su gestión financiera mediante modelos innovadores a través del dialogo y el compromiso social como alternativa de vinculación tiene una mayor posibilidad de éxito la cual asegura una red y alianzas con todos los sectores.

Hipótesis 2.4 (H_{2.4}): “La existencia de la **Innovación como Gestión Social** influye en la **Gestión Social** como protagonista financiera”.

La existencia de una innovación como gestión social influye positivamente en la gestión social de las entidades financieras así lo demuestran los resultados obtenidos (**$\beta = 0,172$ p-value 0,001**) se **ACEPTA la Hipótesis (H_{2.4})**. La posición de la banca en el sistema social la conlleva a formar parte de las soluciones que garanticen mejores condiciones de desarrollo y progreso de la ciudadanía en representación de su legitimidad como generadora de bienestar. Esta premisa proporciona grandes ventajas comparativas a la hora de establecer conexiones con los distintos sectores y actores financieros, la cual conduce a la institución a canalizar y coordinar esfuerzos sobre responsabilidad e involucramiento a través de iniciativas financieras que ofrezcan servicios y conocimiento sobre la situación de desarrollo y crecimiento de la economía del país.

Cabe desatacar, que la consolidada experiencia de la banca acerca de la visión empresarial y el desarrollo de las economías pueden generar líneas de salidas a través de una innovación como gestión social en donde la práctica de gestión social devenga del fortalecimiento institucional mediante una cultura de co-responsabilidad considerando la sostenibilidad y el valor compartido como estrategia que se enfoca en brindar un mejor servicio potenciando a su vez la gestión interna de la misma.

La banca con una visión de innovación como gestión social no debe estar plegada a la idea tradicional de asistencialismo sino la de brindar oportunidades de crecimiento mediante el fortalecimiento de las capacidades financieras mediante políticas de inclusión y adecuación de los medios y canales bancarios. Cabe subrayar la importancia sobre rol de intermediación de la banca, la cual mediante el involucramiento de los distintos actores financieros trabaja en favor de la lucha contra la pobreza.

El impacto de una innovación como gestión social en las instituciones financieras revela el efecto positivo de trabajar en el fortalecimiento de nexos con todos los actores sociales que permita identificar soluciones a las distintas problemáticas que aqueja el sistema económico. El involucramiento de la banca le da consistencia a los modelos de negocio por su condición de evaluadora de factibilidad en los proyectos considerando que la misma estudia la viabilidad y sostenibilidad económica hecho que le garantiza legitimidad.

Hipótesis 3 (H₃): “La existencia de la **Inteligencia Financiera** influye en la **Propuesta y Estrategia de Desarrollo** como agente de sostenibilidad”.

La inteligencia financiera podría afectar positivamente la propuesta y estrategia de desarrollo en las entidades financieras particularmente el Banco de Venezuela, así lo demuestran los resultados obtenidos cualitativamente ($\beta = 0,227/$

p-value <0,001) se ACEPTA la Hipótesis (H3). El impacto de la banca no debe ser medido solo a través de los ratios de rentabilidad sino que deben ser evaluados mediante otros elementos que condicionan su actuación; existen cada vez más fundamentos en la economía que garantizan herramientas de oportunidad lo que exige una transformación de los patrones de crecimiento y el diseño de bienes y servicios. Esta premisa condiciona la actuación de la banca, la cual promueve iniciativa en un marco de compromiso demostrando así su interés de crear valor económico a través de la gestión financiera.

La banca como intermediaria financiera debe tomar el rol protagónico mediante una inteligencia financiera que esta emprenda a través de acciones de cambio, competitividad, aprendizaje y generación de conocimiento. Se reconoce que la huella financiera que puede generar la banca mediante productos y servicios facilitan el proceso de inclusión de los sectores marginados, además pueden incentivar la educación financiera como proceso de enseñanza y capacidad analítica como respuesta a la vulnerabilidad a los cuales están expuestos, la cual garantiza la transparencia de fondos.

Por otro lado el enfoque sobre las transparencias de los fondos es de gran significancia en las entidades financieras la cual condiciona la actuación de la misma; sin embargo el manejo de datos de manera exploratoria y analítica le permite a la banca reconocer actividades atípicas que podrían colocar en riesgos la reputación y el patrimonio de la entidad llevándola a diseñar, implementar y evaluar alternativas estratégicas que generen una propuesta de desarrollo. Las crisis en el sistema financiero colocan en evidencia que los líderes financieros deben manejar instrumentos y medios innovadores que le permitan prever posibles riesgos u oportunidades de negocios.

La anterior consideración sobre la banca no significa una política defensiva, sino una oportunidad de cambio donde el desarrollo sostenido sea visto como una

ventaja competitiva. El mayor aporte que pueden realizar las entidades financieras a la sociedad es brindar el apoyo mediante la creación de productos y servicios orientados a la población no bancarizada con miras a desarrollar oportunidades de inclusión financiera mediante iniciativas relacionadas con las microfinanzas, la educación financiera como política de co-responsabilidad.

Hipótesis 4 (H₄): “La existencia de la **Propuesta y Desarrollo Social** podría influir en el **Diálogo y el Compromiso Social** como forma de creación de redes y alianzas de los distintos sectores de interés social”.

La propuesta y el desarrollo social podrían influir positivamente el diálogo y el compromiso social, así lo comprueban los resultados obtenidos cuantitativamente (**$\beta = 0,278$ / p-value <0,001**) se **ACEPTA la Hipótesis (H₄)**. La creciente brecha existente sobre los índices de desarrollo son la demostración de que las políticas en materia económica no han alcanzado los resultados deseados, esta situación ha dado como resultado que las empresas con un alto grado de identificación social gestionen recursos y capacidades para generar un cambio que permita sacar de la línea de la pobreza al mayor número posibles de personas.

Teniendo en cuenta los mecanismos de innovación como gestión social las cuales han dado orígenes a políticas emergentes ante situaciones que ameritan soluciones que no pueden ser postergadas. Desde esta perspectiva, el pensamiento bancario debe trascender hacia una nueva forma de hacer las cosas que puedan mejorar los resultados de la gestión actual, en donde los objetivos no sean solo económicos sino la construcción de un tejido social.

El diálogo y el compromiso social bajo el pensamiento tradicionalista no tiene cabida, sin embargo la disrupción que se está dando en los distintos escenarios son la mejor demostración de que mediante un pensamiento

divergente, flexible y sistémico se logra conectar cualquier propuesta y estrategia de desarrollo que se desee iniciar en favor de una mejor gestión social como mecanismo innovador para los modelos de negocios. La banca debería centrar sus prioridades en los nuevos desafíos, además de contribuir en la elaboración de políticas inclusivas, subrayando que las mismas se rijan por valores y compromiso ético. Este hecho ético amerita del esfuerzo de todos y cada uno de los miembros que conforman la institución mediante una triangulación gerencial que le conceda niveles de resiliencia como valor de aprendizaje y superación de las desavenencias a las cuales se enfrentan a diario.

Hipótesis 5 (H₅): “La existencia de una **Gestión Social** podría influir en el **Diálogo y el Compromiso Social** como forma de creación de redes y alianzas de los distintos sectores de interés social”.

La incorporación de una gestión social influye positivamente al dialogo social en las instituciones financieras, de esta oportunidad de cambio y mejora el Banco de Venezuela debe evaluar los beneficios que le puedan generar un modelo de negocio innovador en donde la gestión social sea la protagonista; en la cual las finanzas representan el potencial económico donde se pueda apoyar toda iniciativa que se desee o se considere viable y sostenible en el tiempo. Los hallazgos cuantitativos lo demuestran ($\beta = 0,277 / p\text{-value} < 0,001$) se **ACEPTA la Hipótesis (H₅)**.

En este sentido, la banca como captadora de fondos e intermediaria cimienta el camino para generar oportunidades de cambio que tengan un impacto en la construcción de escenarios de progreso y bienestar, ya que los representantes bancarios entienden que ya no se puede trabajar de una manera horizontal sino de una forma circular, más que un mero ejercicio de estrategia es una compendio de políticas alineadas con una realidad que necesita ser entendida

y atendida de una manera innovadora respetando la especificidad de cada uno de los campos de interacción que conforman el tejido social.

La naturaleza de la banca sigue siendo igual, sin embargo su visión y esencia no es igual a los fundamentos que dieron origen a su construcción; la multiplicidad de sus acciones origina un planteamiento que debe tener en cuenta una amplia cantidad de variables que condicionan su desenvolvimiento. No obstante la falta de una orientación de servicio hace que los resultados no se puedan alcanzar, hecho que habla mucho del compromiso de la banca sobre los retos expresados en los objetivos de desarrollo.

La gestión social en conjunto con el diálogo y compromiso social no debe centrarse en políticas filantrópicas, sino en políticas de crecimiento y capacitación para que a través del conocimiento se creen servicios y productos que tengan un agregado de valor que permita la reinserción de las personas en condiciones de vulnerabilidad y riesgos a actividades productivas, además de seguir brindado acompañamiento y asesoría a los centros ya formados. Desde esta perspectiva, la gestión bancaria necesita distinguirse entre la simple prestación de un servicio para llegar a convertirse en una propuesta de valor que garantiza la superación de las condiciones de riesgos y vulnerabilidad de los implicados por actividades de cambio que mejore su bienestar.

Hipótesis 6 (H₆):“La existencia de la **Gestión Social** influye en la **Inteligencia Financiera** como generadora de conocimiento”.

Las instituciones financieras con un modelo de negocio que tenga definido una gestión social acompañada de una inteligencia financiera tiene grandes oportunidades de ejercer un liderazgo en el mercado, así lo demuestran los resultados cuantitativos obtenidos (**$\beta = 0,089$** / **p-value <0,001**) en la cual se **ACEPTA la Hipótesis (H6)**. La puesta en práctica de acciones de responsabilidad

conlleva al acercamiento de la banca hacia la sociedad sentando un precedente en la generación de valor y compromiso social. La gestión social para las instituciones financieras debe reflejar la preocupación sobre la base de un acuerdo de reforma social y reducción de la pobreza y niveles de vulnerabilidad con el fin de lograr una mayor coordinación de esfuerzos y recursos financieros.

Cabe destacar que las precarias acciones bancarias, son el detonante de niveles de desigualdad, exclusión, desempleo, pobreza hechos que frenan el crecimiento. Los retos por superar exigen de una prestancia por parte de la banca basando su comportamiento en normas y valores que puedan contribuir en la recuperación de la economía. En consecuencia las entidades deberán evaluar y valorar cada una de las acciones emprendidas considerando que los recursos son escasos y limitados.

Por otro lado a medida que la crisis se acentúa la banca debe hacer frente a las diferentes exigencias de los diversos sectores de la economía, en virtud de otorgar asesoramiento, apoyo y protección a los actores financieros producto de los problemas que afectan el crecimiento y el desarrollo de actividades productivas.

CAPÍTULO V

PROPUESTA DE INNOVACIÓN COMO ESTRATEGIA SOCIAL EN LA BANCA PÚBLICA, CASO BANCO DE VENEZUELA.

Desde la práctica financiera basada en principios de solidaridad y corresponsabilidad la institución puede proveer de servicios y productos a los distintos agentes de la sociedad brindando respuestas a los desafíos sociales, pues comprende que la única manera de crecer es si la sociedad crece. En la actualidad la responsabilidad de las empresas crea un marco de expectativas para las entidades, esto significa ir más allá, es decir, amerita innovar para no morir.

La esencia de la innovación es el cambio. Innovar significa la puesta en escena del conocimiento como generador y transformador de acciones que se convierten luego en servicios y productos; consiste en identificar a tiempo las turbulencias y los riesgos en los mercados con acciones creativas el cual evite sucumbir los esfuerzos. La innovación como estrategia social tiene gran influencia en los resultados que pueda obtener la banca pública en particular el Banco de Venezuela, sin innovación social no es posible la cooperación, la alianza, la inclusión y la sustentabilidad.

El entender la trascendencia de la innovación social radica en la creación de valor para la sociedad, ya que ofrece soluciones a los problemas que no han sido resueltos, estos son vistos como oportunidades de desarrollo que impulsan políticas públicas más efectivas y que las mismas conduzcan a la reducción de la pobreza. En este sentido, las aportaciones de la innovación social se pueden utilizar para crear mecanismos de superación considerando el contexto venezolano.

En tal sentido, la propuesta sobre La innovación como estrategia social en la Banca Pública. Caso Banco de Venezuela es la de desarrollo de la innovación social como mecanismo de superación que promueve una nueva manera de

gestión creativa, participativa y voluntaria, el cual permita la sostenibilidad de la entidad ante los ambientes de incertidumbre y crisis. Vale mencionar que para alcanzar una gestión social dentro de la institución se amerita de la formulación, implementación y evaluación de objetivos estratégicos que garanticen el plan de acción de acuerdo a la materia antes mencionada.

Es de suma importancia definir los objetivos porque representan el propósito, el cual nos impulsa a enfrentar los retos que queremos superar. Los objetivos son guías de acción orientadas en la obtención de los resultados permitiendo evaluar las distintas alternativas que conduzcan al éxito del proyecto a iniciar. El éxito de los resultados va a estar determinado por el grado de compromiso adquirido por el talento humano por ser ellos la piedra angular de toda empresa; además de todos los recursos financieros y tecnológicos que se dispongan para alcanzar de manera eficiente los objetivos.

El lograr los objetivos implica retos, perseverancia, constancia, es por eso que para la propuesta sobre La innovación como estrategia social en la Banca Pública. Caso Banco de Venezuela, se hace necesario el cumplimiento de los siguientes objetivos:

- Difundir un proyecto de Innovación como Estrategia Social
- Sensibilizar al talento humano en materia de Innovación como Estrategia Social
- Capacitar al talento humano en materia de gestión financiera con cambio social
- Impulsar la creación de redes y alianzas para apoyar La innovación como estrategia social.
- Crear mecanismos de evaluación sobre La innovación como estrategia social

Una vez definidos los objetivos para lograr La innovación como estrategia social en la Banca Pública. Caso Banco de Venezuela se procede a la ejecución de acciones que permitan alcanzar los objetivos. Vale destacar que estas acciones ameritan del compromiso e identificación del empleado con los objetivos de no ser así cualquier acción que se emprenda por parte de la gerencia no va alcanzar los resultados esperados

Objetivo estratégicos N° 1: Difundir un proyecto de Innovación como Estrategia Social.

Acciones estratégicas:

- Divulgar las ventajas y oportunidades sobre el proyecto de La innovación como estrategia social.
- Utilizar los canales de comunicación (cartas, memorandos, carteleras, intranet, portales, grupo de whatsapp entre otros) para divulgar la información.
- Establecer equipos multidisciplinarios en las oficinas
- Disponer de recursos tanto financieros, económicos y humanos

Objetivo N° 2: Sensibilizar al talento humano en materia de Innovación como Estrategia Social

Acciones Estratégicas

- Fortalecer los vínculos laborales
- Mejorar las recompensas, incentivos y reconocimientos
- Desarrollar capacidades y destrezas en materia social
- Concientizar al talento humano sobre los aportes que representan la innovación como estrategia social.
- Informar sobre el sistema financiero y el rol de este sobre La innovación como estrategia social.
- Desarrollar una cultura de gestión social

Objetivos N° 3: Capacitar al talento humano en materia de gestión financiera con cambio social

Acciones Estratégicas

- Actualizar los sistemas y canales bancarios
- Fortalecer los conocimientos y experiencias sobre gestión financiera con cambio social
- Promover políticas de desarrollo en materia de gestión financiera con cambio social.
- Promover la competitividad como mecanismo de destreza y de cambio.
- Promover el ingenio, la creatividad, la colaboración y la participación del talento humano.
- Incentivar al talento humano para que emita opiniones, sugerencias que puedan contribuir en la gestión financiera con cambio social.
- Mejorar la atención ofrecidas a los clientes
- Desarrollar capacidades de gestión social que contribuya al fortalecimiento de los valores institucionales
- Desarrollar un comportamiento asertivo y comprometido con la visión y misión de la gestión financiera con cambio social
- Coordinar prácticas y encuentros con las distintas organizaciones que realicen gestión social dentro de sus empresas.

Objetivo estratégico N° 4: Impulsar la creación de redes y alianzas para apoyar la innovación como estrategia social.

Acciones estratégicas

- Impulsar colaboraciones con los diversos actores sociales
- Identificar los focos de desarrollo como alternativa de producción
- Establecer un programa de apoyo que permita establecer las responsabilidades de cada funcionario
- Conocer las experiencias previas de los aliados tomando en cuenta sus aportaciones y recursos disponibles para la causa en interés.
- Evaluar los beneficios que puede ocasionar la creación de una red o alianzas con un actor en específico
- Desarrollar una visión y objetivos compartidos

Objetivo Estratégico N° 5: Crear mecanismos de evaluación sobre La innovación como estrategia social

Acciones estratégicas

- Valorar las distintas propuestas de valor sobre la innovación como estrategia social
- Implantar un código de valores éticos sobre la innovación como estrategia social
- Crear un estándar de cumplimiento sobre la innovación como estrategia social
- Realizar un seguimiento sobre la innovación como estrategia social
- Manejar estadísticas que le permitan comparar la realidad con las proyecciones estimadas sobre la innovación como estrategia social

Para alcanzar los resultados deseados por la puesta en marcha de acciones estratégicas es necesario el compromiso por parte de todos los integrantes de la institución; la integración de esfuerzo y visión permite la identificación y potencia los resultados. La innovación como estrategia social es de importante valor; debido que la crisis generalizada por la cual está atravesando el país amerita la búsqueda de soluciones distintas a las tradicionales. La situación país ha exacerbado las necesidades sociales, afectando la calidad de vida de los ciudadanos; por tal razón, se hace necesario encontrar soluciones para ofrecer servicios y oportunidades de desarrollo.

El nuevo rol que debe cumplir las instituciones rompe con los paradigmas tradicionales, este cambio de paradigma implica que las entidades deben trabajar en conjunto para encontrar soluciones. Es necesario mencionar que el actual panorama condiciona el desenvolvimiento de las empresas, puesto que éstas además de la búsqueda de resultados financieros deben orientar sus labores en la co-participación, la creación, la sinergia, la resiliencia para generar nuevas propuestas e iniciativas factibles y sostenibles que puedan paliar los efectos de una hiperinflación, la caída de la producción, el empleo y aumento de la pobreza y, demás problemas sociales a lo que se enfrentan la sociedad venezolana.

El reto es que el sector privado, el público y la sociedad en general se impliquen en la resolución de estos desafíos contribuyendo con su esfuerzo a encontrar líneas de acción que garanticen un cambio en la manera de actuar y pensar; hecho que invita a innovar como mecanismo de sustentabilidad. A continuación se presentan una serie de pautas necesarias para alcanzar los objetivos anteriormente descritos:

- Mejorar las vías de participación ciudadana.
- Facilitar el acceso de los distintos sectores económicos del país.
- Crear un diálogo asertivo, incluyente y participativo.
- Incorporar nuevos canales bancarios a la gestión
- Modernizar e incorporar nuevos equipos y herramientas tecnológicas
- Capacitar al talento humano con destrezas y habilidades financieras
- Fomentar la experiencia de valor ante nuestros clientes
- Desarrollar el conocimiento, la creatividad y el compromiso social como valor estratégico.
- Considerar el cambio y las adaptaciones como oportunidades de desarrollo.
- Impulsar una alfabetización sobre el manejo de datos
- Crear alianzas, redes y grupos como bloques estratégicos
- Valorar las iniciativas
- Impulsar políticas de desarrollo en los sectores vulnerables y deprimidos como modelo de negocio inclusivo
- Fomentar la transparencia, el respeto y el compromiso como valores éticos
- Fomentar un pensamiento sistémico
- Ejercer un liderazgo abierto
- Segmentar a nuestros clientes

Las decisiones son hechos de acción, las cuales generan un impacto en el entorno; de allí la importancia de ejercer un compromiso al momento de ejecutarla. En tanto la determinación de llevar a feliz término un proyecto amerita que se establezcan directrices que permitan medir y evaluar los resultados alcanzados y faciliten las correcciones necesarias para continuar con el plan considerando que todo cambia y nada permanece estático.

Cabe mencionar que los siguientes enunciados obedecen a los parámetros establecidos en las acciones de evaluación como mecanismo de medición y corrección.

Objetivo Estratégico N° 1: Difundir una propuesta de Innovación como Estrategia Social

Meta

Divulgar y promover la propuesta de Innovación como Estrategia Social

Indicador

Objetivos planteados/ Objetivos materializados

Objetivo Estratégico N° 2: Sensibilizar al talento humano en materia de Innovación como Estrategia Social

Meta:

- Promover la actuación responsable del talento humano
- Incentivar el involucramiento del talento humano con las políticas de innovación social
- Estimular el desarrollo del conocimiento sobre La innovación como estrategia social
- Fomentar la vocación de servicio como recurso de valor

Indicadores:

- Porcentaje (%) de trabajadores especializados en materia de Innovación social
- Número de sugerencias aportadas
- Calidad de servicio ofrecido
- Número de campaña de responsabilidad social por año
- Número de reclamos procesados

Objetivo Estratégico N° 3: Capacitar al talento humano en materia de
Acción Financiera con Cambio Social

Meta

- Lograr la cohesión social
- Impulsar la formación de ecosistemas en donde la gestión financiera y la innovación social confluyan de manera efectiva
- Conformar equipos multidisciplinarios
- Construir un nuevo sistema de gestión financiera bajo los principios de inclusión, transparencia, solidaridad y compromiso social
- Generar valor añadido en la actividad financiera como forjadora de oportunidades de desarrollo
- Manejo de datos como herramienta de predicción y pronósticos
- Difundir la gestión financiera con cambio social como orientación en la nuevas políticas de desarrollo y crecimiento

Indicadores

- Número de equipos multidisciplinarios conformados por año
- Imagen y reputación
- Número de productos financieros con cambio social diseñado por año
- Número de clientes atendidos a través del programa financiero con cambio social / número de clientes atendido por la institución

Objetivo Estratégico N° 4: Impulsar la creación de redes y alianzas para
apoyar La innovación como estrategia social.

Meta

- Promover la cooperación, el intercambio y la integración de esfuerzos
- Aprovechar el conocimiento y la posición en el mercado de los aliados para desarrollar una propuesta de valor más amplia
- Mejorar la calidad del servicio y reducir los costos
- Generar un nuevo capital social como base para La innovación como estrategia social
- Desarrollar nuevas prácticas de gestión que permitan perfeccionar los procedimientos, los productos y servicios
- Ampliar el alcance y la efectividad de cada una de las acciones
- Promover la retroalimentación como gestión de conocimiento y aprendizaje

- Oportunidad para generar capacidad institucional por medio del esfuerzo mancomunado
- Reforzar la legitimidad de La innovación como estrategia social

Indicadores

- Número de redes y alianzas conformada por el año
- Número de proyectos en conjunto realizados / número de proyectos ejecutados
- Número de campaña en apoyo a la creación de redes y alianzas realizadas / número de campañas en apoyo a la creación de redes y alianzas a realizar

Objetivo Estratégico N° 5: Crear mecanismos de evaluación sobre La innovación como estrategia social

Meta

- Contribuir en la formación de La innovación como estrategia social
- Crear un diálogo social
- Propiciar la Mejora continua como elemento de sobrevivencia
- Replicar los resultados sobre La innovación como estrategia social
- Fortalecer La innovación como estrategia social
- Reafirmar nuestro compromiso social y asumir nuevos retos que permitan aportar valor

Indicadores

- Número de cursos sobre La innovación como estrategia social realizados / número de cursos sobre La innovación como estrategia social por realizar
- Reconocimiento de los logros alcanzados en materia de Innovación como Estrategia Social

A continuación se muestra el cronograma de actividad del Proyecto de Innovación como Estrategia Social como parte de la propuesta:

Fecha	Actividades	Duración	Recursos Humanos	Recursos Materiales
20/02/2020	Objetivo: Divulgación del Proyecto de la innovación como estrategia social	2 semanas	<p>Coordinador: Gerente de Oficina</p> <p>Colaborador: Trabajador del mando medio de la agencia financiera.</p> <p>Supervisor: Gerente Regional</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Carteleras ➤ Noticias por el portal institucional ➤ Manuales, revistas y folletos ➤ Reuniones con el personal
07/03/2020	Acción: Realización de distintos talleres sobre La innovación como estrategia social con temas tales como:		<p>Coordinador: Gerente de Oficina</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Sala de convención ➤ Video Beam ➤ Lápices ➤ Hojas de papel ➤ Libretas ➤ Cuestionarios ➤ Folletos ➤ Refrigerios
07/03/2020	La innovación como Gestión Social	2 horas	<p>Colaborador: Trabajador del</p>	
07/03/2020	La Gerencia Financiera y sus desafíos sociales	2 horas	<p>mando medio de la</p>	
07/03/2020	La comunicación como herramienta estratégica	2 horas	<p>agencia financiera.</p>	
14/03/2020	La neuromanager en la banca	2 horas		

14/03/2020	El talento humano como recurso de valor dentro de las instituciones	2 horas	Supervisor: Gerente Regional Conferencistas	
14/03/2020	La reputación y la imagen financiera como marca de identidad	2 horas		
21/03/2020	La inteligencia emocional como elemento de transformación	2 horas		
21/03/2020	La banca como agente de desarrollo y crecimiento en las economías de los países	2 horas		
21/03/200	La innovación como acción de cambio dentro de las entidades financieras	2 horas		
27/03/2020	La estrategia social como generación de valor en las instituciones bancarias	2 horas		
30/03/2020	1^{er} Informe de Gestión sobre el Proyecto de Innovación como Estrategia Social		Coordinador: Gerente de Oficina Supervisor: Gerente Regional Comité Evaluador: ➤ Planificador Estratégico ➤ Auditor interno de Servicio	
	Objetivo: Sensibilizar al talento en materia de innovación			
	Acción: Realizar talleres con las siguientes temáticas			

11/04/2020	La banca en la era del conocimiento	2 horas	Coordinador: Gerente de Oficina Colaborador: Trabajador del mando medio de la agencia financiera. Supervisor: Gerente Regional Conferencistas	➤ Sala de convención ➤ Video Beam ➤ Lápices ➤ Hojas de papel ➤ Libretas ➤ Cuestionarios ➤ Folletos ➤ Refrigerios
11/04/2020	La banca móvil	2 horas		
11/04/2020	Del servicio automatizado al servicio especializado	2 horas		
18/04/2020	La creatividad como recurso ilimitado de las instituciones	2 horas		
18/04/2020	La innovación como propiedad intangible de las instituciones	2 horas		
18/04/2020	El perfil financiero de los actores bancarios	2 horas		
25/04/2020	La fintech	2 horas		
25/04/2020	La experiencia y las destrezas financieras como fuente de aprendizaje	2 horas		
25/04/2020	La generación del conocimiento desde la experiencia del usuario	2 horas		
09/05/2020	Manejo de herramientas tecnológicas	3 horas		
09/05/2020	la billetera móvil o el dinero móvil	2 horas		
11/05/2020	2^{do} Informe de Gestión sobre el Proyecto de Innovación como Estrategia Social		Coordinador: Gerente de Oficina Supervisor: Gerente Regional Comité Evaluador: ➤ Planificador Estratégico	

			➤ Auditor interno de Servicio	
	Objetivo: Capacitar al talento humano en materia de Gestión Financiera con Cambio Social			
	Acciones: Realizar talleres con las siguientes temáticas			
16/05/2020	La cultura financiera	2 horas	Coordinador: Gerente de Oficina Colaborador: Trabajador del mando medio de la agencia financiera. Supervisor: Gerente Regional Conferencistas	➤ Sala de convención ➤ Video Beam ➤ Lápices ➤ Hojas de papel ➤ Libretas ➤ Cuestionarios ➤ Folletos ➤ Refrigerios
16/05/2020	Responsabilidad social de la banca	2 horas		
16/05/2020	Fraude y delito financiero	2 horas		
23/05/2020	Realizar un workshop sobre Microfinanzas	4 horas	Coordinador: Gerente de Oficina	➤ Sala de convención

			<p>Colaborador: Trabajador del mando medio de la agencia financiera.</p> <p>Supervisor: Gerente Regional</p> <p>Instructor especialista en Microfinanzas</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Video Beam ➤ Lápices ➤ Hojas de papel ➤ Libretas ➤ Cuestionarios ➤ Folletos ➤ Refrigerios
06/06/2020	El ahorro y el crédito financiero	2 horas	<p>Coordinador: Gerente de Oficina</p> <p>Colaborador: Trabajador del mando medio de la agencia financiera.</p> <p>Supervisor:</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Sala de convención ➤ Video Beam ➤ Lápices ➤ Hojas de papel ➤ Libretas ➤ Folletos ➤ Cuestionarios ➤ Refrigerios
06/06/2020	La inclusión financiera como garantía social	2 horas		
06/06/2020	Las innovaciones financieras del Banco de Venezuela	2 horas		

			Gerente Regional	
			Conferencistas	
13/06/2020	Realizar un workshop sobre bancarización	4 horas	Coordinador: Gerente de Oficina Colaborador: Trabajador del mando medio de la agencia financiera. Supervisor: Gerente Regional Instructor especialista en Bancarización	➤ Sala de convención ➤ Video Beam ➤ Lápices ➤ Hojas de papel ➤ Libretas ➤ Folletos ➤ Cuestionarios ➤ Refrigerios
23/06/2020	El emprendimiento	2 horas	Coordinador: Gerente de Oficina	➤ Sala de convención ➤ Video Beam ➤ Lápices ➤ Hojas de papel
23/06/2020	Evaluación de riesgo financiero	2 horas		
23/06/2020	Ética en el manejo de los activos	2 horas		

	financieros		<p>Colaborador: Trabajador del mando medio de la agencia financiera.</p> <p>Supervisor: Gerente Regional</p> <p>Conferencistas</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Libretas ➤ Cuestionarios ➤ Folletos ➤ Refrigerios
30/06/2020	Realizar un workshop sobre Educación Financiera	4 horas	<p>Coordinador: Gerente de Oficina</p> <p>Colaborador: Trabajador del mando medio de la agencia financiera.</p> <p>Supervisor: Gerente Regional</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Sala de convención ➤ Video Beam ➤ Lápices ➤ Hojas de papel ➤ Cuestionarios ➤ Libretas ➤ Folletos ➤ Refrigerios

			Instructor especialista en Finanzas	
11/07/2020	El bid- data	2 horas	Coordinador: Gerente de Oficina Colaborador: Trabajador del mando medio de la agencia financiera. Supervisor: Gerente Regional Conferencistas	➤ Sala de convención ➤ Video Beam ➤ Lápices ➤ Cuestionarios ➤ Hojas de papel ➤ Libretas ➤ Folletos ➤ Refrigerios
11/07/2020	La motivación	2 horas		
11/07/2020	Vinculación de la banca con los objetivos sociales	2 horas		
18/07/2020	Realización de workshop sobre elaboración de presupuesto	4 horas	Coordinador: Gerente de Oficina Colaborador:	➤ Sala de convención ➤ Video Beam ➤ Lápices ➤ Hojas de papel

			Trabajador del mando medio de la agencia financiera. Supervisor: Gerente Regional Profesional del área de Contaduría Pública	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Libretas ➤ Cuestionarios ➤ Folletos ➤ Refrigerios
25/07/2020	La ética en la formación del talento humano	2 horas	Coordinador: Gerente de Oficina Colaborador: Trabajador del mando medio de la agencia financiera. Supervisor: Gerente Regional	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Sala de convención ➤ Video Beam ➤ Lápices ➤ Hojas de papel ➤ Libretas ➤ Cuestionarios ➤ Folletos ➤ Refrigerios
25/07/2020	El desarrollo de capacidades financiera en el talento humano	2 horas		
25/07/2020	Atención al público	2 horas		
08/08/2020	La banca y las PYMES	2 horas		
08/08/2020	La banca como garantía social	2 horas		
08/08/2020	Entrega de reconocimiento a los trabajadores del Banco de Venezuela			
10/08/2020				

			Conferencistas	
	Objetivo: Impulsar la creación de redes y alianzas para el apoyo de la innovación			
15/08/2020	Acciones: Divulgación de las acciones Financieras de la institución en el marco de la construcción de redes y alianzas.	4 horas	Coordinador: Gerente de Oficina	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Video Beam ➤ Lápices ➤ Hojas de papel ➤ Libretas ➤ Folletos ➤ Cuestionarios ➤ Refrigerios
22/08/2020	Divulgación de la misión y visión del Proyecto de la innovación como estrategia social.	3 horas	Colaborador: Trabajador del	
30/08/2020	Encuentro del Banco con diferentes integrantes de la sociedad (Universidades, Cámara de Comercios, Entes Gubernamentales, Pequeños y Medianos comerciantes, entre otros)	4 horas	mando medio de la agencia financiera. Supervisor: Gerente Regional Ejecutivos PYMES	
01/09/2020	3^{er} Informe de Gestión sobre el Proyecto de Innovación como Estrategia Social		Coordinador: Gerente de Oficina Supervisor: Gerente Regional Comité Evaluador:	

			<ul style="list-style-type: none"> ➤ Planificador Estratégico ➤ Auditor interno de Servicio 	
15/09/2020	Entrega del 1^{er} Informe sobre la auditoria del Proyecto de Innovación como Estrategia Social		Auditor interno de Servicio	Informe de auditoría
15/02/2021	Entrega del 2^{do} Informe sobre la auditoria del Proyecto de Innovación como Estrategia Social		Auditor interno de Servicio	Informe de auditoría
20/02/2021	Presentación del informe sobre la innovación como estrategia social			Informe sobre la innovación como estrategia social

Fuente: La autora 2019.

El reconocimiento y los logros alcanzados por parte de cualquier institución son la prueba de superación y aprendizaje; sin duda el trabajo constante, la dedicación y el esfuerzo tienen su recompensa siempre. A menudo las entidades financieras se enfrentan a condiciones adversas que condicionan su actuación y obstaculizan sus objetivos; sin embargo esto no puede justificar prácticas desleales, que menoscaban los principios y valores éticos, sino, el hecho que permita la transformación de una banca responsable, confiable, leal y comprometida con el desarrollo y el crecimiento de la sociedad.

En este sentido la innovación social, puede acompañar la propuesta hecha sobre La innovación como estrategia social en las entidades públicas. Caso Banco de Venezuela agencia 673 sucursal Cumaná que se ha venido desarrollando; sin embargo hay que aclarar que este hecho no obedece a patrones rígidos, ni el cumplimiento de pasos secuenciales sino que emerge de un debate sobre el protagonismo de la banca ante los desafíos y retos que enfrenta actualmente el sistema financiero producto de las desigualdades, exclusiones y la falta de oportunidades financieras que condiciona los niveles de vida de los involucrados.

A lo anterior, se suma que durante la implementación de la propuesta de la innovación como estrategia social se tiene que realizar una revisión periódica considerando que las instituciones financieras convergen en un entorno cambiante y que las necesidades son crecientes e ilimitadas; además que el éxito de hoy no garantiza el del mañana, prueba de esto es que todos los días las entidades se enfrentan ante un dilema de innovar o desaparecer.

REFLEXIONES FINALES

Las instituciones en la actualidad son consideradas agentes de conocimiento y aprendizaje, las cuales son ejemplo de superación y compromiso. En este contexto, el trabajo de investigación consistió en fundamentar La innovación como estrategia social en la Banca Pública. Caso Banco de Venezuela Agencia 673 Sucursal Cumaná orientada en la búsqueda de líneas de salida ante los hechos que coaccionan el desarrollo y crecimiento; por tal razón, la innovación se convirtió en la piedra angular ya no considerada como agente tecnológico sino como garantía social orientada en la construcción de nuevas formas de gobernabilidad que supera el asistencialismo para convertirse en una práctica de sustentabilidad, de las cuales se derivan las siguientes conclusiones:

- La innovación es una invitación al cambio constante que disruptora la forma de gestión de las organizaciones el cual contribuye que estas puedan convertirse en un referente de valor. De allí la importancia de reconocer y evaluar aquellos elementos tanto internos como externos que pueden afectar la innovación en la institución. Por lo que se pudo evidenciar que en el Banco de Venezuela Agencia 673 Sucursal Cumaná existe una resistencia al cambio el cual retrae la generación del conocimiento como elemento de transformación imposibilitando la creación de estrategias que brinden oportunidades de desarrollo y crecimiento a todos los agentes sociales.
- Considerando que innovar representa un compromiso de la institución hacia sus clientes, es necesario destacar que su mayor aporte debe ser la de brindar oportunidades de crecimiento y desarrollo. Se hace necesario que el Banco de Venezuela promueva acciones de cambio que garanticen el desarrollo de capacidades financieras de los implicados como mecanismo de superación el cual permita cerrar las brechas

existentes que le impiden su superación. Entendiendo este reclamo social la institución debe construir alianzas con cada uno de los agentes sociales (universidades, empresa, gobierno) como mecanismo de vinculación, considerando que superar las necesidades y carencias amerita del esfuerzo y la contribución de todos los agentes de la sociedad.

- La innovación recrea nuevos escenarios en la banca, el cual denota la preocupación y el compromiso de la institución por mejorar las condiciones de todos los agentes que conforman el entramado social. Cabe destacar que a través del respaldo que brinde el Banco de Venezuela a sus clientes estos pueden desarrollar destrezas y conocimientos económicos que le generen posibilidades de inversión, crecimiento y desarrollo económico hecho que impactaría en las tasas de crecimiento, emprendimiento, empleo además de la disminución de los índices de pobreza. Entonces la institución está obligada a diseñar nuevos modelos y procedimientos que permitan llegar y abarcar áreas en condiciones de vulnerabilidad, brindando un servicio de calidad ya que lo que se busca es que las personas conozcan y entiendan la importancia de los servicios financieros y las oportunidades que este le brinda.

- El involucramiento del Banco de Venezuela con su entorno puede conducir al reconocimiento y la evaluación de los potenciales de las distintas áreas económicas el cual conduzcan la formación de focos productivos como ejemplo de superación y constancia. El Banco de Venezuela debe aprovechar la ventaja de ser un ente gubernamental para propiciar oportunidades mediante acciones financieras que permita la inserción de todas aquellas personas que se encuentra fuera del sistema financiero. La inserción de las personas al sistema financiero

representa un reto social ya que genera un diálogo compartido en donde se debe respetar y reguardar la condición humana de los implicados.

- La innovación, es el arte convertido en destreza y aprendizaje que promueve un cambio y anticipación de los mercados de bienes y servicios procurando un alto impacto llamado valor.
- La innovación es considerada por Schumpeter (1934) como la “destrucción creativa” y sus implicaciones condicionan la actuación de los agentes, incluyendo el sistema financiero. En el Banco de Venezuela, Sucursal Cumaná Agencia 673 se pudo evidenciar que la falta de compromiso, orientación y conocimiento por parte de su talento humano sobre la materia impiden que se brinde un servicio de calidad. La carencia de una gestión innovadora dificulta el desarrollo de prácticas y políticas orientadas en el progreso y desarrollo como mecanismos de inclusión y superación de las desigualdades de los distintos sectores sociales.
- Las deficiencias y las obsolescencias en los canales y herramientas bancarias originan retardos e inconvenientes en la prestación del servicio. La resistencia al cambio condiciona la estabilidad y la adaptabilidad de la gestión financiera retardando la creación de nuevos modelos de negocios, lo cual constituye una propuesta de valor; además, deja demostrado la falta de visión ante los desafíos económicos, financieros y sociales a los cuales se enfrenta a diario la institución lo cuales dan cuenta del incumplimiento de su compromiso como agente de bienestar.
- El Banco de Venezuela como agente social debe propiciar y promover políticas y herramientas de gestión orientada en la formación de capacidades financieras como ventajas competitivas y de distinción; sin embargo, la tradicionalidad de sus prácticas y su carácter lineal ha

menoscabado la mística de trabajo dentro de la institución en donde el compromiso y la responsabilidad ha sido relegada a actividades de beneficencias y filantropías hecho que retarda el desarrollo de una nueva banca la cual este enfocada en brindar soluciones mediante la co-participación, la co-responsabilidad y coordinación con los distintos agentes con el objetivo de erradicar las desigualdades y la vulnerabilidad de los derechos y condiciones sociales.

- La gestión financiera es cada vez más compleja lo cual requiere medir e interpretar la información de una forma anticipada, eficaz y automatizada hecho que coloca en evidencia las fallas presentes en la institución por la carencia de destreza analítica retrayendo las aportaciones sobre los diagnósticos y pronósticos a tiempo sobre los volúmenes y valores de las transacciones, sectores productivos, preferencias de los clientes y demás datos que aportan información relevante sobre las tendencias en el mercado que condicionan la actuación de la institución.

- Las crisis son una invitación al cambio, sin embargo la sobrevivencia de las instituciones va a depender del tiempo de respuestas y la efectividad de estas. De acuerdo con esta premisa, los servicios ofrecidos por el Banco de Venezuela presentan irregularidades en cuanto el acceso e inclusión, acción que lo colocan en una posición desfavorable; este hecho ha ocasionado el debilitamiento y el distanciamiento de su razón social dejando en evidencia la fallas en las políticas de actuación económica y financiera necesarias para la estabilidad y el desarrollo sustentable en el que visiona un esquema de progreso el cual este orientado en actividades de producción, ahorro, inversión y la acumulación de capitales como vehículo de crecimiento y desarrollo.

- Las deficiencias en el Banco de Venezuela en relación a las acciones financieras con cambio social, han transgredido el bienestar de los implicados considerando que la inequidad y la omisión en los marcos institucionales conducen a la exclusión de todos los agentes económicos, en especial de aquellos segmentos de la población de menores ingresos, generando desigualdad y pobreza. Vale mencionar, que las fallas ya nombradas impiden que se puedan adecuar las políticas financieras teniendo en consideración las necesidades de crédito, ahorro e inversión de los distintos sector productivos en la economía que promuevan un aliciente desarrollo.

- Los referentes de desarrollo económico, financiero y social demarcan las líneas de acción que las instituciones deben cumplir para alcanzar el sostenimiento; sin embargo en la entidad bancaria, la falta de mecanismos sólidos sobre política de innovación no han permitido que la gestión financiera pueda ser articulada con la gestión social retardando la fundamentación de La innovación como estrategia social como nueva forma de hacer las cosas que promueven y fortalecen la participación de los propios actores y los beneficiarios, convirtiéndolos en verdaderos protagonistas de su propio desarrollo y transformación mediante la aplicación de acciones influyentes, que luego pueden ser replicadas como forma de gestión y soluciones confiables que fortalezcan la gestión de las demás entidades comprometidas con el desarrollo y crecimiento.

Todas las consideraciones anteriores son el resultado de una investigación rigurosa, la cual estuvo orientada en la construcción de nuevas formas de gobernabilidad que trascienden la rentabilidad y el asistencialismo para llegar a convertirse en una nueva manera de desarrollo sostenible; sin embargo, los hallazgos obtenidos se pueden utilizar como referentes para próximas

investigaciones que promuevan nuevos conocimientos en las distintas áreas de las ciencias.

RECOMENDACIONES

Una vez evaluado todo lo concerniente a La innovación como estrategia social se amerita tomar en consideraciones las siguientes recomendaciones:

- Considerar a la innovación como un elemento estratégico puesto que esta contribuye a instalar una cultura de corresponsabilidad entre los distintos agentes sociales con el fin de obtener un cambio en el sistema de gobernanza.
- El Banco de Venezuela debe mejorar y adecuar los canales y herramientas bancarias para promover un servicio bancario que llegue a muchos más usuarios, generando soluciones a los problemas de forma autónoma, rápido y eficiente. Por ello resulta interesante que la institución construya los cimientos desde una perspectiva no solo financiera sino social, el cual permita trascender de la simple prestación de un servicio financiero a un agregado de valor.
- Fomentar una cultura de gestión dinámica, flexible, abierta y creativa a través de un pensamiento crítico y sistemático que condicione el desarrollo del conocimiento como estrategia competitiva.
- Mejorar la capacidad de manejo de datos que garanticen una ventaja competitiva por su aportación en el desarrollo de diagnósticos y pronósticos sobre el comportamiento del mercado y su efecto sobre la preferencia de los clientes.
- Fomentar una cultura de Tecnología de Información y Comunicación en favor de la innovación como estrategia social para asegurar que la misma se haga de una manera rápida, fluida y transparente.

- Avanzar en la responsabilidad social, las microfinanzas, la bancarización, la Inclusión y la educación financiera como acción de cambio social, la cual induzca mecanismo de creación de valor para la refundación de una nueva banca.
- Fomentar la capacitación y el desarrollo del talento humano por considerarse el elemento de distinción en toda institución.
- Crear alianzas y redes que permitan acelerar el crecimiento económico y el empleo, el cual permita la disminución de la desigualdad y contribuye a la reducción de la pobreza.
- El Banco de Venezuela, Sucursal Cumaná Agencia 673, requiere de La innovación como estrategia social que le permita desarrollar una propuesta de valor que supone una novedad en la política de actuación que le garantice la sostenibilidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA

Libros

Arráiz, R. (2010). Historia de la banca en Venezuela. Venezuela: Grupo Editorial Cyngular.

Balcells, J. (1994): La investigación social. Introducción a los métodos y técnicas. Barcelona, ESPR-PPU

Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. Colombia: Person

Bodie, Z., & Merton, R. (1999). Finanzas. México: Person.

Capra, F. (1992). El punto crucial. Ciencia, Sociedad y Cultura naciente. Buenos Aire, Argentina. Editorial & Estaciones

Capra, F. (2006). La trama de la vida. Madrid, España. Editorial Anagrama.

David, F. (2008). Conceptos de administración estratégica. (XI ed.). México: Pearson Educación.

Drucker, P. (1960). La gerencia de empresas, Editorial Sur americana

Heimann, U.; Navarrete, J.; O'Keefe, M.; Vaca, B, & Zapata, B. (2009). Mapa estratégico de inclusión Financiera: una herramienta de análisis. México. Ediciones Los Editores.

Hernández S., Fernández C. & Baptista L. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: MC Graw Hill.

Herrera R., & Gutiérrez J. (2011). Conocimiento, Innovación y Desarrollo. I.G.E Editorial: Costa Rica.

Herrera R., & Gutiérrez J. (2011). *Conocimiento, Innovación y Desarrollo*. I.G.E Editorial: Costa Rica.

Hidalgo N.; León S.; & Pavón M. (2002). *La Gestión de la Innovación y la Tecnología en las Organizaciones*. Madrid: Ediciones Pirámide

Hitt, M; Duane, R. y Hoskisson, R. (2006). Administración estratégica: competitividad y concepto de globalización. (5ta ed.). México: Thomson.

Marconi, R. (2009). Las microfinanzas como instrumento para la superación de la pobreza. Santiago de Chile. Chile. Ediciones Andros Impresores

Morín, E. (1999). *Los siete saberes necesarios para la educación del futuro*. Paris: UNESCO.

Porter, M. (1995). La ventaja competitiva de las naciones.

Rojas, R. (1992). El Proceso de la Investigación Científica. Primera Reimpresión. Editorial Trillas. México.

Sánchez, C.; Lasagna, M.; & Marcet, X. (2013). Innovación pública: un modelo de aportación de valor. Santiago de Chile. editorial: RIL editores

Santos, B. (1993). "O Estado, as relações salariais e o bem-estar social na semiperiferia: o caso português". In Boaventura de Sousa Santos (org.), Portugal: um retrato singular. Porto, Afrontamento.

Serna, H. 2006. Gerencia estratégica: Teoría – Metodología – Alineamiento, implementación y mapas estratégicos. (3era ed.). Colombia: Editorial LTDA.

Libros electrónicos

Benjumea, A. (2016). Los retos de la banca móvil en la inclusión financiera en Colombia. Disponible en: https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/9087/AnaMar%C3%ADa_BenjumeaGiraldo_2016.pdf?sequence=2

Buckland, H. y Murillo D. (2014). La innovación Social en América Latina. Marco conceptual y Agentes. Recuperado por: http://proxymy.esade.edu/gd/facultybio/publicos/1431613105032_ESADE-FOMIN-La-innovacion-social-en-America-Latina-Marco-conceptual-y-agentes-1.pdf

Calderón, R.; Carbajal, J. & Leiva, K. (2014). La banca de desarrollo y la creación de productos para la inclusión financiera. Publicado por la Asociación Latinoamericana de Instituciones Financieras Para el Desarrollo. (ALIDE). Recuperado de: <https://www.microfinancegateway.org/sites/default/files/mfg-es-documento-la-banca-de-desarrollo-y-la-creacion-de-productos-para-la-inclusion-financiera-2-2014.pdf>

Escobar, J. y Cuervo, Á. (2008). Validez de contenido y juicio de expertos: una aproximación a su utilización. Avances en Medición, vol. 6, núm. 1, pp. 27-36. Recuperado de http://www.humanas.unal.edu.co/psicometria/files/7113/8574/5708/Articulo3_Juicio_de_expertos_27-36.pdf.

Excelencia & Desarrollo (2014). Experiencias de innovación para el desarrollo sostenible en el agro del norte peruano: innovación, cadenas productivas y asociatividad. Recuperado de: https://www.agrobanco.com.pe/wp-content/uploads/2017/07/Tostes_2014_Experiencias_de_Innovacion_Excedesa_version_impresa.pdf

García N., Grifoni A., López J. & Mejía D. (2013) La educación financiera en América Latina y el Caribe. Serie de Políticas Públicas y Transformación Productiva. Recuperado de: https://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/OECD_CAF_Financial_Education_Latin_AmericaES.pdf

Katayama, R. (2014). *Introducción a la Investigación Cualitativa. Fundamento, Método, Estrategia y Técnicas*. Recuperado de: <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/559/INTRODUCCI%C3%93N%20A%20LA%20INVESTIGACI%C3%93N%20CUALITATIVA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Meneses, J. y Rodríguez, D. (2012). El cuestionario y la entrevista. Disponible en: http://femrecerca.cat/meneses/files/pid_00174026.pdf

Norma Internacional ISO 26000 (2010). Guía de Responsabilidad Social. Publicado por: La Secretaría Central de ISO. Ginebra, Suiza. Disponible en: <http://americalatinagenera.org/newsite/images/U4ISO26000.pdf>

Libro verde de la Innovación. Comisión Europea (1995). Disponible en: <https://sid.usal.es/idocs/F8/FDO11925/libroverde.pdf>

Roa, M; García, N; Frías. A & Correa, L. (2017) Panorama del dinero móvil en América Latina y el Caribe Inclusión financiera, regulación, riesgos y costos.

Recuperado de: <http://www.cemla.org/PDF/otros/2017-06-panorama-del-dinero-movil.pdf>

Valencia, P. y Patlán, J. (2011). El emprendedor innovador y su relación con el desarrollo económico. Disponible en: <file:///C:/Users/batusai/Downloads/Dialnet-EIEmpresarioInnovadorYSuRelacionConEIDesarrolloEco-5761528.pdf>

Publicaciones

Acuña, M. (2014a). El financiamiento de la banca pública en los Planes de Desarrollo de la Nación en el período 2000-2012. *TELOS*, (16(2)), 243 – 259.

Acuña, M. (2014b). Banca pública venezolana: reconfiguración del mapa de financiación al desarrollo nacional. *Revista de Ciencias Sociales*, (XX (2)), 211 – 223.

Blanco, V. y Tafur, J. (2008) La gestión de la innovación como ventaja competitiva sostenible. II International Conference on Industrial Engineering and Industrial Management XII Congreso de Ingeniería de Organización Burgos, Spain

Camacho Beas, Luis Enrique, Impacto de las microfinanzas en el bienestar e importancia de las pymes en la economía mundial. *Ingeniería Industrial* [en línea] 2010, (-) : [Fecha de consulta: 23 de junio de 2018] Disponible en:<<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=337428494005>> ISSN 1025-9929

CODESPA (2013). RSC+D e innovación social empresarial. Disponible en : <https://www.codespa.org/app/uploads/rscd-e-innovacion-social-empresarial.pdf>

Corral, Y. (2008). Validez y confiabilidad de los instrumentos de investigación para la recolección de datos. Disponible en: <http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/revista/n33/art12.pdf>

Frías-Navarro, D. (2021). Apuntes de consistencia interna de las puntuaciones de un instrumento de medida. Universidad de Valencia. España. Disponible en: <https://www.uv.es/friasnav/AlfaCronbach.pdf>

Figuroa, I. (2013). Las Microfinanzas en Venezuela (2002-2012). *TEACS*, 6(13), 49-65.

Herrera, P. (2015). Bonos de Impacto Social: De la Innovación Social a la Innovación Financiera Responsable. *TRIOLOGIA*. 7 (13), 63-73

La Comisión Económica Para América Latina (2010). De la Innovación Social a la Política Pública. Historia de Éxito en América Latina y el Caribe. CEPAL. Disponible en: <http://www.superacionpobreza.cl/wp-content/uploads/2014/03/innovacion-social-politica-publica-2010.pdf>

La Comisión Económica Para América Latina (2017) Brechas, ejes y desafíos en el vínculo entre lo social y lo productivo. CEPAL. Disponible en : https://www.cepal.org/sites/default/files/events/files/brechas_ejes_y_desafios_en_el_vinculo_entre_lo_social_y_lo_productivo.pdf

La Organización de Cooperación para el Desarrollo Económica, Comisión Económica Para América Latina & Comisión Andina de Fomento (2016), Perspectivas económicas de América Latina 2017: Juventud, competencias y emprendimiento. Disponible en: https://www.oecd.org/dev/americas/E-book_LEO2017_SP.pdf

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (2013). Perspectivas económicas de América Latina 2014. Logística y competitividad para el desarrollo. OCDE. Disponible en: <https://www.cepal.org/es/publicaciones/1504-perspectivas-economicas-america-latina-2014-logistica-competitividad-desarrollo>

Machinea, J. (2009). La crisis financiera internacional: su naturaleza y los desafíos de política económica. *REVISTA CEPAL*, 97, 33-56.

Martínez, X. (2017). La innovación social: orígenes, tendencias y ambivalencias. Disponible en: <http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/126700/1/674366.pdf>

Microscopio global (2021) Análisis del entorno para la inclusión financiera. Disponible en: <http://file:///C:/Users/lvian/Downloads/El-Microscopio-Global-de-2020.pdf>

Milton, V.(2010). Confiabilidad y coeficiente alfa de cronbach. Telos pp. 248-252. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/993/99315569010.pdf>

Murray, R.; Caulier-Grice, J.; Mulgan, G. (2010). The Open Book of Innovation. The Young Foundation y Nesta. Disponible en: <https://youngfoundation.org/wp-content/uploads/2012/10/The-Open-Book-of-Social-Innovationg.pdf>

Ortiz, Edgar, Cabello, Alejandra y Jesús, Raúl de Jesús, Banca de desarrollo -microfinanzas-, banca social y mercados incompletos. Análisis Económico [en línea] 2009, XXIV (Sin mes): [Fecha de consulta: 27 de enero de 2019] Disponible en:<<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=41312223005>> ISSN 0185-3937

Ortiz, S. y Núñez, J. (2017). Inclusión Financiera: Diagnóstico de la situación en América Latina y el Caribe. *Revista Galega de Economía*, vol. 26, núm. 1, pp. 45-54. Disponible: file:///C:/Users/batusai/Downloads/art%C3%ADculo_redalyc_39152051004.pdf

Pernía, A. (2016). Banca: la recesión llama a la puerta. *DEBATE IESA*, XXI (1), 87-89.

Prieto, F. y Arias, F. (2014). Cloud computing como ventaja competitiva en las organizaciones. 12th Latin American and Caribbean Conference for Engineering and Technology. Recuperado en: <http://www.laccei.org/LACCEI2014-Guayaquil/RefereedPapers/RP231.pdf>

Tafur, C. (2009). Bancarización: una aproximación al caso colombiano a la luz de América Latina. *Revista estudio Gerenciales*. Volumen 25 N° 110. 2009

Yordi, O. (2013). Las intervenciones bancarias y su incidencia en el sistema bancario de la República Bolivariana de Venezuela. *CÓPERNICO*. Año IX. N° 18. PP. 5-18

WEIGELT, K. Y CAMERER, C. (1988): "Reputation and corporate strategy: a review of recent theory and applications", *Strategy Management Journal*, Vol. 9, No. 5, pp. 443-454.

Leyes

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999). *Gaceta Oficial* N° 36860 de fecha 30/ 12/ 99. Venezuela.

Ley de Instituciones del Sector Bancario Gaceta Oficial N° 40557 de fecha 08/12/2014. Venezuela

Ley orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación Gaceta Oficial N° 37.291 del 26/09/ 200. Venezuela

Tesis

Cea, R (2010). La Responsabilidad Social Corporativa en las Entidades Bancarias de la Unión Europea. Análisis empírico y propuesta de modelo normalizado. Tesis de doctorado, recuperado por: https://www.researchgate.net/publication/42428960_La_responsabilidad_social_corporativa_en_las_entidades_bancarias_de_la_Union_Europea_Analisis_empirico_y_propuesta_de_modelo_normalizad

Hernández, A. (2016). *Gerencia Transdisciplinaria*. Tesis de Maestría, recuperado por: <http://pcc.faces.ula.ve/Tesis/Maestria/Alex%20Hernandez/Tesis.pdf>

López, R. (2012). Innovación del modelo de negocio: Propuesta de un modelo holístico. Tesis Doctoral. Disponible en: https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/7825/43365_lopez_perez_ricardo.pdf?sequence=1

Petit, E. (2012). *Desarrollo Organizacional para la Gerencia de la Innovación en Latinoamérica* Tesis de Maestría, recuperado por: http://tesis.luz.edu.ve/tde_arquivos/3/TDE-2012-07-10T08:44:42Z-3247/Publico/petit_torres_elsa_emilia.pdf

Sanhueza, P. (2011). Microempresa y microfinanzas como instrumento de desarrollo local: evaluación de impacto del microcrédito en la Región de La Araucanía, Chile. Tesis de doctorado recuperado por: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/22961/1/TESIS.pdf>

Tirado M. (2007). *Fundación "Banco de Pobres"; una propuesta financiera, actual y eficiente para las comunidades en situación de extrema pobreza en la UPZ* tesis de Maestría. Recuperado por: <file:///C:/Users/RAMIREZ/Downloads/T82.07%20T511f.pdf>

Páginas web consultadas

SUDEBAN disponible en: <http://www.sudeban.gob.ve/>

<https://www.bbva.com/es/la-revista-global-finance-elige-a-bbva-como-mejor-banco-corporativo-2021/>

<https://www.bbva.com/es/finanzas-para-todos-el-riesgo-financiero-y-sus-tipos/>

ANEXOS

Anexo 1: Carta Banco de Venezuela

Cumaná,... de septiembre 2019

Ciudadano (a)

Presente

Muy cordialmente me dirijo a usted en la oportunidad de hacer de su conocimiento, que actualmente me encuentro cursando estudios en la Universidad de Oriente y en este momento me encuentro en proceso de realización del Trabajo de Grado “La innovación como estrategia social en la Banca Pública, caso Banco de Venezuela. Agencia 673 Sucursal Cumaná; el cual tiene como objetivo: Fundamentar La innovación como estrategia social en la Banca Pública, caso Banco de Venezuela. Agencia 673 Sucursal Cumaná, Sucursal Cumaná 673”.

Asimismo solicito de su valiosa colaboración en la validación de contenido de los ítems que conforman el instrumento que se utilizará para recabar la información requerida en la investigación. Vale mencionar, que la información recabada será utilizada con fines académicos y la misma será guarda con absoluta confidencialidad.

Agradeciendo su receptividad y colaboración.

Atentamente,

Licda: Yelimar Leonice

C.I.: 1776216

**Anexo 2: Cuestionario N° 1: La innovación como estrategia social en
La Banca Pública caso Banco de Venezuela**



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
VICERRECTORADO ACADÉMICO
COMISIÓN CENTRAL DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
POSTGRADOS EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MENCIÓN FINANZAS**

Cuestionario

**La innovación como estrategia social en la Banca Pública,
Caso Banco de Venezuela**

HOJA DE CONTROL

(No escriba en los espacios punteados)

N°.....

NOMBRE DEL ENTREVISTADO: _____

CARGO QUE OCUPA: _____

FECHA: _____

INSTRUCCIONES GENERALES

Antes de comenzar a llenar el presente cuestionario, es importante seguir las siguientes instrucciones:

- a) Lea cuidadosamente cada una de las preguntas que se le presentan.
- b) En las preguntas con alternativas a seleccionar, marque con una (X) su respuesta.
- c) Trate en lo posible de responder todas las preguntas.
- d) Escriba en forma clara y legible

La Innovación como Estrategia Social en la Banca Pública Caso Banco de Venezuela

1 ¿Has escuchado hablar sobre la innovación?

Sí _____ No _____

2 - ¿De acuerdo a su conocimiento, de las siguientes afirmaciones cuál considera usted que tiene relación con la innovación?

- Medio de transformación (insumo, productos y servicios) _____
- Generación de conocimiento _____
- Forma de gestión creativa y participativa _____
- Producción e intercambio de conocimiento _____
- Integración y conexiones de proceso de aprendizaje y negociación _____
- Dominio de recursos y canales financieros, tecnológicos e informativo _____
- Desarrollo de competencia y generación de valor _____
- Otros _____
Especifique _____

3 - El proceso de innovación, puede verse afectado según usted por:

- La resistencia al cambio _____
- Falta de inversión tecnológica _____
- Falta de incentivos económicos y mejoras laborales _____
- Fallas en los canales de comunicación e información _____
- Desconocimiento de la misión, visión y los objetivos de la institución _____
- Desconocimiento de las competencias (individuales y colectivas) del talento humano dentro de la institución _____

- Incertidumbre en los mercados _____
 - Falta de una estrategia de negocio _____
 - Otros _____
- Especifique
-

4 - ¿existe dentro de la institución bancaria un programa dedicado al fomento de la innovación?

Sí _____ No _____

5 - ¿Considera usted que la innovación es una estrategia competitiva para la institución?

Sí _____ No _____

6 - ¿Creé usted que las innovaciones tienen incidencia en el diseño, implantación y divulgación de instrumentos o medios financieros por parte de la institución

Sí _____ No _____

7- Dentro de la institución bancaria hacen uso de alguna innovación mencionada a continuación:

- Banca Móvil _____
 - Billetera móvil o dinero móvil _____
 - Big data _____
 - Cloud Computing o información en la nube _____
 - Otras _____
- Especifique
-

8- El uso de las innovaciones en la institución financieras según usted pueden contribuir a:

- Reducción del efectivo como medio de pago _____
- Facilita el acceso y uso de servicios _____
- Reducción de tiempo y costos transaccionales _____
- Análisis sistemáticos de datos _____
- Mejora de la experiencia y el conocimiento de los clientes _____
- Permite la inclusión financiera _____
- Aumento de la eficiencia y competitividad de la institución _____
- Diferenciación en el sector financiero _____
- Mayor seguridad en el sistema _____

- Desarrollo de destrezas y habilidades de los actores financieros _____
 - Otros _____
- Especifique
-

9 - El uso de las innovaciones dentro de la entidad financiera, puede verse afectado según usted por:

- La informalidad _____
 - Bajos niveles de alfabetización financiera _____
 - Deficiencia en la relación y orientación brinda a los clientes _____
 - Baja segmentación de los clientes _____
 - Deficiencia en el monitoreo y evaluación de productos e instrumentos financieros _____
 - Deficiencia en los canales de promoción y divulgación de información _____
- Otros _____
- Especifique
-

Responsabilidad Social

10- ¿Has escuchado hablar sobre La Responsabilidad Social?

Sí _____ No _____

11 - De acuerdo a su conocimiento, de las siguientes afirmaciones cuál considera usted que tiene relación con La Responsabilidad Social

- Nueva manera de hacer negocio _____
- Unión de intereses particulares con intereses colectivos _____
- Sensibilidad y cohesión social _____
- Visión compartida _____
- Valores éticos y transparencia en la gestión de las instituciones _____
- Actuación y cumplimiento de obligaciones asumidas por la institución _____
- Construcción y desarrollo sostenible _____
- Planes y acciones integrales a largo plazo _____
- Otros _____

Especifique

12- Según su criterio, cuál de las siguientes áreas mencionada a continuación, guardan relación con la Responsabilidad Social dentro de la institución

- Finanzas _____
- Mercadeo y Publicidad _____
- Talento humano _____
- Gestión de calidad y servicio _____
- Administración _____
- Normas y Código de ética _____
- Higiene y seguridad Laboral _____
- Otras _____

Especifique _____

13- Tiene usted conocimiento si dentro de la institución existen programas o políticas sobre La Responsabilidad Social

Sí _____ No _____

14 - ¿Tiene usted conocimiento si dentro de la institución hacen uso de Estándares y Lineamientos Internacionales sobre La Responsabilidad Social?

Sí _____ No _____

De ser afirmativo su respuesta pasar a la siguiente pregunta, sino a la pregunta 19

15 - De los siguientes Estándares y Lineamientos Internacionales de Responsabilidad Social cuál o cuáles utilizan dentro de la institución

- FTSE4Good _____
- Modelo SA 8000 (Social Accountability) _____
- Accountability 1000 (AA1000) _____
- ISO 26000 _____
- Otros _____

Especifique _____

16- La institución brinda información a sus trabajadores sobre la competencia y alcance de contar con Estándares y Lineamientos Internacionales de Responsabilidad Social

Sí _____ No _____

De ser afirmativo su respuesta pasar a la siguiente pregunta, sino a la pregunta 18

17- La institución realiza algún seguimiento o evaluación sobre el uso de Estándares y Lineamientos Internacionales de Responsabilidad Social

Sí _____ No _____

18-Considera usted que la innovación puede jugar un papel de importancia en los programa de orientación, formación y divulgación de La Responsabilidad Social dentro de la institución

Sí _____ No _____

Acciones Financieras con Cambio Social

19 - Cuáles de las siguientes Acciones Financieras son orientadas, promocionadas y divulgadas en la institución

- La Microfinanzas _____
- La bancarización _____
- La inclusión financiera _____
- La educación financiera _____
- Otras _____

Especifique

20 -Las Microfinanzas, La Bancarización, La Inclusión y La Educación financiera puede ser afectadas según usted por:

- Niveles bajos de ingresos de los clientes _____
- Pocas sucursales y canales financieros _____
- Poca disponibilidad de productos _____
- Altos costos y riesgos de transacción _____
- Falla en la cultura financiera por parte de los empleados _____
- Deficiencia en los canales de promoción y divulgación de información y comunicación _____

- Baja remuneración e incentivos laborales _____
- Bajos niveles de alianzas con los sectores productivos _____
- Fallas en el control y seguimiento de las políticas de calidad de servicio

➤ Otras _____

Especifique

21 - Considera usted que la innovación podría tener efectos en la orientación, promoción y divulgación de las Microfinanzas, La Bancarización, La Inclusión y La Educación Financiera

Sí _____ No _____

22 - Cree que las condiciones económicas, financieras y sociales afectan la orientación, promoción y divulgación de las Microfinanzas, La Bancarización, La Inclusión y La Educación financiera.

Sí _____ No _____

23 - Le gustaría formar parte de un programa de orientación, promoción y divulgación de las Microfinanzas, La Bancarización, La Inclusión y La Educación Financiera en la institución.

Sí _____ No _____

24 - El programa de orientación, promoción y divulgación de las Microfinanzas, La Bancarización, La Inclusión y La educación Financiera en la institución puede verse afectado según usted por:

- Equipos tecnológicos obsoleto _____
- Falta de Personal capacitado _____
- Bajos niveles en los incentivos y remuneraciones _____
- Poco conocimiento financiero _____
- Gerencia centralizada _____
- La crisis económica y financiera _____
- Carencia de insumos _____
- Poco interés social _____
- Poco entendimiento sobre los fines del programa _____
- Ausencia de información _____
- Otros _____

Especifique

25 - Le gustaría formar parte del programa de formación de La innovación como estrategia social dentro de la institución

Sí _____ No _____

26- De los siguientes factores internos y externos, cuál cree usted que puede afectar el programa de formación de La innovación como estrategia social dentro de la institución

- Falta de recursos económicos _____
 - Limitada Responsabilidad social _____
 - Inestabilidad política _____
 - Resistencia al cambio _____
 - Carencia de tecnología _____
 - Carencia de personal calificado _____
 - Limitada visión de negocio _____
 - Niveles de riesgo y costo _____
 - Inestabilidad económica y financiera _____
 - Otros _____
- Especifique
-

27 - De los siguientes objetivos sociales cuál cree usted deberían formar parte del programa de formación de La innovación como estrategia social dentro de la institución

- Finanzas responsables _____
- Gobernabilidad y sostenimiento _____
- Emprendimiento con compromiso _____
- Cultura Financiera _____
- Otros _____

Especifique

Nota: la información recabada mediante este cuestionario será utilizada para fines académicos, agradezco por la valiosa colaboración prestada, Gracias!

Anexo 3: Cuestionario N° 2 La innovación como estrategia social en La Banca Pública Caso de VenezuelaAnexos



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
VICERRECTORADO ACADÉMICO
COMISIÓN CENTRAL DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
POSTGRADOS EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MENCIÓN FINANZAS**

Cuestionario

**La innovación como estrategia social en la Banca Pública,
Caso Banco de Venezuela**

HOJA DE CONTROL

(No escriba en los espacios punteados)

N°.....

NOMBRE DEL ENTREVISTADO: _____

CARGO QUE OCUPA: _____

FECHA: _____

INSTRUCCIONES GENERALES

Antes de comenzar a llenar el presente cuestionario, es importante seguir las siguientes instrucciones:

- a) Lea cuidadosamente cada una de las preguntas que se le presentan.
- b) Marque con una equis (X) su respuesta.
- c) Las puntuaciones de las respuestas considera los siguientes niveles:
1: Totalmente en Desacuerdo, 2: En Desacuerdo, 3: Neutral, 4: De Acuerdo y
5: Totalmente de Acuerdo
- d) Trate en lo posible de responder todas las preguntas.

Cuestionario N° 2

La Innovación como Gestión Social en las Entidades Financieras. Caso Banco de Venezuela.

	T D	E D	N	D A	T A
Puntuación Escalada	1	2	3	4	5
La Innovación como Gestión Social en las Entidades Financieras. Caso Banco de Venezuela.					
La Innovación como Gestión social					
La COMPETITIVIDAD es una premisa dentro de la institución					
La REPUTACIÓN es un elemento de valor dentro de la institución					
Las prácticas de la institución fomentan el DESARROLLO EMPRESARIAL como medida de distinción dentro del mercado financiero					
La IMAGEN y la reputación forman parte de la identidad de las instituciones					
Las POLITICAS DE DESARROLLO son herramientas de inclusión de la institución					
La garantía y el desarrollo de valor deben formar parte del modelo de negocio de la institución					
El DESARROLLO DE CENTROS PRODUCTIVOS impulsa políticas inclusivas por parte de la institución					
Inteligencia Financiera					
Las ACCIONES DE CAMBIO generan compromiso y transparencia en las instituciones					
La GENERACION DE VALOR genera ventajas competitivas					

fomentar el APRENDIZAJE como mecanismo de conocimiento crea valor en las instituciones					
Propuesta y Estrategia de Desarrollo					
La GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO permite el posicionamiento de las instituciones					
Las REDES Y ALIANZAS promueve la inclusión y el fortalecimientos de políticas de desarrollo					
La CULTURA DE GESTIÓN promueven actividades que generen valor a la institución					
Las INNOVACIONES BANCARIAS mejoran el servicio prestado en la institución					
Las PRACTICAS Y PROCEDIMIENTOS BANCARIOS agilizan los tiempos de respuestas a los usuarios financieros					
Gestión Social					
El DESARROLLO Y la GARANTIA SOCIAL son herramientas que pueden impulsan la gestión social en la institución					
El DESARROLLO Y CAPACIDADES FINANCIERAS contribuye en la formación de la educación financiera de los usuarios financieros.					
Diálogo y Compromiso Social					
Los VALORES ETICOS son la garantía de responsabilidad y compromiso social de la institución.					
La transparencia y la creación de oportunidades de desarrollo están enmarcada dentro de los principios de COMPROMISO SOCIAL llevado a cabo por la institución					

Nota: la información recabada mediante este cuestionario será utilizada para fines académicos, agradezco por la valiosa colaboración prestada, Gracias!

Anexo 4: Constancia de Validación de Instrumento N° 1



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
VICERRECTORADO ACADÉMICO
COMISIÓN CENTRAL DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
POSTGRADOS EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MENCION FINANZAS

Constancia de validación de instrumento

Yo Teresa Chacare

Cédula de Identidad N° 4033.396 por medio de la presente certifico que evalué la versión preliminar del instrumento elaborado por la tesista del programa de Maestría en Ciencias Administrativas Mención Finanzas: **Yelimar José Leonice V- 17761216**, con la finalidad de que sea utilizado para la recolección de la información de su trabajo de grado titulado **La innovación como Estrategia Social en la Banca Pública, Caso Banco de Venezuela.**

En consecuencia, manifiesto que una vez ajustados las observaciones realizadas, el instrumento es considerado valido y puede ser aplicado de forma definitiva y con fines de investigación.

Firma

Anexo 5: Constancia de Validación de instrumento N° 1



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
VICERRECTORADO ACADÉMICO
COMISIÓN CENTRAL DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
POSTGRADOS EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MENCION FINANZAS**

Constancia de validación de instrumento

Yo Jose Nahriada Madales

Cédula de Identidad N° V-521960 por medio de la presente certifico que evalué la versión preliminar del instrumento elaborado por la tesista del programa de Maestría en Ciencias Administrativas Mención Finanzas: **Yelimar José Leonice V- 17761216**, con la finalidad de que sea utilizado para la recolección de la información de su trabajo de grado titulado **La innovación como Estrategia Social en la Banca Pública, Caso Banco de Venezuela.**

En consecuencia, manifiesto que una vez ajustados las observaciones realizadas, el instrumento es considerado valido y puede ser aplicado de forma definitiva y con fines de investigación.

Jose Madales

Firma

Anexo 6: Constancia de validación de instrumento N° 1



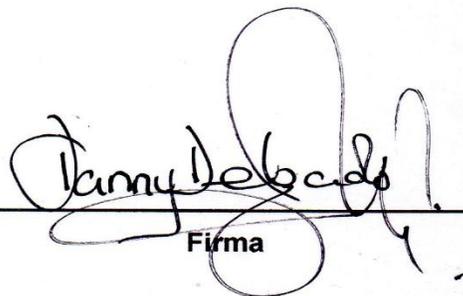
**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
VICERRECTORADO ACADÉMICO
COMISIÓN CENTRAL DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
POSTGRADOS EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MENCIÓN FINANZAS**

Constancia de validación de instrumento

yo Danny Delgado López

Cédula de Identidad N° V-10.167.596 por medio de la presente certifico que evalué la versión preliminar del instrumento elaborado por la tesista del programa de Maestría en Ciencias Administrativas Mención Finanzas: **Yelimar José Leonice V- 17761216**, con la finalidad de que sea utilizado para la recolección de la información de su trabajo de grado titulado **La innovación como Gestión Social en la Banca Pública, Caso Banco de Venezuela.**

En consecuencia, manifiesto que una vez ajustados las observaciones realizadas, el instrumento es considerado valido y puede ser aplicado de forma definitiva y con fines de investigación.


Firma

Anexo 7: Referencia de Trabajo

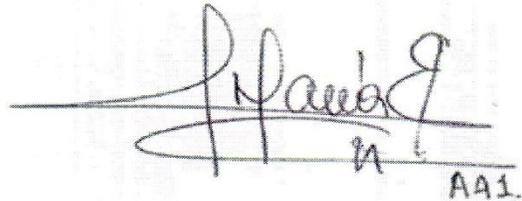


A QUIEN PUEDA INTERESAR

Por medio de la presente hacemos constar que LEONICE FUENTES, YELIMAR JOSE, titular de la cédula de identidad nro. V-17761216, presta sus servicios en este Instituto, desde el día 18/04/2012 ocupando actualmente el cargo de Cajero Integral en SUCURSAL CUMANA .

Constancia que se expide a petición de la parte interesada en Caracas el nueve de Julio de dos mil trece .

Por el Banco de Venezuela



AA1.

MARÍA ESTHER HERNÁNDEZ
Gcia. Gral. Gestión Capital Humano
AA-1

Esta Constancia de Trabajo ha sido emitida en forma electrónica a través del servicio de Autogestión de Recursos Humanos del Portal Corporativo del Banco de Venezuela bajo el N° 17761216261. En caso de requerir mayor información o certificación de la misma, puede contactarnos a través del teléfono: (0212) 501-34-28 de Lunes a Viernes de 8.00 a.m. a 4.30 p.m.

METADATOS

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 1/6

Título	LA INNOVACIÓN COMO GESTIÓN SOCIAL EN LA BANCA PÚBLICA, CASO BANCO DE VENEZUELA
Subtítulo	

Autor(es)

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail
LEONICE FUENTES YELIMAR JOSE	C VLAC 17.761.216
	e -mail YELIMARLEONICE@HOTMAIL.COM
	e -mail
	C VLAC
	e -mail
	e -mail
	C VLAC
	e -mail
	e -mail

Palabras o frases claves:

INNOVACION SOCIAL Y SISTEMA FINANCIERO

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 2/6

Líneas y sublíneas de investigación:

Área	Sub área
CIENCIA ADMINISTRATIVA	FINANZAS

Resumen (abstract):

Las crisis que afecta a los sistemas económicos, políticos, financieros y sociales develan el dinamismo y la no linealidad de los hechos. De acuerdo con los acontecimientos, se hace urgente la creación de distintos escenarios creativos, transformadores e inclusivos que permitan la construcción de nuevos espacios en donde la creación de valor, el conocimiento y el interés colectivo condicione las exigencias de un sistema innovador e influyente en las instituciones tanto públicas como privadas. Por esta razón, la innovación social es imprescindible para las entidades financieras en donde la forma tradicionalista imposibilita el acceso a los servicios financieros. Sin embargo, la conjugación de los diferentes elementos y agentes en los distintos campos de acción social conlleva a la construcción de nuevas formas de gobernabilidad que trascienden la rentabilidad y el asistencialismo para llegar a convertirse en una nueva manera de desarrollo sostenible. Esta investigación de campo propone a La Innovación como Estrategia Social en la Banca Pública, Caso Banco de Venezuela. La investigación se llevó a cabo en el Banco de Venezuela, agencia 673 Sucursal Cumaná, sin embargo la misma es susceptible de ser aplicada en cualquier agencia del banco porque todas comparten la misma realidad; en cuanto la metodología es de tipo mixta (cuantitativa y cualitativa). El método cuantitativo se apoyó en el paquete estadístico Smart- Pls 3.0 y por su parte el método cualitativo se apoyó a través de la etnografía, ambos métodos permiten recabar, analizar e interpretar la información de manera precisa y concisa en busca de un cambio en el sistema de gobernanza de la institución que contribuya en el fortalecimiento de las áreas sociales, económica, financiera e investigativa.

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 3/6

Contribuidores:

Apellidos y Nombres	ROL / Código CVLAC / e-mail			
LEONICE YELIMAR JOSE	OL	R	A	<input type="text"/> S <input type="text"/> U <input type="text"/> U <input type="text"/>
	VLAC	C	17761216	
	e-mail	e-	Yelimarleonice@hotmail.com	
	e-mail	e-		
	OL	R	A	<input type="text"/> S <input type="text"/> U <input type="text"/> U <input type="text"/>
	VLAC	C		
	e-mail	e-		
	e-mail	e-		
	OL	R	A	<input type="text"/> S <input type="text"/> U <input type="text"/> U <input type="text"/>
	VLAC	C		
	e-mail	e-		
	e-mail	e-		

Fecha de discusión y aprobación:

Año Mes Día

2021	2	4
------	---	---

Lenguaje: SPA

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 4/6

Archivo(s):

Nombre de archivo	Tipo MIME
Tesis_NA.doc	Application/word

Alcance:

Espacial: _____ (Opcional)

Temporal: _____ (Opcional)

Título o Grado asociado con el trabajo:

MAGISTER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVA MENCION FINANZAS

Nivel Asociado con el Trabajo: MAGISTER

Área de Estudio: CIENCIA ADMINISTRATIVA MENCION FINANZAS

Institución(es) que garantiza(n) el Título o grado: Universidad de Oriente

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 5/6



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
CONSEJO UNIVERSITARIO
RECTORADO

CU N° 0975

Cumaná, 04 AGO 2009

Ciudadano
Prof. JESÚS MARTÍNEZ YÉPEZ
Vicerrector Académico
Universidad de Oriente
Su Despacho

Estimado Profesor Martínez:

Cumplo en notificarle que el Consejo Universitario, en Reunión Ordinaria celebrada en Centro de Convenciones de Cantaura, los días 28 y 29 de julio de 2009, conoció el punto de agenda **"SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA PUBLICAR TODA LA PRODUCCIÓN INTELECTUAL DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UDO, SEGÚN VRAC N° 696/2009"**.

Leído el oficio SIBI – 139/2009 de fecha 09-07-2009, suscrita por el Dr. Abul K. Bashirullah, Director de Bibliotecas, este Cuerpo Colegiado decidió, por unanimidad, autorizar la publicación de toda la producción intelectual de la Universidad de Oriente en el Repositorio en cuestión.

UNIVERSIDAD DE ORIENTE
SISTEMA DE BIBLIOTECA
RECIBIDO POR *Martínez*
FECHA *5/8/09* HORA *5:30*

Comunicación que hago a usted a los fines consiguientes.

Cordialmente,

Juan A. Bolanos Currela
Secretario



C.C: Rectora, Vicerrectora Administrativa, Decanos de los Núcleos, Coordinador General de Administración, Director de Personal, Dirección de Finanzas, Dirección de Presupuesto, Contraloría Interna, Consultoría Jurídica, Director de Bibliotecas, Dirección de Publicaciones, Dirección de Computación, Coordinación de Teleinformática, Coordinación General de Postgrado.

JABC/YGC/maruja

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso- 6/6

Artículo 41 del REGLAMENTO DE TRABAJO DE PREGRADO (vigente a partir del II Semestre 2009, según comunicación CU-034-2009) : “los Trabajos de Grado son de la exclusiva propiedad de la Universidad de Oriente, y sólo podrán ser utilizados para otros fines con el consentimiento del Consejo de Núcleo respectivo, quien deberá participarlo previamente al Consejo Universitario para su autorización”.



LEONICE FUENTES YELIMAR JOSE
AUTOR



PROF: CHACARE TERESA
ASESOR