



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO NUEVA ESPARTA
ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO
PROGRAMA DE LICENCIATURA EN CONTADURÍA PÚBLICA**

**NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL OTORGAMIENTO
DE CRÉDITOS BAJO LA MODALIDAD PAGARÉ A PEQUEÑAS
Y MEDIANAS EMPRESAS APLICADOS POR EL BANCO
MERCANTIL, C.A AGENCIA PORLAMAR**

Trabajo de Grado Modalidad Pasantía Presentado como Requisito Parcial
para Optar al Título de Licenciada en Contaduría Pública.

Br. Fernández González, Lisbeth Sarai
C.I. 17.111.579

Guatamare, Noviembre de 2008



DEDICATORIA

DEDICATORIA

A Dios Todopoderoso, por darme inteligencia y constancia para el desarrollo de este trabajo y por enseñarme que todo lo puedo en él que me fortalece.

A mi madre, por ser la persona que siempre me ha brindado su apoyo incondicional en cada momento de mi vida y ha luchado conjuntamente conmigo para lograr mis metas.

A mi padre, por enseñar que todo mérito se logra con voluntad y sacrificio.

A mi tía María, por ayudarme en todos los sentidos y confiar en que podría llegar hasta aquí.

A todos ustedes les dedico este gran esfuerzo



AGRADECIMIENTOS

AGRADECIMIENTOS

A mi Dios por estar siempre conmigo protegiéndome y ayudándome hasta el día de hoy, por darme la sabiduría y el conocimiento para lograr los objetivos propuestos y por iluminar cada paso de mi vida; gracias a ti hoy hago realidad este sueño.

A mi mamá y mi papá, por instruirme con amor por el buen camino y brindarme su confianza para cumplir esta meta.

A mi tía María por ser tan incondicional conmigo; a mi tío Salvador por su gran entusiasmo y a mi querido primo Victor por creer que podía materializar este anhelado sueño, espero que también puedas lograr tus metas.

A mis hermanas y hermano por compartir mis alegrías y tristezas, espero que este logro alcanzado les sirva de guía y ejemplo en sus vidas.

A Carlos, por tenerme paciencia en estos años, apoyarme tanto en los buenos y malos momentos y por darme ánimos para seguir adelante. Gracias por ser tan especial y formar parte de mi vida!

A la Lcda. Josephlina Villarroel, por haber aceptado ser mi asesora académica cuando más lo necesitaba; muchas gracias por brindarme sus conocimientos, su orientación y sobre todo su valioso tiempo.

A la Universidad de Oriente, por ser la casa de estudios donde me formé profesionalmente, así como también a todos y cada uno de los profesores que allí me impartieron sus conocimientos.

A todo el personal del Banco Mercantil C.A, Agencia Porlamar, en especial al sr. José Badra, Jessika Longo y sobre todo a la sra. Inírida Rojas. Gracias por el apoyo prestado y por su valiosa colaboración.

A mis amigos Morelvi, Marisela, Maryury, Bianca, Fabiola Alejandra, Orlando, Manuel y Obmerth por ser buenos compañeros y por todo lo que compartimos.

A todos ustedes, Muchas Gracias!

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTOS.....	V
FASE I. INTRODUCCIÓN.....	2
1.2.- Objeto de estudio	2
1.3.- Introducción (situación a evaluar)	2
1.4.- Objetivos de la investigación	12
1.4.1.- Objetivo general.....	12
1.5.- Técnicas de recolección de datos	13
1.5.1.- Observación Directa y Participante.....	13
1.5.2.- Entrevista no Estructurada	14
1.5.3.- Revisión Documental.....	15
FASE II. ASPECTOS GENERALES DEL BANCO MERCANTIL, C.A.....	19
2.2.- Tipo de actividad	21
2.3.- Misión.....	21
2.4.- Visión	21
2.5.- Objetivos de la institución.....	22
2.6.- Estructura organizativa.....	22
2.7.- Funciones realizadas en la gerencia de negocios.....	25
2.7.1.- Funciones del Gerente de Negocios.....	25
2.7.2.- Funciones del Ejecutivo de Negocios Pyme	26
FASE III. ASPECTOS GENERALES Y LEGALES DE LOS CREDITOS OTORGADOS A LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS.....	29
3.1.- Aspectos generales.....	29
3.1.1.- Crédito	30
3.1.2.- Pagaré	34
3.2.- Aspectos legales	36

3.2.1.- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.....	36
3.2.2.- Ley del Banco Central de Venezuela.....	37
3.2.3.- Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras	38
3.2.4.- Código de Comercio	44
3.2.5.- “Normas Relativas a la Clasificación del Riesgo en la Cartera de Créditos y Cálculo de sus Provisiones” establecida por la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras (Resolución N° 009-1197).....	44
3.2.6.-“Normas Relativas al Funcionamiento del Sistema de Información Central de Riesgos” establecida por la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras (Resolución N° 001-06-98).	51
FASE IV. NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL OTORGAMIENTO DE CREDITOS BAJO LA MODALIDAD PAGARE ESTABLECIDOS EN LOS MANUALES ELECTRONICOS	55
4.1.- De las normas	56
4.2.- De la documentación de los expedientes de créditos	59
4.3.- De los sistemas de calificación crediticia	61
4.4.- De las garantías	65
4.5.- De los procedimientos.....	67
FASE V. PROCEDIMIENTOS PARA EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS BAJO LA MODALIDAD PAGARÉ APLICADOS POR EL BANCO MERCANTIL, C.A AGENCIA PORLAMAR	73
5.1.- Recepción, revisión y verificación de los requisitos	74
5.2.- Introducción de la información no financiera y financiera del cliente en el sistema electrónico.....	76
5.3.- Análisis de la operación crediticia	79
5.4.- Decisión relacionada con el otorgamiento del crédito	88
5.5.- Redacción del documento de pagaré.....	89
5.6.- De la liquidación del pagaré	92

FASE VI. ANÁLISIS DE LAS NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITO BAJO LA MODALIDAD PAGARE APLICADOS POR EL BANCO MERCANTIL, C.A AGENCIA PORLAMAR..	95
6.1.- Comparación de las normas y procedimientos para el otorgamiento de créditos bajo la modalidad pagaré aplicados por el banco mercantil, c.a agencia porlamar con respecto a las bases legales existentes en materia crediticia	96
6.2.- Comparación de las normas y procedimientos para el otorgamiento de créditos bajo la modalidad pagaré aplicados por el banco mercantil, c.a agencia porlamar con los establecidos en los manuales electrónicos	103
6.3.- Debilidades y fortalezas de las normas y procedimientos para el otorgamiento de créditos bajo la modalidad pagaré aplicados por el banco mercantil, c.a agencia Porlamar	111
6.3.1.- Debilidades	112
6.3.2.- Fortalezas.....	113
CONCLUSIONES	115
RECOMENDACIONES	118
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	120
Referencias electrónicas	122

ÍNDICE DE CUADRO

Cuadro N°1 Índices de Rendimiento.....	81
Cuadro N° 2 Índices de Eficiencia.....	82
Cuadro N° 3 Índices de Apalancamiento y Estructura Financiera.....	83
Cuadro N° 4 Comparación del Procedimiento para la Recepción, Revisión y Verificación de los Requisitos Aplicado por el Banco Mercantil, C.A Agencia Porlamar con las Bases Legales.....	96
Cuadro N° 5 Comparación del Procedimiento para el Análisis de la Operación Crediticia Aplicado por el Banco Mercantil, C.A Agencia Porlamar con las Bases Legales.	98
Cuadro N° 6 Comparación del Procedimiento Sobre la Decisión Relacionada con el Otorgamiento del Crédito Aplicado por el Banco Mercantil, C.A Agencia Porlamar con las Bases Legales.....	99
Cuadro N° 7 Comparación del Procedimiento para la Redacción del Documento de Pagaré Aplicado por el Banco Mercantil, C.A Agencia Porlamar con las Bases Legales.....	100
Cuadro N° 8 Comparación del Procedimiento para la Liquidación del Pagaré Aplicado por el Banco Mercantil, C.A Agencia Porlamar con las Bases Legales.	101
Cuadro N° 9 Comparación del Procedimiento para la Recepción, Revisión y Verificación de los Requisitos Aplicado por el Banco Mercantil, C.A Agencia Porlamar con lo establecido en los Manuales Electrónicos.	103
Cuadro N° 10 Comparación del Procedimiento para la Introducción de la Información No Financiera y Financiera del Cliente en el Sistema Aplicado por el Banco Mercantil, C.A Agencia Porlamar con lo establecido en los Manuales Electrónicos.....	104

Cuadro N° 11 Comparación del Procedimiento para el Análisis de la Operación Crediticia Aplicado por el Banco Mercantil, C.A Agencia Porlamar con lo establecido en los Manuales Electrónicos..... 105

Cuadro N° 12 Comparación del Procedimiento Sobre la Decisión Relacionada con el Otorgamiento del Crédito Aplicado por el Banco Mercantil, C.A Agencia Porlamar con lo establecido en los Manuales Electrónicos. 107

Cuadro N° 13 Comparación del Procedimiento para la Redacción del Documento de Pagaré Aplicado por el Banco Mercantil, C.A Agencia Porlamar con lo establecido en los Manuales Electrónicos. 109

Cuadro N° 14 Comparación del Procedimiento para la Liquidación del Pagaré Aplicado por el Banco Mercantil, C.A Agencia Porlamar con lo establecido en los Manuales Electrónicos. 110

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 2 Memorándum Envío de Recaudos.....	71
Figura N° 3 Procedimiento para la Recepción, Revisión y Verificación de los Requisitos	75
Figura N° 4 Procedimiento para la Introducción de la Información Financiera y No Financiera del Cliente en el Sistema Electrónico y Análisis de la Operación Crediticia	87
Figura N° 5 Procedimiento Sobre la Decisión Relacionada con el Otorgamiento del Crédito.....	89
Figura N° 6 Procedimiento para la Redacción del Documento de Pagaré....	91
Figura N° 7 Procedimiento para la Liquidación del Pagaré.....	93



FASE I

INTRODUCCIÓN

FASE I. INTRODUCCIÓN

La Entidad seleccionada para el desarrollo de las Pasantías fue el Banco Mercantil, C.A, Agencia Porlamar, específicamente en el Segmento Pyme (Pequeñas y Medianas Empresas) de la Gerencia de Negocios del mencionado banco; ubicado en la Calle San Nicolás con Calle Mariño, esquina el Trompillo, Porlamar, Estado. Nueva Esparta.

1.2.- Objeto de estudio

El objeto de estudio se refirió a las Normas y Procedimientos para el otorgamiento de créditos bajo la modalidad pagaré a pequeñas y medianas empresas aplicados por el Banco Mercantil, C.A, Agencia Porlamar.

1.3.- Introducción (situación a evaluar)

En la actualidad, las sociedades están conformadas por el Estado, individuos y empresas; éstas últimas representan parte importante en el desarrollo de tal sociedad, por cuanto constituyen una fuente de provecho para la economía de la misma, debido a que son entidades tanto generadoras de fuentes de empleo como productoras de bienes o servicios, siendo éstos ofrecidos en el mercado con la finalidad de satisfacer las necesidades existentes en las comunidades a cambio de que los individuos cancelen un determinado valor monetario; representando dicho valor la fuente de ingresos para las organizaciones del sector privado.

Adicionalmente de los ingresos monetarios, las empresas pueden percibir otros beneficios económicos, organizacionales y materiales;

relacionándose unos con otros para permitirle a las mismas obtener sus metas referidas al crecimiento, desarrollo y supervivencia en el mercado competitivo. Sin embargo, existen ciertos factores que generan influencia para alcanzarlas, como lo es el potencial de los empleados, el capital y el nivel tecnológico que poseen dichas organizaciones; al respecto, Espinoza (2006) en publicación titulada Las Empresas, disponible en www.monografias.com/trabajos40/las-empresas/las-empresas2 establece que de acuerdo a estos factores, se pueden clasificar en:

Gran empresa: son aquellas empresas que están dotadas de una gran capacidad tecnológica, potencial humano y una mayor cantidad de capital, así como también requieren de un riguroso, estricto y cabal cumplimiento de las actividades de [planeación](#), [organización](#), ejecución y [control](#), para así alcanzar los [objetivos](#) trazados.

Mediana empresa: son aquellas empresas que requieren de una mediana capacidad tecnológica, potencial humano e inversión de capital para cumplir con sus actividades.

Pequeña empresa: son aquellas empresas que no requieren de tanta capacidad tecnológica, potencial humano e [inversión](#) de capital, para llevar a cabo sus actividades económicas.

En relación con lo expuesto anteriormente, las grandes empresas cumplen con los procesos administrativos a través de la disposición de un personal capacitado que ejerce sus funciones de acuerdo a las exigencias del cargo y con las herramientas tecnológicas necesarias; por otra parte, actualizan o invierten con grandes sumas de capitales para la adquisición de activos, sistemas mecanizados y organizacionales que faciliten la operatividad de las mismas.

Continuando con la explicación de la clasificación, las medianas y pequeñas empresas poseen características limitadas en comparación con el primer modelo, en éstas no existe una delimitación clara y definida de las funciones del personal, el recurso financiero o capital que disponen para emprender sus actividades son escasos y pueden presentar ausencia o poca intervención del factor tecnológico en los procesos productivos.

Como consecuencia de esta circunstancia, las medianas y pequeñas empresas presentan en determinados momentos necesidades para solventar su liquidez o adquirir activos indispensables en su proceso productivo, tales como: maquinarias, vehículos, equipos de trabajo, inventario, entre otros, los cuales le van a permitir lograr los proyectos de crecimiento deseados.

Por consiguiente, tales necesidades conllevan a dichas empresas a solicitar recursos monetarios a terceros, lo que se conoce como financiamiento; siendo éste definido por Domínguez (2007), en el trabajo titulado Fuentes de Financiamiento Empresarial, disponible en www.monografias.com/trabajos46/financiamiento-empresarial/financiamiento-empresarial como: “la obtención de recursos o medios de pago, que se destinan a la adquisición de los bienes de capital que la empresa necesita para el cumplimiento de sus fines”.

En este sentido, las medianas y pequeñas empresas, a través del financiamiento buscan obtener los recursos que les permitan cubrir sus deficiencias de liquidez tanto para hacerle frente a los gastos y pagos necesarios, comprar maquinarias y equipos que modernicen sus instalaciones o bien para adquirir inventarios que contribuirán a la realización de sus operaciones cotidianas. Sin embargo, estas empresas antes de solicitar recursos monetarios a terceros, deben determinar sí realmente

presentan alguna necesidad y luego verificar la misma; una vez estudiado lo anterior deberán responder a las siguientes interrogantes: ¿Dónde solicitar financiamiento?, ¿Qué financiamiento usar?, ¿Cómo solicitarlo?, entre otras.

Por tal motivo, las mencionadas empresas para adquirir los medios que le permitan solventar los inconvenientes monetarios, recurren al financiamiento tanto con sus accionistas, proveedores, instituciones financieras u otros. En el caso de utilizar financiamiento a través de instituciones financieras, Acedo (1997:9) expresa “éstas son organizaciones especializadas en la acumulación de capitales y en su transferencia por medio del préstamo a interés, o en su inversión directa, como es práctica de algunas compañías de seguros y bancos de inversión”.

Estas instituciones se dedican principalmente a la captación de dinero de sus usuarios para luego proporcionarlo a sus clientes a través de créditos a cambio de percibir una tasa de interés activa que representa un beneficio económico para la misma. Por otra parte, las operaciones de financiamiento permiten atraer a clientes de las entidades bancarias que presenten escasez o limitantes de recursos monetarios.

Sin embargo, con la finalidad de ofrecer un servicio eficiente y eficaz se estandarizan las operaciones y por medio de esto lograr que se fortalezca el control interno de las instituciones financieras, lo antes mencionado se obtiene implementando normas y procedimientos. Estos términos son definidos en el Diccionario de la Real Academia Española (2001:1077) como: “normas aquellas reglas que se deben seguir o a que se deben ajustar las conductas, tareas y actividades, mientras que los procedimientos son todos aquellos métodos de ejecutar algunas cosas”.

En el caso de las instituciones financieras, deben tener normas establecidas que indiquen los criterios permitidos para efectuar las operaciones, así como también los procedimientos que sirvan de pauta o guía para la realización de las actividades relacionadas con la solicitud, emisión y otorgamiento de crédito, por ser éstos los generadores de sus principales ingresos.

Por otra parte, los créditos son iniciados con la solicitud del cliente; en esta operación debe entregar una serie de requisitos de acuerdo con lo establecido por la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras en la Resolución nº 009-1197 referida a las Normas Relativas a la Clasificación del Riesgo en la Cartera de Créditos y Cálculo de sus Provisiones, en su artículo nº 27, numerales 1 y 3 específicamente, el cual indica lo siguiente:

- Copia del documento constitutivo y de los estatutos sociales vigentes debidamente registrados...

- Copia de los documentos mediante los cuales se constituyan apoderados generales o especiales para actuar ante la institución financiera...

- Copia de los estados financieros de por lo menos los tres (3) últimos ejercicios económicos...

- Copia de sus declaraciones de impuestos sobre la renta correspondientes a los tres (3) últimos años...

Una vez que el cliente cumpla con los requisitos antes mencionados se toma la decisión de aprobar o rechazar el financiamiento; en el caso de ser aprobado, la institución financiera debe realizar un análisis de crédito con la finalidad de conocer la probabilidad de que el cliente cumpla con el pago posterior del mismo. Aunado a esto, existen diversas formas de financiamiento ofrecidas por estas instituciones de acuerdo a lo establecido en los numerales 4, 5 y 6 respectivamente del artículo nº 189 de la Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras, el cual cita lo siguiente:

A los efectos de este Decreto Ley, se consideran como:

- Créditos a corto plazo: aquellos cuya vigencia no excederá el plazo de tres (3) años.
- Créditos a mediano plazo: aquellos cuya vigencia excede el plazo de tres (3) años sin superar los cinco (5) años.
- Créditos a largo plazo: aquellos con vigencia superior a cinco (5) años.

En todo caso la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras, mediante normativa prudencial de carácter general, podrá modificar los parámetros para calificar los créditos como de corto, mediano y largo plazo.

La diferencia entre los créditos antes mencionados se determinará por el plazo concedido por la institución para la cancelación del mismo y cualquiera de éstos, requieren de documentos que garanticen a tales

instituciones la recuperación del crédito otorgado más los intereses que genere el capital prestado.

Ahora bien, debido a la existencia de diversas fuentes de financiamiento, las medianas y pequeñas empresas al momento de decidirse por alguna de ellas deben considerar, además del monto a financiar, otros factores como: garantías exigidas, plazos de pago, facilidad para su obtención, al igual que la institución financiera ideal para solicitar dicho financiamiento.

En Venezuela existe gran cantidad de Instituciones Financieras también conocidas como Bancos, dedicadas a financiar empresas con diversos problemas monetarios; siendo el Banco Mercantil, C.A una de estas instituciones. Éste fue fundado el 23 de marzo de 1925 con el nombre de Banco Neerlandio Venezolano; un año después, cambia su personalidad corporativa para adoptar la de Banco Mercantil y Agrícola, hasta que en 1982 el Banco cambia su nombre oficial por el de Banco Mercantil.

Actualmente, el Banco Mercantil, C.A satisface las necesidades de sus clientes a través de la introducción de novedosos productos y servicios financieros; además de esto, tiene como actividad la acumulación de capitales, realizar operaciones cambiarias y otorgar financiamientos comerciales a la pequeña y mediana industria.

Anteriormente, las instituciones financieras no otorgaban créditos con frecuencia a las pequeñas y medianas empresas debido a las limitaciones del riesgo implícito y lo complejo que resulta aprobar y cobrar dichos financiamientos a este tipo de empresas. Sin embargo, según información obtenida de www.bancomercantil.com, dicho Banco fue la primera institución

financiera que creó una herramienta exclusiva para que las mismas puedan optar fácilmente a un crédito bancario, la cual fue diseñada para satisfacer las necesidades de financiamiento de las medianas y pequeñas empresas a través de la combinación de distintos instrumentos que permitirán de forma rápida la obtención de los recursos monetarios que tales empresas necesitan.

Entre las modalidades de crédito ofrecidos por el Banco Mercantil, C.A se tienen las siguientes: arrendamiento financiero, crédito agropecuario, crédito hipotecario, crédito para vehículos, pagaré, entre otros. En el caso de la modalidad de pagaré, éste es definido por Acedo (1997:29) como: “un título o valor por medio del cual una persona llamada “emitente” se compromete a pagar a otra persona llamada “beneficiario”, una cantidad de dinero a un plazo dado”.

Según lo expresado por el autor, el pagaré constituye una promesa de pago de una persona a otra; éste se caracteriza por ser un crédito a corto plazo, donde el Banco Mercantil, C.A sería la persona encargada de recibir la cantidad de dinero pactada. Este proceso se realiza en la Gerencia de Negocios del mencionado Banco, la cual coloca a disposición de las pequeñas y medianas empresas un ejecutivo que le podrá brindar atención personalizada.

Este ejecutivo se conoce específicamente como Ejecutivo de Negocios de Pequeñas y Medianas Empresas (en adelante Ejecutivo de Negocios Pyme) y entre sus funciones se encuentran: captar empresas con necesidad de financiamiento, visitar a los clientes con la finalidad de ofrecerles productos y servicios acordes a sus necesidades, asesorar a las empresas en cuanto al financiamiento apropiado y realizar el análisis de los casos de

operaciones de créditos con la finalidad de aprobar o negar la misma, de acuerdo con los requisitos y condiciones mínimas exigidas por la Institución Financiera.

Es importante destacar que el proceso para el otorgamiento de créditos bajo la modalidad de pagaré se inicia con el diálogo entre el representante legal de la empresa y el Ejecutivo de Negocios Pyme, éste le explicará detalladamente los requisitos, condiciones del crédito, formas de pago, y otros aspectos relacionados al pagaré; una vez que el futuro cliente del pagaré le entregue al Ejecutivo los recaudos necesarios, este procederá a realizar una revisión detallada de los mismos para verificar que cumplan con lo exigido.

De igual manera, el Ejecutivo de Negocios Pyme debe ejecutar una serie de procedimientos que conllevarán al otorgamiento del mencionado crédito, introduciendo la información financiera y no financiera de la empresa solicitante en el sistema electrónico del Banco, efectuando adicionalmente el planteamiento y análisis de la operación crediticia; luego, de acuerdo a esto tomar la decisión relacionada al otorgamiento del crédito y una vez aprobado se redacta el documento de pagaré, para posteriormente liquidar el mismo.

Las actividades antes mencionadas referidas a la solicitud, emisión y otorgamiento de crédito modalidad pagaré en la institución donde se desempeñó las pasantías dispone de normas y procedimientos formales, sin embargo durante esa fase se observaron ciertas irregularidades tales como:

Se evidenció que el Ejecutivo de Negocios Pyme no obtiene la información del cliente a través de un documento que origine la formalidad sobre la intención de obtener el crédito y los fines en que emplearán dicho

monto, por no existir formatos de solicitud de créditos de modalidad pagaré para ser llenados por el representante legal de la empresa; lo que trae como consecuencia que el Ejecutivo no conozca con exactitud el destino del crédito solicitado y a su vez si éste podrá ser reintegrado o no.

Por otra parte, el Ejecutivo antes mencionado realiza todo lo concerniente a recibir los requisitos, introducir la información al sistema electrónico y analizar dicha información para seleccionar los posibles casos susceptibles al otorgamiento del crédito; estos procedimientos ocasionan retrasos en la evaluación de los créditos solicitados por los clientes y a su vez respuestas fuera del lapso establecido por la institución, provocando que las metas de la cartera de créditos del Segmento Pyme no sean alcanzadas por las deficiencias existentes en el proceso.

Del mismo modo, se pudo apreciar que los procedimientos llevados a cabo por el Ejecutivo de Negocios Pyme son ejecutados de manera mecanizada, sin observar detalladamente los lineamientos establecidos en el manual de normas y procedimientos por encontrarse este vía electrónica; lo que puede ocasionar que se obvien pasos importantes al momento de plantear y analizar la operación de créditos, como lo es el análisis de la situación económica de la empresa solicitante, especialmente la disponibilidad de sus fondos y volúmenes de ventas.

A razón de esto, surgió la motivación de realizar un análisis a las normas y procedimiento para el otorgamiento de créditos bajo la modalidad pagaré aplicados por el Banco Mercantil, C.A Agencia Porlamar, con la finalidad de verificar que éstos se lleven a cabo conforme a lo establecido en los manuales electrónicos así como en la normativa legal existente y conocer las posibles fallas que se puedan presentar durante el proceso para poder

aportar recomendaciones acerca de las mismas, permitiendo a la Institución incrementar los niveles de eficiencia en cuanto a servicios prestados a sus clientes.

1.4.- Objetivos de la investigación

1.4.1.- Objetivo general

Analizar las normas y procedimientos para el otorgamiento de créditos bajo la modalidad pagaré a pequeñas y medianas empresas aplicados por el Banco Mercantil, C.A Agencia Porlamar.

1.4.2.- Objetivos específicos

- Identificar los aspectos generales del Banco Mercantil, C.A.
- Señalar los aspectos generales y legales relacionados a los créditos otorgados a las pequeñas y medianas empresas.
- Describir las normas y procedimientos para el otorgamiento de los créditos bajo la modalidad pagaré establecidos en los manuales electrónicos del Banco Mercantil, C.A.
- Describir los procedimientos para el otorgamiento de los créditos bajo la modalidad pagaré aplicados por el Banco Mercantil, C.A Agencia Porlamar.
- Comparar las normas y procedimientos para el otorgamiento de los créditos bajo la modalidad pagaré aplicados por el Banco Mercantil,

C.A Agencia Porlamar con las bases legales existentes en materia crediticia.

- Comparar las normas y procedimientos para el otorgamiento de los créditos bajo la modalidad pagaré aplicados por el Banco Mercantil, C.A Agencia Porlamar con los establecidos en los manuales electrónicos.

1.5.- Técnicas de recolección de datos

Para el desarrollo del proyecto de pasantía fue necesario la aplicación de varias técnicas e instrumentos de recolección de datos que se adaptaron al mismo. Al respecto, Arias (2006:111) define las técnicas de recolección de datos como: “las distintas formas o maneras que tiene el investigador de obtener la información”. En otras palabras, la aplicación de las técnicas permitió al investigador recolectar la información necesaria para posteriormente analizar e interpretar la misma.

Las técnicas de recolección de datos que se utilizaron para la obtención de la información fueron las siguientes:

1.5.1.- Observación Directa y Participante

Esta técnica permitió obtener la información a través de la participación en cada una de las actividades relacionadas con el objeto a estudiar. En tal sentido, Arias (2006:70) define a la observación participante como: “la técnica donde el investigador pasa a formar parte de la comunidad o medio donde se desarrolla el estudio”.

Por tal razón, el investigador colaboró en cada una de las actividades llevadas a cabo en el Segmento Pyme de la Gerencia de Negocios del Banco Mercantil C.A de la Agencia Porlamar, desarrolladas específicamente por el Ejecutivo de Negocios del mencionado segmento en lo que se refiere al otorgamiento de créditos bajo la modalidad de pagaré a pequeñas y medianas empresas.

1.5.2.- Entrevista no Estructurada

A través de esta técnica, se pudo interactuar por medio del diálogo con las personas que están relacionadas con el objeto de estudio. Al respecto, Arias (2006:74) establece que: “la entrevista no estructurada no dispone de una guía de preguntas elaboradas previamente. Sin embargo, se orienta por unos objetivos preestablecidos, lo que permite definir el tema de la entrevista”.

El investigador a través del diálogo se comunicó con el personal que labora en el Banco Mercantil, C.A Agencia Porlamar, especialmente con el Ejecutivo de Negocios Pyme, con la finalidad de obtener información más detallada sobre las actividades aplicadas por éste para el otorgamiento de créditos bajo la modalidad de pagaré a pequeñas y medianas empresas; todo esto a través de la realización de una serie de preguntas acerca del tema en cuestión, las cuales surgieron a medida que aumentó la participación con el medio.

Entre las preguntas que se realizaron están las siguientes:

- ¿Cuáles son las funciones del cargo Ejecutivo de negocios Pyme?

- ¿Cuáles son las normativas legales por las que se rige el Banco Mercantil, C.A Agencia Porlamar para la emisión y otorgamiento de los créditos bajo la modalidad de pagaré a pequeñas y medianas empresas?
- ¿Existen manuales para el otorgamiento de créditos bajo la modalidad de pagaré a pequeñas y medianas empresas?
- ¿Cuáles son los requisitos que exige el Banco Mercantil, C.A para los créditos bajo la modalidad de pagaré a pequeñas y medianas empresas?
- ¿Cuáles son los procedimientos del Banco Mercantil, C.A para el otorgamiento de créditos bajo la modalidad de pagaré a pequeñas y medianas empresas?

1.5.3.- Revisión Documental

Por medio de esta técnica se obtuvo la información de las bases teóricas necesarias para la elaboración del proyecto de pasantía. Al respecto Hurtado (2000:427) define la revisión documental como: “la técnica en la cual se recurre a información escrita, ya sea bajo formas de datos que pueden haber sido producto de mediciones hechas por otros, o como textos que así mismo constituyen los eventos de estudio”

Por tal razón, en éste caso se inició con la revisión de documentos relacionados con el objeto de estudio, entre las cuales se efectuaron consultas en textos y páginas web relacionadas con el tema y finalizó con la

revisión de las distintas leyes que rigen ha los créditos. Entre éstas se encuentran:

Textos: en cuanto a la bibliografía tentativa se encuentran

- Folleto acerca del tema, titulado: Las Pymes Crecen con Mercantil (2000)
- Instituciones Financieras. Carlos Acedo (1997)
- Productos y Servicios Financieros y de Seguros. María Eugenia Bahillo Marcos (2006)
- Administración de Empresas, Teoría y práctica. Agustín Reyes Ponce (1990)
- Introducción de la Teoría General de la Administración. Chiavenato Idalberto (1993)

Leyes:

- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.
- Código de Comercio.
- Ley del Banco Central de Venezuela
- Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras

- Normas Relativas a la Clasificación del Riesgo en la Cartera de Créditos, establecidas por la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras.
- Normas Relativas al Funcionamiento del Sistema de Información Central de Riesgos, establecidas por la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras.


Entre la información on line se encuentran:

- <http://www.monografias.com/trabajos46/financiamiento-empresarial/financiamiento-empresarial.shtml?monosearch>
- <http://www.monografias.com/trabajos/economia>
- http://www.bancomercantil.com/mercprod/site/corporativa/04_pagare.html
- <http://www.leyesvenezolanas.com>
- www.monografias.com/trabajos40/las-empresas/lasempresas2
- www.monografias.com/trabajos11/opertit/opertit.shtml#PAGARE



FASE II

ASPECTOS GENERALES DEL
BANCO MERCANTIL, C.A.



FASE II. ASPECTOS GENERALES DEL BANCO MERCANTIL, C.A.

El Banco Mercantil C.A fue fundado el 23 de marzo de 1925 por un grupo de empresarios venezolanos. Comenzó con el nombre de Banco Neerlandó Venezolano, con un capital de 3 millones 200 mil bolívares y 16 empleados; en el año 1926 cambió su nombre al de Banco Mercantil y Agrícola, posicionándose como el instituto financiero más comprometido con el bienestar y desarrollo agrícola del país e incluyendo operaciones de préstamos, descuentos, depósitos, giros, entre otros.

En el año 1927, el entonces Banco Mercantil y Agrícola era uno de los cuatro y únicos institutos financieros venezolanos existentes, que emitían su propio papel moneda de circulación legal. Para ese momento, el monto autorizado de emisión de billetes del Banco alcanzó los 12 millones de bolívares que eran aceptados en todo el país como medio natural de pago, junto al oro americano, la morocota así como otras piezas de oro nacional y extranjero.

Con el incremento de sus actividades financieras, el Banco Mercantil y Agrícola decide cambiar la sede principal de la Esquina de Camejo, donde había permanecido durante un cuarto de siglo, para activar nuevos procesos y mejorar la calidad de sus servicios a la numerosa y cada vez más creciente clientela. El 25 de Abril de 1951 constituye una fecha importante para la Institución, al inaugurar sus nuevas oficinas principales en el Centro de Caracas.

Para el año 1968 comienza la diversificación de sus servicios para la clientela: ofrece créditos de automóviles; se posiciona como pionero en el

sistema electrónico de procesamiento de datos en el sistema financiero venezolano. Treinta (30) años duró la actividad de las oficinas ubicadas en el Centro de Caracas, como sede principal, hasta que en 1982 el Banco cambia su nombre oficial por el de Banco Mercantil y se traslada un año después al Edificio Mercantil, ubicado en la Avenida Andrés Bello N°. 1 en Caracas, actual sede principal del Banco y de todas las operaciones de negocio del Grupo Mercantil; luego en el año 1996 pasa a ser Banco Universal, mediante la fusión de diversas empresas.

El año 2000 marcó un hito importante dentro de la estrategia de crecimiento y consolidación de Banco Mercantil, en su objetivo de ser la institución financiera mas completa del mercado financiero venezolano. Es por esto que, el mencionado Banco ofrece sus productos principalmente en Venezuela mediante una amplia red de distribución y cuenta al 31 de diciembre de 2004 con 297 oficinas a nivel local, 821 cajeros automáticos, Banca Telefónica y servicios en internet.

Actualmente Banco Mercantil satisface las necesidades de más de 1.800.000 clientes en Venezuela, a través de la introducción de novedosos productos y servicios financieros. Desde su fundación hace 80 años, el Banco Mercantil, no sólo a participado intensamente en el comercio, la agricultura y la industria del País, sino que también, a través de la fundación Banco Mercantil, ha desarrollado una importante labor social ratificando su compromiso solidario con Venezuela, especialmente en las áreas de educación, salud y deportes.

2.2.- Tipo de actividad

La actividad a la que se dedica el Banco Mercantil, C.A es la acumulación de capitales, préstamo de dinero a los mercados comerciales y corporativos, recepción de depósitos de personas naturales y jurídicas para entregarlos a clientes con necesidades de liquidez, realizar operaciones de cambio, de arrendamiento financiero y otorga financiamientos comerciales a la pequeña y mediana industria; todo esto adherido a los más altos principios de moral y ética profesional, personal y comercial en la actividad financiera con la finalidad de lograr un crecimiento en la participación en el mercado.

2.3.- Misión

Satisfacer las aspiraciones del individuo y la comunidad donde actúa, mediante la prestación de excelentes productos y servicios financieros en diferentes segmentos del mercado, utilizando los recursos disponibles en forma eficiente con el fin de obtener una rentabilidad adecuada y agregar valor a sus accionistas.

2.4.- Visión

Ser:

- El mejor proveedor de servicios financieros medido por el grado de satisfacción integral de las necesidades y expectativas de sus clientes, mediante productos y servicios considerados por ellos mismos como los mejores del mercado.
- Reconocida por su solidez y principios éticos comprobados.

- Una institución solidaria y factor importante en el desarrollo de las comunidades donde sirve.
- Una institución de vanguardia e innovadora, que se anticipa tanto a los requerimientos de sus clientes como a las acciones de su competencia.

2.5.- Objetivos de la institución

Los objetivos de la institución financiera están orientados a proporcionar una serie de productos y servicios de excelente calidad que superen las expectativas de sus clientes para así incrementar sus niveles de eficiencia mediante la utilización óptima de sus recursos y la obtención de una economía de escala.

2.6.- Estructura organizativa

La estructura organizativa muestra todas las actividades que se desarrollan en una empresa así como también sus niveles jerárquicos con el objeto de especificar cada uno de los elementos que la integran.

En tal sentido, Chiavenato (1993:18) establece que “la estructura organizativa se define como la manera en que la empresa agrupa y reúne personas y organismos dentro de escalafones jerárquicos (niveles de autoridad) y de áreas de actividad (departamentos)”. Es decir, la estructura organizativa de una empresa es el esquema de jerarquización y división de las funciones componentes de ella; donde jerarquizar significa establecer

líneas de autoridad a través de los diversos niveles y delimitar la responsabilidad de cada empleado ante el supervisor inmediato.

En el caso específico del Banco Mercantil, C.A, Agencia Porlamar, éste posee una estructura organizativa de tipo lineal-vertical, cuyas líneas de mando son de tipo descendentes.

Esta Agencia bancaria se encuentra integrada jerárquicamente por el Gerente de Negocios y el Coordinador de Servicios; el primero es el encargado de captar clientes y de todas las operaciones concernientes al área de negocios, sus subordinados son los Representantes de Servicios y el Ejecutivo de Negocios Pyme (Pequeña y Mediana Empresa). Por otra parte, el segundo es el encargado de coordinar las operaciones tecnológicas de todas las dependencias de la oficina, a su cargo se encuentran el Asistente Administrativo, el Oficial de Bóveda, el Cajero Principal y Cajeros de taquilla; tal como se observa en la figura N° 1.

Cada una de las unidades realiza diferentes funciones, las cuales se describirán a continuación:

- **Gerencia de Negocios:** se encarga de revisar la calidad de la Cartera de Créditos y también de determinar las necesidades de financiamiento de los clientes para luego presentarles propuestas de acuerdo a la actividad a la que se dediquen.
- **Ejecutivo de Negocios Pyme:** captar clientes potenciales (comunidades de empresas) con necesidad de financiamiento para

luego atender a sus requerimientos a través de la promoción o negociación de los productos y servicios manejados en la agencia.

- **Representantes de Ventas:** se encargan de la apertura de las cuentas de ahorro o corriente, renueva y cancela plazos fijos, procesa solicitudes de tarjetas de débito ABRA 24, recibe reclamos de los clientes y emite referencias bancarias, entre otros.
- **Coordinador de Servicios:** es el responsable de supervisar, coordinar y controlar la prestación de servicios financieros no crediticios a los clientes de la oficina, a demás de evaluar el desempeño eficaz del personal a su cargo.
- **Asistente Administrativo:** está encargado de realizar las funciones de apoyo en diversas áreas de la oficina a fin de agilizar el servicio de la misma, por lo cual debe manejar y conocer todos los procesos llevados a cabo en cada una de las dependencias de dicha oficina. Por otra parte, es responsable de la entrega de chequeras y cheques devueltos, así como también de gestionar y controlar la recepción y envío de la correspondencia.
- **Oficial de Bóveda:** es el responsable de ejecutar y controlar el proceso de cuadre diario del tesoro y valores, mantener la custodia de los mismos para garantizar el correcto manejo del efectivo en el área de taquilla y de esta manera asegurar una atención eficiente a los clientes.

- **Cajero principal:** es el encargado de facilitar, supervisar y controlar la fluidez de las transacciones en el área de taquilla, para garantizar la rapidez en la atención ofrecida al cliente. También se encarga de elaborar la comprobación del cuadro de efectivo con el propósito de revisar el balance de los saldos recibidos y pagados diariamente para posteriormente, realizar el procesamiento de la contabilidad en el sistema electrónico.
- **Cajeros de Taquilla:** son los encargados de atender a los clientes y ejecutar con estos, las transacciones de taquilla que involucren manejo de dinero tanto en moneda nacional como extranjera, con el fin de tramitar y solucionar los requerimientos de dichos clientes.

2.7.- Funciones realizadas en la gerencia de negocios

La gerencia del Banco Mercantil, C.A Agencia Porlamar se encuentra integrada por el Gerente de Negocios, y éste a su vez posee bajo su mando al Ejecutivo de Negocios Pyme.

El rol principal del Gerente de Negocios es la captación de clientes para la agencia y es el responsable final de la rentabilidad de la oficina; por otra parte, el Ejecutivo de Negocios Pyme se encarga de la captación de pequeñas y medianas empresas con necesidades de financiamiento; a continuación se mencionan otras funciones realizadas por éstos.

2.7.1.- Funciones del Gerente de Negocios

- Se encarga de manejar el área de negocio de la agencia.

- Aprobar los sobregiros y los giros sobre fondos no disponibles.
- Visitar a los clientes (personas naturales) para promover los productos y servicios de Mercantil Servicios Financieros y al mismo tiempo orientarlos acerca del uso adecuado de los mismos.
- Analizar los créditos comerciales.
- Supervisar los créditos otorgados.
- Mantener contacto con Banco Mercantil Caracas, la cual es la sede principal o casa matriz de todo el país.
- Supervisar las actividades realizadas por el Ejecutivo de Negocios Pyme.

2.7.2.- Funciones del Ejecutivo de Negocios Pyme

- Visitar a los clientes, específicamente a las pequeñas y medianas empresas, para promocionar los productos y servicios ofrecidos por el Banco Mercantil, C.A.
- Recibir, revisar y verificar los recaudos solicitados al cliente.
- Introducir la información financiera y no financiera del cliente en el sistema electrónico y analizar dicha información.
- Elaborar y mantener actualizados los expedientes de crédito de los clientes.

- Incrementar los niveles de captaciones y colocaciones de fondos, garantizando el mantenimiento de una cartera de crédito sana, rentable y de alta calidad
- Controlar y monitorear el funcionamiento del sistema de rating con el propósito de vigilar el comportamiento de los clientes, prevenir riesgos futuros e identificar mejoras para dicho sistema.



FASE III

**ASPECTOS GENERALES Y
LEGALES DE LOS CRÉDITOS
OTORGADOS A LAS PEQUEÑAS Y
MEDIANAS EMPRESAS**

FASE III. ASPECTOS GENERALES Y LEGALES DE LOS CREDITOS OTORGADOS A LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS

3.1.- Aspectos generales

En las instituciones financieras existe una variada gama de productos y servicios, los cuales vienen a satisfacer en buena medida las necesidades de las organizaciones, especialmente de las pequeñas y medianas empresas (Pyme) así como también del público en general. Dentro de estos servicios destacan las operaciones de crédito, éstas son importantes para las instituciones financieras puesto que representan una de las operaciones por las cuales obtienen mayores ingresos.

Asimismo, el crédito es de gran utilidad para las Pyme, ya que éste le ofrece la posibilidad de mantener una economía y continuidad de sus actividades comerciales estable y eficiente, lo que trae como consecuencia otorgar un mayor aporte al sector económico al cual participan. Es importante destacar que existen diversos tipos de crédito ofrecidos por las instituciones financieras; uno de éstos es el pagaré, el cual constituye el instrumento de crédito usado generalmente por dichas instituciones para otorgar financiamientos a corto plazo a las diferentes organizaciones.

A continuación se señalará los aspectos generales más importantes tanto de los créditos como del pagaré, los cuales son:

3.1.1.- Crédito

3.1.1.1.- Definición

Según Bahillo (2006:99) el crédito: “es el contrato por el que una entidad financiera (acreedor) coloca dinero a disposición del cliente (deudor) hasta un límite señalado y por un plazo determinado percibiendo periódicamente los intereses de la cantidad dispuesta y las comisiones fijadas”.

Por consiguiente, se puede decir que el crédito es la transferencia de dinero que se hace en un momento dado por una persona a otra, para ser devuelto en el futuro y en un plazo señalado.

Desde el punto de vista de acreedor o prestamista, el crédito implica la confianza que tiene éste en el deudor para entregar el dinero requerido a cambio de recibir un pago equivalente en el futuro; mientras que desde el punto de vista del deudor o prestatario, el crédito implica la habilidad que tenga éste para adquirir dinero a cambio de una promesa de pagar su equivalente en un plazo determinado.

3.1.1.2.- Funciones que Cumple el Crédito

Al respecto, la Enciclopedia Encarta (2007) establece que la principal función consiste en transferir el ahorro de unos agentes económicos a otros que no tienen suficiente dinero para realizar las actividades económicas que desean a cambio de percibir una tasa de interés que depende tanto del riesgo de la operación que se vaya a financiar como de la oferta y demanda

de créditos, como por ejemplo, cuando un banco utiliza los depósitos de sus clientes para prestarle dinero a un empresario que quiere ampliar su negocio.

La existencia de créditos es indispensable para el desarrollo económico, puesto que permiten invertir en actividades productivas el ahorro de individuos que, de no existir la posibilidad de transferirse a otras personas, no se aprovecharía; es decir, sin créditos, no se puede emprender las grandes inversiones ni crear las empresas a gran escala, imprescindibles para aumentar el nivel de vida y alcanzar un grado de desarrollo importante.

La utilización de créditos también permite realizar las complejas operaciones que llevan a cabo las empresas modernas sin necesidad de utilizar dinero. Estas operaciones se llevan a cabo mediante documentos escritos, entre los que cabe destacar las letras de cambio, órdenes de pago, cheques, pagarés, entre otros. Estos son, en general, títulos valores que por ley pueden transferirse al igual que el dinero.

3.1.1.3.- Clasificación del Crédito

Debido a que el crédito es usado en una extensa gama de operaciones, es necesario tomar en cuenta las circunstancias y variantes de cada unas de ellas, es por eso que la siguiente clasificación incluye los tipos de créditos más comunes y de mayor demanda. Según Acedo (1997) los créditos se clasifican en:

- **Según su uso:**

- a. Crédito para la Inversión: es utilizado para la adquisición de activos necesarios para la producción de bienes y servicios.
- b. Crédito para el Capital de Trabajo: son los que posibilitan la introducción de los nuevos procesos de producción en una empresa.
- c. Crédito para el Financiamiento: es requerido para crear o fomentar empresas.
- d. Crédito para el Consumo: se refiere a los que se otorgan a través a las ventas de plazo.

- **Según el plazo:**

- a. Crédito Corto Plazo: cuyo vencimiento es menor a un año, ejemplo: pagaré.
- b. Crédito a Largo Plazo: tiene un vencimiento mayor a un año, ejemplo: hipoteca.

- **Según su garantía:**

- a. Personal: son basados en la confianza que merece la persona a la que se le concede el crédito.

- b. Prendario: son asegurados de forma efectiva sobre bienes mueble o sobre bienes inmuebles, para el cumplimiento de la obligación.
- c. Hipotecario: se refiere al crédito que se garantiza mediante una hipoteca.

- **Según el carácter del sector económico a que esté dirigido:**

- a. Crédito Industrial: destinado a industrias de diversas actividades.
- b. Crédito Comercial: destinado a comercios o comerciantes que negocien comprando y vendiendo artículos.
- c. Crédito de Servicios: destinados a organizaciones que se encargan de satisfacer las necesidades del público o de algún ente oficial.

- **Según el sector:**

- a. Crédito Público: el que se refiere a las operaciones del Estado.
- b. Crédito Privado: el que se refiere a las operaciones del sector privado, nacional y extranjero.

Sin embargo, es necesario recalcar que dichas clasificaciones no son absolutas y su análisis debe realizarse de acuerdo a cada caso

específicamente. En relación al tema objeto de estudio, se ampliará los aspectos generales del tipo de crédito conocido como pagaré.

3.1.2.- Pagaré

3.1.2.1.- Definición

Según Acedo (1997:29) el pagaré: “es un título o valor por medio del cual una persona llamada “emitenente” se compromete a pagar a otra persona llamada “beneficiario”, una cantidad de dinero a un plazo dado”.

En este sentido, se puede decir que el pagaré es una promesa en forma escrita, en donde una persona se obliga a devolver el valor adeudado más los intereses en una fecha futura, siendo una promesa de pago legal.

3.1.2.2.- Requisitos del Pagaré

Por ser el pagaré un instrumento de pago formal, debe poseer ciertos requisitos considerados de validez; al respecto, Villalobos (2006) señala los siguientes requisitos:

- **Especificar en el documento de crédito, el tipo de crédito solicitado, mencionando "Pagaré":** Este requisito es muy importante ya que se debe indicar que el instrumento es un "Pagaré", así como también debe ser escrito totalmente en el mismo idioma del país donde se suscribe dicho documento.

- **Promesa incondicional de pagar una suma determinada de dinero:** El pagaré representa una promesa de pagar cierta suma de dinero en moneda nacional o su equivalente internacional; esta suma debe estar expresada en números y letras, así como también se debe indicar la denominación de la moneda en que se efectuará el pago.
- **Nombre del Beneficiario:** En el documento de pagaré es necesario identificar el nombre de la persona a quien debe hacerse efectivo dicho pagaré; este último puede ser a favor de una persona natural o jurídica.
- **Fecha y lugar del pago:** el pagaré debe expresar la fecha de vencimiento, el cual corresponderá al día en que el título será pagado, también deberá indicar el lugar en que se debe presentar para su respectivo pago; por otra parte, el vencimiento debe ser en una fecha posible y real; en relación a esto existen cuatro tipos de vencimientos:
- **Fecha y lugar en que se suscribe:** la fecha se usa para indicar el día exacto de pago, esta fecha también servirá para poder realizar los respectivos registros contables; asimismo se debe señalar el lugar donde el pagaré fue realizado.
- **Firma del Suscriptor:** se exige solamente la firma del suscriptor y no admite otro medio para sustituirla, sino la firma de otra persona que suscriba en nombre del girador.

En resumen, se puede decir que el crédito ofrece a las pequeñas y medianas empresas carentes de recursos, la posibilidad de obtener dinero a

través de estas operaciones; no obstante, a pesar de que existe una variada clasificación del mismo, la modalidad usada por las mencionadas empresas es el pagaré, por representar éste una acreencia a corto plazo. Luego de mencionado los aspectos generales del crédito, es importante señalar lo siguiente:

3.2.- Aspectos legales

En relación a las bases legales se tomó en consideración la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, Ley del Banco Central de Venezuela, Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras, Código de Comercio, así como también las Normas establecidas por la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras (SUDEBAN). Seguidamente se procede a detallar los artículos relacionados con la evaluación y otorgamiento de los créditos.

3.2.1.- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela

De acuerdo a la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela en su Capítulo II, correspondiente al Título VI acerca del Sistema Económico, se establece que:

Artículo 318.- ...para el adecuado cumplimiento de su objetivo, el Banco Central de Venezuela tendrá entre sus funciones las de formular y ejecutar la política monetaria, participar en el diseño y ejecutar la política cambiaria, regular la moneda, el crédito y las tasas de interés, administrar las reservas internacionales, y todas aquellas que establezca la ley.

Este artículo quiere decir que, el Banco Central de Venezuela es el organismo con la plena potestad de ejecutar las políticas monetarias y cambiarias, regular tanto el volumen de los créditos como las tasas de interés aplicadas a los mismos, así como también todas aquellas actividades establecidas por la ley; esto es con la finalidad de resguardar la economía nacional.

3.2.2.- Ley del Banco Central de Venezuela

Según lo establecido en la Ley del Banco Central de Venezuela, en su Capítulo IV acerca de las Operaciones del Banco Central de Venezuela con los Bancos e Instituciones Financieras, Título III se indica que:

Artículo 50.- Con el objeto de regular el volumen general de crédito bancario y de evitar que se acentúen tendencias inflacionarias, el Banco Central de Venezuela podrá fijar los porcentajes máximos de crecimiento de los préstamos e inversiones para períodos determinados, así como toques o límites de cartera para tales préstamos e inversiones.

Estas medidas podrán ser establecidas, en forma selectiva, por sectores, zonas, bancos e instituciones financieras o por cualquier otro criterio idóneo de selección que determine el Directorio.

De acuerdo con el artículo mencionado, el Banco Central es el organismo que tiene la potestad de fijar los máximos de crecimiento de los préstamos e inversiones, a fin de regular el volumen de los créditos bancarios y evitar el aumento de la inflación.

3.2.3.- Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras

De acuerdo a lo dispuesto en la Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras en sus Capítulos I, III y IX acerca de las Disposiciones Generales, de las Operaciones de Intermediación y de las Limitaciones y Prohibiciones respectivamente; correspondiente al Título I se establece que:

- Disposiciones Generales

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

Con respecto al mencionado artículo, se puede decir que las instituciones financieras se encargan de captar recursos para ponerlos a disposición de los solicitantes de créditos, así como intermediar entre inversionistas y ahorristas de acuerdo a lo establecido en la presente ley.

- Limitaciones y Prohibiciones

Artículo 185.- Queda prohibido a los bancos, entidades de ahorro y préstamo y demás instituciones financieras regidas por el presente Decreto Ley:

1. Otorgar directa o indirectamente créditos de cualquier clase, a sus presidentes, vice-presidentes, directores, consejeros, asesores, gerentes de área y secretarios de la junta directiva, o cargos similares, así como a su cónyuge separado o no de bienes, y parientes dentro del cuarto (4º) grado de consanguinidad y segundo (2º) de afinidad.

Se exceptúan de esta prohibición:

- a. Los créditos hipotecarios para vivienda principal.
- b. Los préstamos personales garantizados con sus prestaciones sociales.

2. Otorgar directa o indirectamente créditos de cualquier clase a sus funcionarios o empleados y a su cónyuge separado o no de bienes.

Se exceptúan de esta prohibición:

- a) Los créditos hipotecarios para vivienda principal.
- b) Los préstamos que conforme a programas generales de crédito hayan sido concedidos a dicho personal para cubrir necesidades razonables, entendiéndose como tales, aquellos créditos o financiamientos orientados a cubrir gastos de subsistencia o mejoras, dentro de los límites económicos del grupo a ser beneficiario, tales como la adquisición o reparación de vehículos, gastos médicos, créditos para estudio, o similares.

c) Los préstamos personales garantizados con sus prestaciones sociales.

3. Otorgar directa o indirectamente créditos de cualquier clase a los accionistas que posean alguna de las siguientes características:

a) Tenencia accionaria equivalente a una proporción igual o superior al diez por ciento (10%) del capital social del banco, entidades de ahorro y préstamo o institución financiera de que se trate.

b) Poder de voto en la Asamblea de Accionistas en una proporción igual o superior al diez por ciento (10%) del capital social del banco, entidades de ahorro y préstamo o institución financiera de que se trate.

c) Participación equivalente a un cuarto (1/4) o más del total de miembros de la junta administradora del banco, entidades de ahorro y préstamo o institución financiera respectiva.

4. Otorgar créditos de cualquier clase a los funcionarios o empleados de la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras, salvo excepción expresa de la Ley.

5. Otorgar créditos de cualquier clase a personas naturales o jurídicas que no presenten un balance general o estado de ingresos y egresos suscrito por el interesado, formulado cuando más con un (1) año de antelación, a menos que constituya garantía específica a tales fines. En el caso de

personas jurídicas, deben presentar sus estados financieros auditados por contadores públicos en ejercicio independiente de su profesión, cuando el crédito solicitado exceda de un monto equivalente a dos mil cuatrocientas unidades tributarias (2.400 U.T.).

6. Otorgar créditos de cualquier clase a una sola persona natural o jurídica, por cantidad o cantidades que excedan en su totalidad del diez por ciento (10%) del patrimonio del banco, entidades de ahorro y préstamo u otras instituciones financieras. La Superintendencia de Bancos y otras Instituciones Financieras podrá autorizar el incremento de este límite, cuando las circunstancias así lo aconsejen.

7. Otorgar créditos de cualquier clase a personas vinculadas directa o indirectamente entre sí, por cantidades que excedan en su totalidad del veinte por ciento (20%) del patrimonio del banco, entidad de ahorro y préstamo, o institución financiera.

8. Otorgar directa o indirectamente, créditos de cualquier clase, a personas naturales o jurídicas vinculadas o relacionadas al respectivo banco, entidad de ahorro y préstamo, u otra institución financiera, conforme a los parámetros previstos en este Decreto Ley.

13. Cobrar los intereses sobre el monto total de cada operación de crédito que realicen sin tener en cuenta las amortizaciones sobre capital; a tal efecto, los intereses deben calcularse, en todo caso, sobre los saldos deudores.

La totalidad de los préstamos a que se refieren los numerales 1 y 2 de este artículo estará limitada a un máximo de diez por ciento (10%) del patrimonio del banco, entidades de ahorro y préstamo u otra institución financiera de que se trate. La Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras podrá elevar este límite hasta el veinte por ciento (20%) de dicho patrimonio, mediante normas de carácter general.

El artículo arriba mencionado establece que, todo ente bancario debe ajustarse a las disposiciones exigidas por la Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras en lo que se refiere a las prohibiciones de los bancos universales en cuanto al otorgamiento de los créditos, ya que la omisión de alguna prohibición, le ocasionaría sanciones a la institución.

Artículo 189.- A los efectos de este Decreto Ley, se consideran como:

1. Crédito: las operaciones de arrendamiento financiero, descuento de facturas, préstamos, cartas de crédito, descuentos, anticipos, garantías y cualesquiera otras modalidades de financiamiento u operaciones activas realizadas por los bancos, entidades de ahorro y préstamo u otras instituciones financieras.

2. Créditos al Consumo: el financiamiento rotativo a corto plazo, realizado por los bancos, entidades de ahorro y préstamo, y demás instituciones financieras, otorgado por cualquier medio a personas naturales, para efectuar de manera directa

operaciones de compra en establecimientos comerciales o pago de servicios, dentro y fuera del territorio nacional, hasta por la cantidad de siete mil quinientas unidades tributarias (7.500 U.T.), y cuyo monto es recuperable a través del pago de cuotas consecutivas.

3. Se incluyen dentro de este tipo de créditos, las operaciones realizadas a través del sistema de tarjetas de crédito o cualquier medio informático, magnético o telefónico, por personas naturales o jurídicas.

4. Créditos a Corto Plazo: son aquellos cuya vigencia no excederá el plazo de tres (3) años.

5. Créditos a Mediano Plazo: son aquellos cuya vigencia excede el plazo de tres (3) años sin superar los cinco (5) años.

6. Créditos a Largo Plazo: son aquellos con vigencia superior a cinco (5) años.

En todo caso la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras, mediante normativa prudencial de carácter general, podrá modificar los parámetros para calificar los créditos como de corto, mediano y largo plazo.

El artículo anterior hace referencia a diversas modalidades de créditos consideradas por la Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras y a su vez aclara, que la Superintendencia es el órgano facultado para modificar a través de normativas, los parámetros de los créditos, es decir, cuales serán considerados de corto, mediano y largo plazo.

3.2.4.- Código de Comercio

Según el Código de Comercio en su Gaceta Extraordinaria N° 475 de fecha 21 de diciembre de 1955, específicamente en Título X referidos a Los Pagarés, aclara lo siguiente:

Artículo 486.- Los pagarés o vales a la orden entre comerciantes o por actos comercio de parte del obligado, deben contener:

- a. La fecha
- b. La cantidad en números y letras
- c. La época de su pago
- d. La persona a quien o a cuya orden debe pagarse
- e. La expresión de si son por valor recibido y en qué especie o por valor en cuenta

El artículo arriba mencionado, establece la información que deben contener los documentos de pagaré, para que estos puedan tener validez en la realización del acto de comercio.

3.2.5.- “Normas Relativas a la Clasificación del Riesgo en la Cartera de Créditos y Cálculo de sus Provisiones” establecida por la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras (Resolución N° 009-1197).

Según lo establecido en la Resolución emitida por Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras, Nro. 009-1197 referente a las Normas Relativas a la Clasificación del Riesgo en la Cartera de Créditos y

Cálculo de sus Provisiones, publicada en la Gaceta Oficial de fecha 15/04/1998, en sus Capítulos I, II y III acerca de las Disposiciones Generales, Clasificación y Constitución de Provisiones Sobre la Cartera de Créditos y de la Información en los Expedientes de Crédito respectivamente, indican que:

- Disposiciones Generales

Artículo 3.- ... La Superintendencia evaluará en cada institución financiera la existencia de elementos que ameriten, excepcionalmente, la constitución de una provisión genérica mayor, la cual en ningún caso podrá exceder del uno por ciento (1%) adicional a la establecida en el referido literal g) del artículo 2. Este porcentaje adicional se aplicará sobre el saldo total de la cartera de créditos. Los elementos a considerar serán los siguientes:

a) La política de otorgamiento de crédito. Deberá incluir, entre otros, los siguientes criterios: presencia de comités de evaluación de los créditos; delegación de autoridad y responsabilidad para aprobación de los créditos, de acuerdo a sus montos y modalidades; selección de prestatarios por rama industrial o de servicios; concentración de riesgos por zonas geográficas; niveles de riesgo por grupos económicos; tipos de garantías y margen de comercialización...

El artículo indica que en cada institución financiera deben existir políticas de otorgamiento de crédito, la cual incluya comité de evaluación de los créditos, así como también que exista delegación de responsabilidad y

autoridad para aprobar dichos créditos tomando en consideración los montos y modalidades; no obstante, tal política estará evaluada por la Superintendencia por ser el ente facultado.

- Cálculo de Provisiones para los Créditos Comerciales

Artículo 13.- A los fines de constituir las provisiones individuales para los créditos comerciales, incluyendo los arrendamientos financieros, se establecen las siguientes categorías de riesgo:

Categoría A. Créditos de Riesgo Normal: Se asigna esta clasificación a los deudores que hayan cumplido a cabalidad con los términos de la obligación y cuyos flujos ordinarios de caja y de ingresos propios permitan presumir que su comportamiento no variará desfavorablemente, o que dispongan de garantías fácilmente liquidables y de suficiente cobertura...

Categoría B. Créditos de Riesgo Potencial: Esta categoría comprende a los prestatarios, cuyos créditos, no obstante están vigentes o al corriente en sus pagos, una parte del crédito puede ser irrecuperable...

...En esta categoría se deben ubicar también aquellos deudores con problemas para generar los recursos propios que le permitan pagar sus créditos...

Categoría C. Créditos de Riesgo Real: En esta categoría se incluye a los prestatarios que manifiesten deficiencias en su capacidad de pago, determinadas por insuficiencias en los flujos de ingresos o de utilidad operacional, que den señales claras de que existen dificultades ciertas para dar cumplimiento al pago de capital o intereses...

Categoría D. Créditos de Alto Riesgo: En esta categoría se clasifican los deudores respecto de cuyos créditos se espera una recuperación parcial, lo que implica la pérdida de una parte significativa de los mismos, por presentar el prestatario una difícil situación financiera y no generar ingresos suficientes que le permitan el pago de la deuda...

Categoría E. Créditos Irrecuperables: Esta categoría agrupa a los deudores cuyos créditos se consideran irrecuperables o de tan escaso valor de recuperación que su mantenimiento como activo en el balance no se justifica...

De acuerdo con lo señalado en el artículo, la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras con el propósito de proteger el sistema financiero y, por consiguiente, a la economía nacional, establece una serie de categorías para mantener en niveles aceptables los diferentes tipos de riesgos originados por las operaciones crediticias y así evitar, por lo tanto, la posibilidad de grandes pérdidas.

- Información en los expedientes de crédito

Artículo 26.- Las instituciones financieras deberán llevar registros mínimos de información y archivos actualizados a los fines de que dispongan de elementos para medir el riesgo de los créditos en forma integral, considerando la situación financiera del cliente, su comportamiento y las garantías constituidas.

Según el mencionado artículo, se puede decir que toda institución financiera tiene la obligación de conservar y mantener registros de información que le permitan medir el riesgo de la operación de créditos.

Artículo 27.- Los expedientes referidos a los créditos otorgados deberán estar divididos en cinco (5) secciones cuya denominación y contenido se indican a continuación:

1.- Antecedentes jurídicos del deudor

Esta sección deberá contener:

- Copia del documento constitutivo y de los estatutos sociales vigentes, debidamente registrados, además aquellos vigentes, para la fecha de otorgamiento del crédito, si el deudor es persona jurídica...
- Copia de los documentos mediante los cuales se constituyan apoderados generales o especiales para actuar ante la institución financiera; para los casos de los deudores que sean personas jurídicas deberán incluirse además, todos aquellos documentos que, de acuerdo con los estatutos de la

sociedad, permitan determinar la persona natural que en definitiva la representará.

- Constancia expedida por la unidad de análisis jurídico de la institución financiera, sobre la capacidad legal para contratar si el deudor es persona natural, y en caso de personas jurídicas, sobre la capacidad de su representante.

2.- Antecedentes económicos del deudor

En esta sección se incluirá un resumen histórico de las actividades económicas desarrolladas por el deudor, mencionando entre otros, los productos o servicios que vende, su competencia más importante, los mercados que sirve, la antigüedad de su relación y el tipo de operaciones que ha efectuado con la institución financiera.

3.- Antecedentes financieros del deudor

En esta sección se incluirá copia de los estados financieros de por lo menos los tres (3) últimos ejercicios económicos, si el deudor es persona jurídica, siempre y cuando la empresa tenga al menos tres (3) años de constituida o si tiene menos de tres (3) años operando, el tiempo que tenga operando; en caso de ser persona natural, deberá presentar un balance personal a la fecha de solicitud del crédito con antigüedad no mayor a seis (6) meses y constancia de sus ingresos mensuales y/o anuales con antigüedad no mayor a tres (3) meses. En ambos casos se debe incluir, copia de sus declaraciones de impuestos sobre la

renta correspondientes a los tres (3) últimos años en el caso de persona jurídica y del último año para personas naturales...

4.- Información interna

En esta sección se incluirán la solicitud del crédito y las actas de los comités de aprobación en las que se establecen las condiciones de aprobación de los créditos, tanto las referidas a las operaciones que actualmente mantiene el deudor, como las aprobadas en el último año. Estas actas deberán indicar la fecha de aprobación del crédito, el plan de pago aprobado, las tasas de interés a aplicar y las garantías exigidas...

...También se incluirá copia de toda la correspondencia enviada y recibida por la institución financiera referida al crédito otorgado, así como el informe relativo al estudio de la solicitud de crédito, en el cual se analice la situación financiera del solicitante según el tipo de crédito requerido.

5.- Garantías otorgadas

Esta sección incluirá copia de los documentos que permitan verificar la propiedad sobre el bien que constituye la garantía...

Para los aspectos señalados en las cinco (5) secciones del expediente, se dará validez además a la información registrada en medios magnéticos, siempre y cuando éstos garanticen la seguridad y confiabilidad de los datos, a juicio de la Superintendencia...

De acuerdo con lo establecido en el artículo, todo expediente de crédito deberá contener la documentación y los formularios exigidos por la institución financiera, los recaudos básicos de identificación del cliente, recaudos crediticios y de constitución de garantías, así como también fotocopia de los créditos ya otorgados.

3.2.6.-“Normas Relativas al Funcionamiento del Sistema de Información Central de Riesgos” establecida por la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras (Resolución N° 001-06-98).

Según lo dispuesto en la Resolución de la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras Nro. 001-06-98, publicada en la Gaceta Oficial de fecha 29/06/1998, referente a las Normas Relativas al Funcionamiento del Sistema de Información Central de Riesgos, en sus Títulos I y II acerca de las Disposiciones Fundamentales y del Funcionamiento del Sistema respectivamente, establece que:

- Disposiciones Fundamentales

Artículo 1.- El Sistema de Información Central de Riesgos (SICRI), previsto en el artículo 304 de la Ley General de Bancos y otras Instituciones Financieras tiene por objeto la recepción, compilación, procesamiento y posterior suministro, de acuerdo con las disposiciones de las presentes normas, de la información relativa a las obligaciones que cualquier persona natural o jurídica mantenga en calidad de deudor principal o como garante, fiador o avalista, con los bancos, instituciones financieras, entidades y demás entes integrantes del Sistema, a

los fines de efectuar un monitoreo adecuado de los niveles de riesgo del sistema financiero nacional.

Esto significa que, el Sistema de Información Central de Riesgos es el ente facultado para recibir, procesar y suministrar la información de los deudores concerniente a sus obligaciones, todo esto con el propósito de realizar un seguimiento de los riesgos implícitos en cada operación de crédito.

- Del Funcionamiento del Sistema

Artículo 6.- La Superintendencia de Bancos y otras Instituciones Financieras suministrará a los integrantes del Sistema la información procesada, la cual incluirá los datos de identificación del beneficiario del crédito, si se trata de un deudor principal o de un garante, fiador o avalista, que comprenda además un resumen de la deuda y situación de morosidad; en ningún momento se identificarán a las Instituciones acreedoras.

En relación al artículo señalado, se puede decir que la Superintendencia mantiene toda la información acerca del deudor, así como también lo relativo al estatus de su morosidad; dicha información es suministrada a los integrantes del Sistema de Información para que éstos conserven registros, sin embargo, la Superintendencia no identifica a las instituciones financieras acreedoras del crédito.

Ahora bien, las actividades desarrolladas por las instituciones financieras requieren de responsabilidad, pues sus negocios involucran los

ahorros del público y los recursos que tienen establecidos con algún propósito, los cuales no se pueden poner en riesgo por parte de estas instituciones; es por esto que, con la finalidad de proteger el sistema financiero, existen organismos creados para controlar y regular las mencionadas actividades mediante la formulación de leyes y normas.



FASE IV

**NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
PARA EL OTORGAMIENTO DE
CRÉDITOS BAJO LA
MODALIDAD PAGARÉ
ESTABLECIDOS EN LOS
MANUALES ELECTRÓNICOS**

FASE IV. NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL OTORGAMIENTO DE CREDITOS BAJO LA MODALIDAD PAGARE ESTABLECIDOS EN LOS MANUALES ELECTRONICOS

En cualquier institución es importante que existan políticas cuidadosamente planeadas, que sirvan de parámetros y que den lugar a normas concretas de acción, en relación a la forma en que se van a ejecutar cada una de las actividades; tales parámetros se encuentran resumidos en manuales.

Aunado a esto, en el caso específico del Banco Mercantil, C.A Agencia Porlamar, los manuales no sólo establecen las normas y procedimientos a seguir, sino que también indican los requisitos que las empresas solicitantes deben consignar para el crédito modalidad pagaré, los cuales son:

- Estados financieros auditados correspondiente a los últimos tres (3) años y corte de los últimos seis (6) meses, firmado por un Contador Público Colegiado Independiente. En caso de ser una empresa de reciente constitución, anexar balance de apertura.
- Balance personal de los accionistas con una antigüedad no mayor a los tres (3) meses de su emisión, firmado por un Contador Público Colegiado Independiente.
- Constancia de ingresos o carta de trabajo con una antigüedad no mayor a tres (3) meses.

- Última Declaración del Impuesto Sobre la Renta de la empresa y los accionistas.
- Referencias comerciales y bancarias de la empresa y los accionistas (en caso de no poseer créditos con el Banco).
- Registro mercantil de constitución de la empresa solicitante y última modificación.
- Acta de la Junta Directiva Vigente
- Fotocopia del Registro de Información Fiscal (R.I.F) de la empresa y los accionistas.
- Fotocopia de documento de identidad de los accionistas y cónyuges respectivos.

Por otra parte, la función fundamental del manual de procedimientos es la de informar al personal, respecto a lo que hay que hacer; así como quién, cómo y cuándo habrá de hacerlo; a continuación se describe la información contenida en dichos manuales:

4.1.- De las normas

Según el manual sobre Colocaciones Pagaré (2000), es responsabilidad del Ejecutivo de Negocios Pyme velar por el cumplimiento de las siguientes normas en el manejo de la cartera de créditos del segmento:

1. No otorgar créditos sin un análisis profundo de la operación, del entorno de la economía y del mercado; así como también sin una evaluación exhaustiva del nivel de riesgo de dicha operación y de los índices financieros.
2. Sólo se deben tramitar propuestas de crédito a clientes del Banco Mercantil, C.A; en caso de primeras operaciones, previamente se requerirá al cliente la apertura de una cuenta corriente.
3. Los créditos bajo la modalidad pagaré se otorgan fundamentalmente a plazos de un (1) año, exigiendo generalmente a la empresa solicitante garantías a satisfacción.
4. El destino del crédito constituye un factor importante en las decisiones; por consiguiente, debe constatarse si se ajusta o no a las políticas del Banco para su otorgamiento. Saber a donde se destina el crédito solicitado puede dar una idea de si será reintegrado o no.
5. Debe constatar a través del registro de comercio la vigencia de la junta directiva, así como también el lapso de duración de la empresa.
6. Verificar que los Estados Financieros de la empresa solicitante estén actualizados; de igual manera es importante que los balances presentados por los interesados, sean lo más detallado posible.

7. El Ejecutivo de Negocios Pyme es responsable de verificar la calidad de la información suministrada para la tramitación de la propuesta de crédito, así como también de recopilar todo lo relacionado con la historia crediticia del cliente.

8. Velar porque el manejo de la cartera de crédito, así como todas las decisiones del Banco relacionadas al riesgo, cumplan con lo establecido en la Ley de Bancos y Otras Instituciones Financieras, las Resoluciones y Circulares de la Superintendencia de Bancos, al igual que los demás entes oficiales.

9. El Ejecutivo de Negocios debe actualizar diariamente la cartera de crédito con el fin de conocer los créditos que están próximos a vencerse y los que se encuentran ya vencidos.

10. Registrar los datos correspondientes a la liquidación, renovación, prórroga, abonos y cancelaciones de pagaré a través del Sistema Integrado de Solicitud de Crédito (SAIC).

11. Garantizar que las operaciones de liquidación del pagaré se realicen correctamente y esto se logra presentando los modelos de pagaré sin contradicciones, errores, borraduras o enmendaduras.

12. Verificar que todo documento de pagaré contenga la fecha de suscripción del mismo y ésta debe coincidir con la fecha de liquidación de dicho pagaré.

13. Todo documento de pagaré debe estar identificado con el número asignado por el Sistema de Préstamo; de igual manera debe poseer el sello de timbre fiscal al reverso del mismo, señalando la fecha de liquidación o renovación del pagaré, número de crédito y monto del impuesto cancelado.

14. Verificar que el documento de pagaré este acompañado de la Declaración de Actividad de la empresa.

15. El Ejecutivo de Negocios debe remitir copia de los documentos de pagaré a la Coordinación Archivo de Crédito para su archivo en el expediente de crédito.

4.2.- De la documentación de los expedientes de créditos

El Ejecutivo de Negocios estará obligado a supervisar los expedientes de créditos de cada uno de los clientes, a fin de mantenerlos de manera apropiada y organizada, tal como lo exige la Norma Relativa a la Clasificación del Riesgo en la Cartera de Crédito y Cálculo de sus Provisiones en su artículo 27. Por esta razón, de acuerdo al manual referido a Colocaciones Pagaré (2000) el Ejecutivo debe:

- Verificar que los documentos obtenidos de las empresas solicitantes sean los correctos y se encuentren en buen estado, es decir, sin enmiendas ni tachaduras.
- Enviar copias de los documentos de las empresas y de la información de la operación de crédito a la Coordinación de

Archivo de Crédito para que sea archivada en el expediente respectivo.

- Archivar en forma ordenada los documentos originales de las empresas en el expediente que se encuentra bajo custodia del Banco, es decir, debe estar dividido en: antecedentes jurídicos de deudor, antecedentes económicos, antecedentes financieros, información interna y garantías otorgadas; así como también asegurarse que el mismo este en óptimas condiciones.
- Asegurarse que los expedientes contengan toda la información referente a la historia crediticia de la empresa solicitante, donde se pueda evaluar la probabilidad de que esta cumpla con sus pagos.
- Verificar que en los expedientes se encuentren incluidos Estados Financieros actualizados y que estos a su vez reflejen la solidez financiera de la empresa.
- En caso de faltar algún documento, el Ejecutivo de Negocios debe comunicarse con las empresas a la brevedad posible, a fin de que este le facilite el documento faltante.

Por otra parte, cada expediente se mantendrá en custodia en un archivo que ofrezca seguridad física y de acceso, por lo tanto, bajo ningún concepto estarán al alcance ni a la vista de terceros.

4.3.- De los sistemas de calificación crediticia

Todo crédito lleva consigo cierto nivel de riesgo, razón por la cual las instituciones financieras deben asignarle una calificación. Esta calificación se establece en función de un conjunto de criterios cualitativo que proviene de la valoración de las respuestas vaciadas por el Ejecutivo de Negocios a la encuesta de Aspectos no Financieros presentes en el Sistema Integrado de Solicitud de Crédito (SAIC), tales como: actuación de la gerencia, entorno competitivo, relación de la empresa con Banco Mercantil, C.A, relación con otras instituciones financieras, entre otros.

Aunado a estos, también se encuentra los criterios cuantitativos que el Ejecutivo de Negocios debe considerar para de igual manera asignar la calificación de los créditos, estos son:

- Capacidad de pago: este criterio va a depender de las operaciones normales que genera la empresa solicitante, así como su disponibilidad de efectivo para cubrir la deuda.
- Solvencia: este indicador ofrece al Ejecutivo de negocios un margen general de la suficiencia del capital de trabajo para hacer frente a sus obligaciones circulantes con sus activos corrientes.
- Nivel de endeudamiento: este criterio muestra la proporción en que los intereses de terceros se encuentran financiados a la empresa; mientras más bajo, significa que los accionistas poseen el control de la empresa.

Ahora bien, en el caso específico del Banco Mercantil, C.A, según lo establecido en el manual sobre Colocaciones Pagaré (2000) la calificación crediticia o rating se basa en una escala del diez (10) al uno (1), siendo diez (10) el máximo puntaje o el mejor, a continuación se describen para cada uno de los niveles de la escala las características que se le reconocen a un cliente de este segmento:

10 excepcional:

Las empresas que se encuentran dentro de esta categoría poseen alta estabilidad en el mercado y una estructura financiera sólida. También presenta una alta rentabilidad y gran capacidad para cubrir la deuda, generando suficiente caja después de cubrir la deuda como para satisfacer otras necesidades.

9. Excelentes:

Las empresas que se incluyen dentro de esta calificación tienen una gerencia con gran conocimiento del negocio y sus riesgos, también demuestran una gran capacidad de generar flujos de caja. Por otra parte, su rentabilidad es levemente más baja y el endeudamiento un poco más alto, sin embargo, son empresas consideradas de bajo riesgo.

8 fuertes:

En esta categoría se incluyen empresas con una rentabilidad y endeudamiento adecuado. Poseen un fuerte posicionamiento en el mercado y buena estructura financiera a pesar de ser empresas afectadas por los ciclos económicos, ya que, sus recurrentes flujos de caja y la buena

capacidad de la gerencia le permite hacer frente a situaciones temporales adversas.

7 bueno:

Incluye empresas con un adecuado riesgo de crédito, buena cobertura de pagos y presenta flujos de caja estables; también presenta una rentabilidad y endeudamiento adecuado.

6 satisfactorio:

Las empresas calificadas bajo esta categoría presentan estructuras financieras saludables, considerando especialmente que sus activos fijos están financiados con pasivos a largo plazo. Por otra parte, su participación en el mercado es moderada y sus indicadores financieros están dentro de niveles aceptables, mostrando una clara capacidad de pagos.

5 adecuado:

En esta categoría se agrupan empresas con una posición financiera aceptable pero sin suficiente solidez, puesto que algunos indicadores como endeudamiento y/o solvencia están por debajo del promedio establecido. De igual manera, la generación de flujo de caja para cubrir los pagos de la deuda puede verse afectado por la entrada de nuevos competidores al mercado, ya que su participación en el mismo es entre moderada a pequeña.

4 mención especial:

Incluye empresas con situación financiera débil, puesto que su capacidad de pago depende parcial o totalmente de un nuevo endeudamiento; también presenta deficiencias organizativas, como lo es la falta de experiencia de la gerencia. Debido al riesgo que estas empresas representan, sus operaciones deberán estar respaldadas por un alto nivel de garantías de fácil liquidación.

3 riesgo real:

En esta categoría se incluyen a las empresas que manifiesten deficiencias en su capacidad de pago, determinada por insuficiencias en sus flujos de caja, lo que origina el atraso en el pago de sus obligaciones. Aunado a esto, las garantías presentadas por dichas empresas son insuficientes, por la dificultad de las mismas de hacerse líquidas.

2 alto riesgo:

En esta categoría se clasifican las empresas cuyos créditos se espera una recuperación parcial, lo que implica la pérdida de una parte significativa de los mismos, por presentar dicha empresa una difícil situación financiera y no generar ingresos suficientes que le permitan el pago de la deuda, produciéndose prórrogas de los vencimientos. También se incluyen además, las empresas respecto de las cuales se ha iniciado la cobranza judicial y se espera que de la liquidación de sus activos o de las garantías quedará un remanente sin cobrar, lo que genera incertidumbre con respecto a la recuperación del crédito otorgado.

1 irrecuperable:

Esta categoría agrupa a las empresas cuyos créditos se consideran irrecuperables o de tan escaso valor de recuperación que su mantenimiento como activo en el balance no se justifica. De igual manera corresponden a esta categoría, las empresas de reconocida insolvencia que presenten graves problemas operacionales y financieros, que se encuentren en mora con respecto al pago de sus obligaciones y que enfrenten cobros judiciales por parte de sus acreedores. Por otra parte, las garantías constituidas por los créditos otorgados son insuficientes y de difícil liquidación.

Cada uno de los niveles arriba nombrados, le permitirá a la institución financiera mostrar en forma coherente las características de riesgo de los diferentes clientes que conforman la cartera.

4.4.- De las garantías

Luego de asignado el rating o calificación crediticia a la empresa, el Ejecutivo de Negocios Pyme lo evalúa para determinar el nivel de riesgo que dicha empresa puede generarle al Banco Mercantil, C.A Agencia Porlamar a través de sus operaciones de crédito. Sin embargo, con el propósito de resguardar los intereses de la mencionada agencia, se le exige a la empresa garantías para respaldar su cumplimiento.

De acuerdo a lo establecido en los manuales electrónicos del Banco Mercantil, C.A las garantías para el crédito modalidad pagaré son:

- Garantía Prendaria

- Prenda bienes muebles sin depositario.
- Prenda bienes muebles con depositario.
- Prenda en dólares.
- Prenda en bolívares.
- Aval
 - Avals de personas jurídicas.
 - Avals de personas naturales.
- Fianza
 - Fianzas de personas jurídicas.
 - Fianzas de personas naturales.
- Garantía de Instituciones Financieras
 - Avals de instituciones financieras.
 - Fianzas de instituciones financieras.
 - Fianzas de empresas de seguros.

No obstante, para el otorgamiento de la mencionada modalidad de crédito, las garantías exigidas frecuentemente por el Banco Mercantil, C.A son: las prendas en dólares y en bolívares, siendo la prenda en dólares la mejor. Adicionalmente, el Banco también exige a la empresa solicitante, fiadores y avalistas como principal garantía del crédito, puesto que éstas le servirán como respaldo para recuperar parcial o totalmente el crédito otorgado en caso de incumplimiento; según el manual de procedimientos, para esto debe consignar ciertos recaudos, estos son:

- Balance personal del fiador o avalista, con una antigüedad no mayor a (3) meses de su emisión.
- Constancia ingreso o carta de trabajo no mayor a (3) meses de su emisión.
- Declaración de Impuesto Sobre la Renta correspondiente al último ejercicio fiscal.
- Fotocopia de documento de identidad y Registro de Información Fiscal del fiador o avalista.

4.5.- De los procedimientos

El Banco Mercantil, C.A con el propósito de regular y asegurar una adecuada administración del crédito modalidad pagaré en todas sus fases, adopta procedimientos que contribuyan a tal fin, de acuerdo con el manual sobre Colocaciones Pagaré (2000) tales procedimientos son:

Recepción de los Requisitos

1. El Ejecutivo de Negocios Pyme recibe de la empresa la solicitud de crédito y los requisitos exigido por el Banco Mercantil, C.A.
2. Verifica que la solicitud este llenada apropiadamente y que cada uno de los requisitos obtenidos sean los correctos; de no estar conforme los requisitos, el Ejecutivo de Negocios Pyme solicita a la empresa la documentación correcta; de igual manera verifica que los Estados Financieros estén actualizados.
3. Negocia con el cliente las condiciones del pagaré, tales como: tasa de interés a aplicar, forma de pago de los intereses, plazo y garantías.
4. El Ejecutivo de Negocios accede al Sistema Integrado de Solicitud de Crédito (SAIC) e introduce los datos de la operación de crédito.

Aprobación de la Operación

1. El Ejecutivo de Negocios Pyme envía la operación de crédito vía electrónica al Gerente de Negocios de la Agencia para su respectiva revisión.
2. El Gerente de la Agencia accede al Sistema Integrado de Solicitud de Crédito (SAIC) para chequear la operación

planteada por el Ejecutivo de Negocios y envía dicha operación vía electrónica a Comité de Crédito, donde será analizada para su posterior aprobación o no.

3. Una vez que el Comité de Crédito haya analizado la operación y dado el visto bueno, la remitirá por misma vía al Gerente de la Agencia respectiva indicando la decisión tomada, es decir, aprobada o rechazada.

4. Luego, el Gerente de la Agencia accede nuevamente al Sistema Integrado de Solicitud de Crédito (SAIC) para verificar la decisión tomada por el Comité de Crédito e informa la misma al Ejecutivo de Negocios.

5. Una vez que el Ejecutivo de Negocios esté informado de la decisión, la notifica a la empresa solicitante. En caso de ser aprobado el crédito, el Ejecutivo procederá imprimir la operación.

Emisión y Firma del Documento de Pagaré

1. El Ejecutivo de Negocios accede a Word, obtiene el modelo de pagaré y de los documentos anexos, los cuales son: aval y fianza del pagaré, declaración de actividad y declaración anexa, transcribe los datos requeridos e imprime (Véase Anexo N° 1, 2, 3 y 4).

2. Informa al cliente, para que éste pueda dirigirse al Banco a firmar dicho documento, así como también al avalista y fiador.

3. Verifica la firma del representante legal como obligante de la empresa en el documento de registro o acta de junta.
4. El Ejecutivo de Negocios firma y sella el documento de pagaré.

Liquidación

1. El Ejecutivo de Negocios accede al Sistema Integrado de Solicitud de Crédito (SAIC) y consulta la cuenta corriente de la empresa, opción "PE" (pagaré), operaciones liquidadas; procede a identificar el número de pagaré asignado por el Sistema de Préstamos y ejecuta instrucción de liquidación.
2. Luego, obtiene copias del documento de pagaré, documentos anexos, de los recaudos y de la operación de crédito, las relaciona en el formato "Memorándum Envío de Recaudos" para remitir dichas copias a la Coordinación Archivo de Crédito y archiva en bóveda el documento original de pagaré (véase figura N° 2).

Es importante destacar que, cada una de las normas y procedimientos establecidos en el referido manual constituyen los pasos que deben seguir el personal del Banco Mercantil, especialmente el Ejecutivo de Negocios Pyme para el otorgamiento de créditos a las pequeñas y medianas empresas y de esta manera garantizar a la institución una adecuada realización de las operaciones crediticias.

Figura Nº 2 Memorándum Envío de Recaudos

Memorándum Envío de Recaudos

Para: Archivo de Crédito Fecha: _____
 De: **OFICINA PORLAMAR** Funcionario: _____
 Cliente: _____
 N° de Cta.: _____ Cédula/Rif. N°: _____
 Tipo de Operación (Ver Códigos): _____ N° Operación: _____

	Fecha de Recaudo
Avalúo	
Calificación Agropecuaria (Constancia del Productor)	
Chequeo Bancario (Máximo tres (3) meses de antigüedad)	
Certificación Constitución de garantías	
Declaración Anexa y Declaración de Actividad	
Documento de Constitución de Hipoteca (Notariado y/o Registrado)	
Documento de Constitución de Prenda (Notariado y/o Registrado)	
Documento de Fianza Otorgada (Notariado y/o Registrado)	
Documento de Fianza Recibida (Notariado y/o Registrado)	
Documento de Préstamo (Notariado y/o Registrado)	
Estados Financieros de Cierre	
Estados Financieros de Corte (Máximo Seis (6) meses de antigüedad)	
Estados Financieros del Avalista o Fiador	
Fotocopia de Cédula de Identidad/R.I.F. del Solicitante	
Informe de Viabilidad del Crédito (Postfacto-Reporte)	
Informe Técnico/Supervisión	
Memorándum de Visita	
Modelo Pagaré	
Modificaciones Registro Mercantil	
Padrón de Hierro Registrado (Prenda-Ganado)	
Planilla Descuento de Giros	
Póliza de Seguro Vigente (Excepto Terreno)	
Proyecto Técnico-Económico	
Registro Junta Directiva Vigente	
Registro Mercantil de Constitución	
Solicitud Apertura Cartas de Crédito	
Solicitud de Crédito	
Solicitud de Crédito Agropecuario	
Solicitud de Fianza	
Otro(S) Especifique:	

Atentamente,

Firma y Sello



FASE V

PROCEDIMIENTOS PARA EL
OTORGAMIENTO DE
CRÉDITOS BAJO LA
MODALIDAD PAGARÉ
APLICADOS POR EL BANCO
MERCANTIL, C.A AGENCIA
PORLAMAR

FASE V. PROCEDIMIENTOS PARA EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS BAJO LA MODALIDAD PAGARÉ APLICADOS POR EL BANCO MERCANTIL, C.A AGENCIA PORLAMAR

Las instituciones que por excelencia se dedican al otorgamiento de créditos de distintas modalidades son las instituciones financieras, mejor conocidas como bancos.

Por otra parte, a lo largo de todo el proceso de otorgamiento de un crédito, el banco realiza una serie de acciones o procedimientos para llevar a cabo el estudio de dicho crédito; sin embargo, para poder ejecutar tales procedimientos de manera correcta, es indispensable que existan normas dentro de la institución y que las mismas se cumplan, para así permitir la estandarización de los pasos a seguir en la realización de las actividades efectuadas por el personal.

Ahora bien, según Castillo (2007) en su investigación “Normas y Procedimientos Administrativos y Contables Realizados por el Banco Exterior, C.A. para el Otorgamiento y Recuperación de los Créditos”, las mencionadas acciones o procedimientos abarcan varios aspectos, como lo son: la solicitud, análisis, aprobación y liquidación del crédito en cuestión, las cuales se mencionan a continuación:

- **Solicitud:** en esta fase se recibe, revisa y verifica los documentos entregados por el cliente y se elabora la propuesta de crédito.

- **Análisis:** esta fase comprende todo el proceso de análisis de los documentos ya mencionados, para así conocer la estabilidad financiera del mismo.
- **Aprobación:** una vez que se obtenga la opinión sobre el cliente, se procede a concederle el crédito, siempre y cuando éste cumpla con todos los requisitos exigidos por el Banco; y por último,
- **Liquidación:** en esta fase se abona el monto del crédito otorgado al cliente.

Una vez explicado brevemente los aspectos que intervienen en el proceso crediticio, se procede a describir los procedimientos aplicados por el Banco Mercantil, C.A agencia Porlamar para el otorgamiento de los créditos bajo la modalidad pagaré, tomando en consideración lo observado durante el período de pasantía; estos procedimientos son:

5.1.- Recepción, revisión y verificación de los requisitos

Una vez que la empresa solicitante tenga los requisitos exigidos, procederá a entregarlos al Ejecutivo de Negocios Pyme para que estos respalden el crédito solicitado. El Ejecutivo de Negocios Pyme recibe los mencionados requisitos; los revisa y verifica para constatar que toda la información necesaria esté en orden, pero especialmente que los estados financieros se encuentren actualizados; así mismo, le explica al cliente las condiciones del crédito, es decir, la forma de pago, tasa de interés a aplicar, garantías exigidas, plazo, entre otros.

Luego, el Ejecutivo de Negocios recopila por medio de los documentos obtenidos, los antecedentes del cliente, los cuales van a ser proporcionados por el Sistema de Información Central de Riesgos (SICRI) mantenido por la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras, a fin de conocer el comportamiento pasado del cliente con otras instituciones financieras.

Asimismo, otra de la información obtenida por el Ejecutivo de Negocios Pyme se encuentra en el Sistema de Lista Negra, por medio del cual se puede confirmar que el cliente no esté incluido en dicha lista, puesto que en ella se encuentran los clientes que han tenido mala experiencia crediticia tanto con el Banco Mercantil, C.A como con otras instituciones financieras. (Ver figura N° 3)

Figura N° 3 Procedimiento para la Recepción, Revisión y Verificación de los Requisitos

UNIDAD RESPONSABLE	○	D	⇒	□	⊞	▽	TAREA O ACTIVIDADES
Ejecutivo de Negocios Pyme					⊞		Recibe los requisitos exigidos, los revisa y verifica para constatar que estén en orden.
Ejecutivo de Negocios Pyme	○						Explica el cliente las condiciones del crédito, tales como: tasa de interés, forma de pago, entre otros.
Ejecutivo de Negocios Pyme					⊞		Recopila por medio de los documentos obtenidos, los antecedentes del cliente y confirma que el mismo no esté incluido en el Sistema de Lista Negra.
Simbología	Operación: ○	Demora: D	Transporte: ⇒	Inspección: □	Operación + Inspección: ⊞	Archivo: ▽	

Fuente: Fernández, L (2008)

5.2.- Introducción de la información no financiera y financiera del cliente en el sistema electrónico

Una vez que el Ejecutivo de Negocios Pyme haya recibido, revisado y verificado los requisitos exigidos a la empresa solicitante, procede a efectuar el vaciado de comentarios, conocido también como la introducción de la información no financiera y financiera contenida en los mencionados requisitos en el sistema electrónico del Banco, denominado Sistema Integrado de Solicitud de Crédito (SAIC). El Ejecutivo al indicar los comentarios debe adecuarlos al tamaño y tipo de la empresa, conforme a lo establecido en el instructivo para el montaje de operaciones de créditos de la institución, a saber:

En cuanto a la Información no financiera o cualitativa:

1. Propósito del Préstamo: en este aspecto el Ejecutivo de Negocios Pyme detalla el destino de los fondos que se desean adquirir, los mismos pueden ser para:

- Compra de inventario: debe explicar el ciclo de producción y ventas de la empresa, a fin de entender si se justifica la inversión, por estar la empresa en un momento alto en sus necesidades, o si es por alguna estrategia de desabastecimiento de insumos para el aprovechamiento de precios o protegerse de devaluación.

- **Financiamiento de cobranzas:** debe explicar las políticas que utiliza la empresa para cobrar a sus clientes y el por qué de las necesidades de efectivo.
- **Cancelación de deudas comerciales a proveedores:** si este es el objetivo del crédito, debe especificar si es por aprovechamiento de descuentos por pronto pago y detallar claramente las condiciones actuales de pagos a proveedores.
- **Compra de activo fijo:** en este caso debe explicar por qué se requiere dicha compra, es decir, si es modernización, sustitución, ampliación de capacidad instalada u otros.

2. **Descripción de la Empresa y su Entorno:** en este aspecto debe comentar en forma resumida el carácter del cliente o de los accionistas, actividades que realmente desarrollan, participación en el mercado, empresas relacionadas, entre otros.

Debe explicar los siguientes puntos en forma breve:

- **Información general:** debe colocar la fecha de constitución de la empresa, su localización, eventos importantes de su historia, que den indicios de su importancia en el sector.
- **Accionistas y junta directiva:** debe identificar los accionistas y señalar la vigencia de la junta directiva, así como la trayectoria y experiencia de los mismos.

- Descripción de productos y/o servicios: debe identificar la participación de los principales productos en los ingresos totales, destino de los mismos (nacional o exportación).

- Insumos y proveedores: explicar quienes son sus principales proveedores y cual es la participación de los mismos en las compras totales. De igual manera debe indicar los plazos de financiamiento recibido.

- Información sobre clientes: comentar quienes son sus principales clientes, cuanto representan de las ventas totales y cuáles son los plazos de financiamiento.

- Competencia: identificar las empresas que comparten el mercado, así como su participación y la de la empresa en estudio.

3. Identificar Riesgos y Oportunidades: debe identificar los riesgos actuales en el mediano plazo, que puedan afectar la operatividad de la empresa o su estrategia de ventas. Igualmente, debe explicar si se identifican oportunidades de negocio, que impliquen un crecimiento en ventas para la empresa y/o mayor posicionamiento de mercado.

4. Relación con Banco Mercantil: el Ejecutivo de Negocios Pyme debe comentar lo siguiente:

- Antigüedad del cliente en el Banco.

- Experiencia crediticia.
- Movimiento y experiencia de tarjeta de crédito.
- Garantías de los riesgos pendientes.

5. Relación con Otras Instituciones Financieras y sus Garantías: en este aspecto debe explicar:

- Referencias y /o chequeo bancario.
- Experiencia crediticia.
- Garantías de los riesgos pendientes.

Luego que el Ejecutivo de Negocios introduce en el sistema los comentarios descritos anteriormente, procede a vaciar la información financiera o cuantitativa, la cual va a estar representada por los estados financieros recibidos de la empresa, ya que por medio de los mismos, se podrá determinar la estabilidad de dicha empresa y de esta manera realizar el análisis financiero de la operación crediticia. (Ver figura N°4)

5.3.- Análisis de la operación crediticia

Después que el Ejecutivo de Negocios Pyme introduce la información no financiera y financiera, es decir, los estados financieros del cliente, el Sistema Integrado de Solicitud de Crédito (SAIC) arrojará automáticamente el rating o calificación crediticia, el monto sugerido, así como también unos

índices financieros que serán los utilizados por el mencionado Ejecutivo para realizar el análisis respectivo.

En cuanto al rating o calificación crediticia, el Ejecutivo de Negocios Pyme por medio de éste, evaluará el riesgo de la operación de crédito siguiendo los parámetros establecidos en el manual, los cuales están determinados por la escala del 10 al 1; todo esto con el fin de conocer si tal operación generará pérdidas a la institución o no. Por otra parte, los índices financieros le proporcionan información sobre la rentabilidad, eficiencia, actividad y gestión gerencial de la empresa, así como acerca de la solvencia, liquidez y endeudamiento de la misma. Los índices utilizados son:

a. Índices de Rendimiento

Los índices de rentabilidad son útiles para evaluar la capacidad de una empresa de controlar sus gastos y obtener beneficios razonables sobre los recursos invertidos. Los índices que se evalúan en el Banco Mercantil son:

Cuadro N°1 Índices de Rendimiento

Índice de Rendimiento (significado)	Expresión Matemática
VENTAS: Valor absoluto de las ventas.	
%VAR.VENTAS: Variación porcentual de las ventas.	% VAR. VENTAS= (ventas año 2 – ventas año 1)/ ventas año 1 * 100
%C DE V: Relación de costos con respecto a las ventas.	% C DE V= c de v/ ventas
%GAG: Relación de gastos.	% GAG= gag/ ventas
%BNO: Margen de beneficio neto en operación.	% BNO= bno/ ventas Donde, bno= ventas – costos – gastos

Fuente: Banco Mercantil (2007)

b. Índices de Eficiencia

Los Índices de Eficiencia que se utilizan en el Banco Mercantil para evaluar la situación financiera de una empresa se presentan a continuación:

Cuadro N° 2 Índices de Eficiencia

Índice de eficiencia (significado)	Expresión Matemática
DAM CXC: Números de días de las cuentas por cobrar.	DAM C x C= (cuentas por cobrar/ventas) * 365 días
DAM INVENTARIO: Número de días que el inventario que permanece en la empresa.	DAM INVENTARIO= (inventario/costo de venta) * 365 días
DAM CXP: Números de días de las cuentas por pagar.	DAM C x P= (cuentas por pagar/costo de venta) * 365 días
DAM G.A: Número de días que la empresa tarda en cancelar los gastos.	DAM G.A.= (gastos acumulados/(costo de venta + gag)) * 365 días

Fuente: Banco Mercantil (2007)

c. Índices de Apalancamiento y Estructura Financiera

Los índices de apalancamiento y estructura financiera se utilizan para analizar la liquidez de la empresa y por ende, el riesgo financiero, es decir, la posibilidad de que una empresa no pueda cumplir con sus obligaciones oportunamente. Estos índices son:

Cuadro N° 3 Índices de Apalancamiento y Estructura Financiera

Índice de apalancamiento (significado)	Expresión matemática
SOLVENCIA CORRIENTE: Cantidad de activos circulantes con que cuenta la empresa para cancelar sus deudas a corto plazo.	SOLVENCIA CORRIENTE = activo circulante – pasivo circulante

Fuente: Banco Mercantil (2007)

Una vez vaciada la información y obtenidos los índices anteriores, el Ejecutivo de Negocios Pyme procede a realizar el análisis de la operación crediticia. Este análisis, constituye una de las herramientas importantes para la toma de decisión y administración de crédito; por otra parte, también permite el mejor conocimiento del cliente. Ciertamente, las conclusiones a que llegue el Ejecutivo de Negocios Pyme a través del mencionado análisis no determinan la decisión de crédito pero sí contribuyen de manera sustancial a ese fin.

Los aspectos a considerar en el análisis de la operación de crédito según el instructivo respectivo, son los siguientes:

1. Análisis Financiero: en este aspecto el Ejecutivo de Negocios Pyme explica, más no describe, tanto para el cierre como para el corte en caso de existir, lo siguiente:

- Ventas: explica los factores que afectaron las ventas, detallando el comportamiento de las unidades y de los precios;

considera si hubo cambios en la composición de la cartera de productos y/o servicios.

- Operatividad: Explica de manera precisa lo ocurrido con las relaciones de costos y gastos entre un período y otro. Lo anterior es para resaltar la mejora o deterioro operativo del período en estudio, es decir, qué impactó o benefició a los costos y gastos en el período.

- Partidas importantes del balance general: Comentar las partidas más representativas de los activos que representan juntas hasta el 60% de los mismos, a fin de evaluar. Ejemplo:

- Alta posición en caja: indicar el porcentaje en moneda extranjera y/o en Bolívares y en qué banco.

- Alta posición de cuentas por cobrar: indicar si la empresa posee cuentas comerciales, con empresas relacionadas y accionistas, explicando su origen y la fecha probable de cobro de las mismas.

Con respecto al pasivo, el Ejecutivo de Negocios Pyme debe describir la estructura financiera, es decir, cómo se soportan dichos activos y si hay algunas partidas más representativas que el Capital Neto, de acuerdo con esto explicar lo siguiente:

- Deuda bancaria a corto plazo (DBCP): Explicar en qué moneda, cuando vence y con cual banco.

➤ Deuda bancaria a largo plazo (DBLP): Explicar cómo se amortiza, cuándo vence, para qué se adquirió, en qué moneda y con cuál banco.

➤ Significativas cuentas por pagar a accionistas o empresas relacionadas: indicar si se van a cancelar o a capitalizar y cuándo, así como el origen de las mismas.

- Flujo de caja: comentar acerca de las variaciones más importantes en el balance que incidieron en la generación de fondos y consistieron en aplicaciones de recursos (usos de fondos); así mismo dar una conclusión de la capacidad de pago de la empresa, comparada incluso con su serie histórica y cuáles son las principales fuentes de financiamiento.

2. Proyección que Demuestre la Capacidad de Pago: la capacidad de pago debe basarse en el flujo de caja proyectado, el cual se debe calcular sobre la base de las ventas estimadas, costos de producción y gastos operativos, tal como se muestra en el anexo N° 5 y 6.

3. Descripción y Evaluación de la Garantía: el Ejecutivo de Negocios Pyme debe explicar las razones por las cuales se considera que las garantías ofrecidas son satisfactorias, de igual manera es importante comentar si las mismas son compartidas con otros riesgos. Las garantías pueden ser:

- Bienes muebles o inmuebles: si la garantía es de este tipo, se describe brevemente sus características principales y referencias del evaluador, es decir, debe tener un certificado de apoyo del técnico del Banco Mercantil, si el avalúo no es practicado por éste.
- Fianzas personales: comentar la situación patrimonial, activos principales, nivel de endeudamiento, además de los comentarios generales del caso (experiencia con Banco Mercantil, referencias, etc.).

Con la explicación de cada uno de los aspectos señalados anteriormente se obtiene el análisis de la operación crediticia; el cual será enviado posteriormente para su decisión. (Ver figura N° 4)

Figura Nº 4 Procedimiento para la Introducción de la Información Financiera y No Financiera del Cliente en el Sistema Electrónico y Análisis de la Operación Crediticia

UNIDAD RESPONSABLE	○	D	⇒	□	◻	▽	TAREA O ACTIVIDADES
Ejecutivo de Negocios Pyme	○						Realiza el vaciado de comentarios, conocido también como la introducción de la información no financiera y financiera del cliente en el Sistema SAIC.
Ejecutivo de Negocios Pyme				□			Evalúa el riesgo de la operación por medio de la calificación crediticia arrojada por el Sistema SAIC siguiendo los parámetros establecidos en el manual.
Ejecutivo de Negocios Pyme					◻		Realiza un análisis detallado de la operación crediticia de acuerdo con los índices financieros obtenidos, considerando los siguientes aspectos: análisis financiero, capacidad de pago y evaluación de la garantía.
Simbología	Operación: ○	Demora: D	Transporte: ⇒	Inspección: □	Operación + Inspección: ◻	Archivo: ▽	

Fuente: Fernández, L (2008)

5.4.- Decisión relacionada con el otorgamiento del crédito

Una vez que el Ejecutivo de Negocios Pyme ha vaciado la información no financiera y financiera en el Sistema Integrado de Solicitud de Crédito (SAIC) y ha realizado el respectivo análisis crediticio, procede a enviar la operación de crédito por vía electrónica al Gerente de la Agencia; éste la revisa y la remite por misma vía al Comité de Crédito, ya que es la Unidad encargada de aprobar o negar dicha operación.

Luego que el Comité de Crédito haya revisado la operación crediticia planteada por el Ejecutivo de Negocios Pyme, tomará la decisión de otorgar o no el crédito a la empresa solicitante; cualquiera que sea la decisión, el mencionado Comité la devuelve electrónicamente al Gerente de la Agencia Porlamar.

Por su parte, el Gerente de la Agencia recibe la decisión final y la transfiere por vía electrónica al Ejecutivo de Negocios Pyme; éste procederá a comunicarle a la empresa dicha decisión y a imprimir la operación en caso de ser aprobado el crédito, para posteriormente firmar el documento y preparar el respectivo expediente. (Ver figura N° 5)

Figura N° 5 Procedimiento Sobre la Decisión Relacionada con el Otorgamiento del Crédito

UNIDAD RESPONSABLE	○	◐	⇒	▭	◻	▽	TAREA O ACTIVIDADES
Ejecutivo de Negocios Pyme			⇒				Envía por vía electrónica la operación crediticia al Gerente de la Agencia.
Gerente de la Agencia			⇒		◻		Revisa la operación y la remite por vía electrónica a Comité de Crédito.
Comité de Crédito			⇒		◻		Revisa la operación crediticia, cualquiera que sea la decisión la envía nuevamente al Gerente de la Agencia.
Gerente de la Agencia	○		⇒				Recibe la decisión final y la envía electrónicamente al Ejecutivo de Negocios Pyme.
Ejecutivo de Negocios Pyme	○						Comunica a la empresa la decisión e imprime la operación en caso de ser aprobado el crédito.
Simbología	Operación: ○	Demora: ◐	Transporte: ⇒	Inspección: ▭	Operación + Inspección: ◻	Archivo: ▽	

Fuente: Fernández, L (2008)

5.5.- Redacción del documento de pagaré

Luego de aprobado el crédito y notificada a la empresa la decisión del mismo, el Ejecutivo de Negocios Pyme procede a elaborar el documento de pagaré con sus respectivos anexos (aval y fianza, declaración de actividad y declaración anexa); en la redacción del pagaré, el Ejecutivo de negocios indica la siguiente información:

- Fecha de vencimiento
- Nombres, nacionalidad y cédula de identidad del representante legal
- Nombre y registro de información fiscal (RIF) de la empresa

- Monto (en números y letras)
- Tasa de interés fija
- Tasa de interés moratoria
- Lugar y fecha de la aceptación del Pagaré
- Nombre y firma del funcionario que autoriza el Pagaré (en este caso esta representado por el Gerente de la Agencia)
- Nombre, nacionalidad, cédula de identidad y registro de información fiscal (RIF) del avalista y fiador.

Asimismo, en la elaboración de los documentos anexos al pagaré, el Ejecutivo de Negocios Pyme deberá indicar lo siguiente:

- Número de identificación de pagaré
- Nombres, cédula de identidad, nacionalidad, estado civil y domicilio del representante legal
- Nombre de la empresa
- Monto en letras y números
- Destino de la cantidad recibida

- Firma del representante legal

Ahora bien, una vez que el Ejecutivo de Negocios Pyme redacta el documento del pagaré y sus anexos; le comunica al representante legal de la empresa para que se dirija a la agencia a firmar el mismo; de igual manera los documentos deben ser firmados tanto por sus avalista y fiadores como por el Gerente de la Agencia, por ser la persona autorizada; todo esto con el fin de formalizar la aprobación del crédito solicitado. Es importante destacar que, tales documentos deben ser presentados a la instancia de crédito correspondiente sin errores, borraduras o enmendaduras, así como también con previa verificación de la firma del mencionado representante y el respectivo sello de timbre fiscal en el reverso del documento. (Ver figura N° 6)

Figura N° 6 Procedimiento para la Redacción del Documento de Pagaré

UNIDAD RESPONSABLE	○	D	⇒	□	⊗	▽	TAREA O ACTIVIDADES
Ejecutivo de Negocios Pyme	○						Elabora el documento de pagaré con sus respectivos anexos (aval, fianza, declaración de actividad y declaración anexa).
Ejecutivo de Negocios Pyme	○						Comunica al representante legal de la empresa para que se dirija a la Agencia a firmar el documento.
Ejecutivo de Negocios Pyme					⊗		Verifica la firma del representante legal y coloca el sello de timbre fiscal en el reverso del documento.
Simbología	Operación: ○	Demora: D	Transporte: ⇒	Inspección: □	Operación + Inspección: ⊗	Archivo: ▽	

Fuente: Fernández, L (2008)

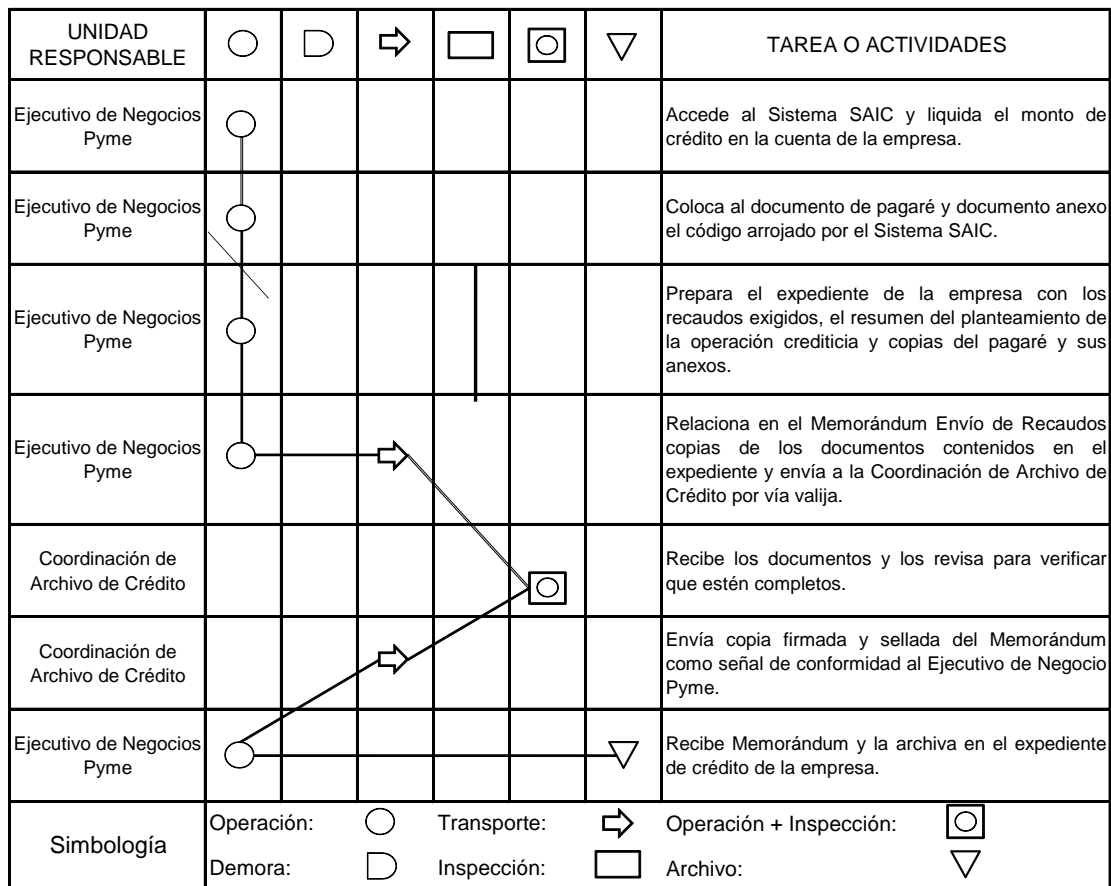
5.6.- De la liquidación del pagaré

Luego que las partes interesadas hayan firmado los documentos necesarios, el Ejecutivo de Negocios Pyme a través del Sistema Integrado de Solicitud de Crédito (SAIC) procede a liquidar el monto del crédito; entendiéndose por ello, el abono en la cuenta del cliente de la cantidad aprobada; sin embargo el sistema automáticamente descontará los intereses del pagaré correspondientes al primer mes. Una vez realizada la liquidación, el sistema arroja un código, el cual será con el que se identificará el pagaré.

Seguidamente, el Ejecutivo de Negocios Pyme coloca al documento de pagaré y al documento anexo (Declaración anexa) el código correspondiente; luego, procede a preparar el expediente de la empresa siguiendo las pautas indicadas por la Superintendencia de Bancos, con los recaudos exigidos, el resumen del planteamiento de la operación de crédito previamente impreso y copias tanto del documento de pagaré como de sus anexos (esto se debe a que el pagaré original y anexos son archivados a la bóveda del banco para su custodia), entre otros.

Posteriormente, envía a la Coordinación de Archivo de Crédito de la Torre Mercantil, por vía valija, copias de todos los documentos contenidos en el expediente; estas copias deberán estar relacionadas en un memorándum denominado "Memorándum Envío de Recaudos". Luego, la Coordinación de Archivo de Crédito recibe los documentos y los revisa para verificar que estén completos; seguidamente, envía copia firmada y sellada del memorándum como señal de conformidad al Ejecutivo de Negocios Pyme; este último, recibe dicho memorándum y lo archiva en el expediente de crédito de la empresa. (Ver figura N° 7)

Figura Nº 7 Procedimiento para la Liquidación del Pagaré



Fuente: Fernández, L (2008)



FASE VI

**ANÁLISIS DE LAS NORMAS Y
PROCEDIMIENTOS PARA EL
OTORGAMIENTO DE
CRÉDITOS BAJO LA
MODALIDAD PAGARÉ
APLICADOS POR EL BANCO
MERCANTIL, C.A AGENCIA
PORLAMAR**

**FASE VI. ANÁLISIS DE LAS NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
PARA EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITO BAJO LA
MODALIDAD PAGARE APLICADOS POR EL BANCO
MERCANTIL, C.A AGENCIA PORLAMAR**

Después de haber señalado las bases legales relacionadas con el otorgamiento de créditos y descrito tanto los procedimientos establecidos en los manuales como los aplicados por el Banco Mercantil, C.A Agencia Porlamar, se procede a realizar lo siguiente:

6.1.- Comparación de las normas y procedimientos para el otorgamiento de créditos bajo la modalidad pagaré aplicados por el banco mercantil, c.a agencia porlamar con respecto a las bases legales existentes en materia crediticia

Cuadro N° 4 Comparación del Procedimiento para la Recepción, Revisión y Verificación de los Requisitos Aplicado por el Banco Mercantil, C.A Agencia Porlamar con las Bases Legales.

PROCEDIMIENTO	BASE LEGAL
<p>El Ejecutivo de Negocios Pyme recibe los requisitos exigidos; los revisa y verifica para constatar que toda la información necesaria esté en orden, pero especialmente que los estados financieros se encuentren actualizados.</p>	<p>Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras</p> <p>Artículo 185: este artículo se refiere a las prohibiciones de los bancos, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Otorgar créditos de cualquier clase a personas naturales o jurídicas que no presenten un balance general o estado de ingresos y egresos suscrito por el interesado, formulado cuando más con un (1) año de antelación, a menos que constituya garantía específica a tales fines. En el caso de personas jurídicas, deben presentar sus estados financieros auditados por contadores públicos en ejercicio independiente de su profesión, cuando el crédito solicitado exceda de un monto equivalente a dos mil cuatrocientas unidades tributarias (2.400 U.T.)

Continuación del Cuadro Nº 4: Comparación del Procedimiento para la Recepción, Revisión y Verificación de los Requisitos Aplicado por el Banco Mercantil, C.A Agencia Porlamar con las Bases Legales.

PROCEDIMIENTO	BASE LEGAL
<p>El Ejecutivo de Negocios recopila por medio de los documentos obtenidos, los antecedentes del cliente, los cuales van a ser proporcionados por el Sistema de Información Central de Riesgos (SICRI) mantenido por la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras, a fin de conocer el comportamiento pasado del cliente con otras instituciones financieras.</p>	<p>Normas Relativas al Funcionamiento del Sistema de Información Central de Riesgos.</p> <p>Artículo 6.- La Superintendencia de Bancos y otras Instituciones Financieras suministrará a los integrantes del Sistema la información procesada, la cual incluirá los datos de identificación del beneficiario del crédito, si se trata de un deudor principal o de un garante, fiador o avalista, que comprenda además un resumen de la deuda y situación de morosidad; en ningún momento se identificarán a las Instituciones acreedoras.</p>

Fuente: Fernández, L (2008)

En relación a las normativas legales antes mencionada, se puede decir que el Banco Mercantil, C.A Agencia Porlamar se apega parcialmente a lo establecido legalmente, ya que el Ejecutivo de Negocios Pyme, antes de realizar el planteamiento de la operación de crédito, verifica previamente los requisitos entregados por el cliente y que los recaudos sean los correctos, específicamente que los estados financieros proporcionados por la empresa se encuentren vigentes y lo más detallados posible. Sin embargo, el Ejecutivo no clasifica el monto del crédito solicitado y por ende no verifica si los estados financieros son auditados o no, incumpliendo parte de este artículo al no considerar que los mismos sean respaldados por un informe de auditoría, que refleje una opinión de confiabilidad de tales estados.

Por otra parte, haciendo referencia al artículo nº 6 de las Normas Relativas al Funcionamiento del Sistema de Información Central de Riesgos, se puede observar que la información obtenida por el Ejecutivo de Negocios Pyme para conocer el comportamiento del cliente solicitante es confiable, puesto que la misma es suministrada por la Superintendencia de Bancos y otras Instituciones Financieras; es importante destacar que tal información le aportará al Ejecutivo una noción del nivel riesgo de la operación de crédito en caso de éste ser aprobado.

Cuadro Nº 5 Comparación del Procedimiento para el Análisis de la Operación Crediticia Aplicado por el Banco Mercantil, C.A Agencia Porlamar con las Bases Legales.

PROCEDIMIENTO	BASE LEGAL
<p>Después que el Ejecutivo de Negocios Pyme introduce la información no financiera y financiera, el sistema electrónico arrojará automáticamente el rating o calificación crediticia, el monto sugerido, así como también unos índices financieros.</p> <p>En cuanto al rating o calificación crediticia, el Ejecutivo de Negocios Pyme por medio éste, evaluará el riesgo de la operación de crédito siguiendo los parámetros establecidos en el manual, los cuales están determinados por la escala del 10 al 1; todo esto con el fin de conocer si tal operación generará pérdidas a la institución o no.</p>	<p>Normas Relativas a la Clasificación del Riesgo en la Cartera de Créditos y Cálculo de sus Provisiones.</p> <p>Artículo 13: este artículo se refiere a las categorías de riesgos, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Categoría A. Créditos de Riesgo Normal. • Categoría B. Créditos de Riesgo Potencial • Categoría C. Créditos de Riesgo Real: • Categoría D. Créditos de Alto Riesgo. • Categoría E. Créditos Irrecuperables.

Fuente: Fernández, L (2008)

El Banco Mercantil, C.A Agencia Porlamar, de acuerdo a lo observado no se apega a lo dispuesto en el mencionado artículo, puesto que la evaluación del riesgo se efectúa tomando en consideración una escala

establecida en sus manuales (representada del 10 al 1) y no la clasificación estipulada en la Norma emitida por la Superintendencia de Bancos, la cual establece cinco (5) categorías que va desde la letra A hasta la letra E, a fin de determinar por deudor la categoría de riesgo más alta establecida por el Sistema Bancario, siendo éstas distintas a las utilizadas por la institución objeto de estudio, destacándose que las categorías utilizadas son descritas con mayor detalle y con puntuación distinta, mas sin embargo incumple con la norma.

**Cuadro Nº 6 Comparación del Procedimiento Sobre la Decisión
Relacionada con el Otorgamiento del Crédito Aplicado por el Banco
Mercantil, C.A Agencia Porlamar con las Bases Legales.**

PROCEDIMIENTO	BASE LEGAL
<p>El Ejecutivo de Negocios Pyme procede a enviar la operación de crédito por vía electrónica al Gerente de la Agencia; éste la revisa y la remite por misma vía al Comité de Crédito, ya que es la Unidad encargada de aprobar o negar dicha operación.</p> <p>Luego que el Comité de Crédito haya revisado la operación crediticia planteada por el Ejecutivo de Negocios Pyme, tomará la decisión de otorgar o no el crédito a la empresa solicitante; cualquiera que sea la decisión, el mencionado Comité la devuelve electrónicamente al Gerente de la Agencia Porlamar.</p>	<p style="text-align: center;">Normas Relativas a la Clasificación del Riesgo en la Cartera de Créditos y Cálculo de sus Provisiones.</p> <p>Artículo 3: este artículo se refiere a los elementos que deben existir en cada institución financiera, tales como:</p> <p>a) La política de otorgamiento de crédito. Deberá incluir, entre otros, los siguientes criterios: presencia de comités de evaluación de los créditos; delegación de autoridad y responsabilidad para aprobación de los créditos, de acuerdo a sus montos y modalidades; selección de prestatarios por rama industrial o de servicios; concentración de riesgos por zonas geográficas; niveles de riesgo por grupos económicos; tipos de garantías y margen de comercialización...</p>

Fuente: Fernández, L (2008)

El Banco Mercantil, C.A en relación a lo establecido en el Literal A del mencionado artículo, considera los aspectos de evaluación de riesgo, delegación de autoridad y responsabilidad, ya que cuenta con un comité

encargado de aprobar o negar los créditos solicitados; sin embargo, en el caso específico de la Agencia Porlamar, no se cuenta con el comité en la misma localidad, razón por la cual toda operación crediticia es enviada vía electrónica. Por otra parte, durante el período de pasantías, se pudo apreciar que no existe delegación de autoridad para la aprobación de créditos tal como lo indica el mencionado literal, ya que tanto el Gerente de la Agencia como el Ejecutivo de Negocios Pyme no están autorizados para aprobar créditos a las empresas, por existir tal comité.

Cuadro Nº 7 Comparación del Procedimiento para la Redacción del Documento de Pagaré Aplicado por el Banco Mercantil, C.A Agencia Porlamar con las Bases Legales.

PROCEDIMIENTO	BASE LEGAL
<p>El Ejecutivo de Negocios Pyme procede a elaborar el documento de Pagaré con sus respectivos anexos, los cuales son: aval y fianza del pagaré, declaración de actividad y declaración anexa; en la redacción del Pagaré, el Ejecutivo de negocios indica la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fecha de vencimiento • Nombres, nacionalidad y cédula de identidad del representante legal • Nombre y registro de información fiscal (RIF) de la empresa • Monto (en números y letras) • Lugar y fecha de la aceptación del Pagaré • Entre otros 	<p style="text-align: center;">Código de Comercio</p> <p>Artículo 486.- Los pagarés o vales a la orden entre comerciantes o por actos comercio de parte del obligado, deben contener:</p> <ul style="list-style-type: none"> La fecha La cantidad en números y letras La época de su pago La persona a quien o a cuya orden debe pagarse La expresión de si son por valor recibido y en qué especie o por valor en cuenta

Fuente: Fernández, L (2008)

Esto quiere decir que, el Ejecutivo de Negocios Pyme se apega a lo establecido en el Código de Comercio, puesto que incluye en la redacción del pagaré los datos exigidos en la normativa legal; sin embargo, también

considera otra información, como lo es la tasa de interés, la nacionalidad y número de cédula de identidad del representante legal de la empresa, al igual que del avalista o fiador, entre otros, con el propósito de darle mayor validez al documento.

Cuadro Nº 8 Comparación del Procedimiento para la Liquidación del Pagaré Aplicado por el Banco Mercantil, C.A Agencia Porlamar con las Bases Legales.

PROCEDIMIENTO	BASE LEGAL
<p>Luego que las partes interesadas hayan firmado los documentos necesarios, el Ejecutivo de Negocios Pyme procede a liquidar el monto del crédito; entendiéndose por ello, el abono en la cuenta del cliente de la cantidad aprobada; sin embargo el sistema automáticamente descontará los intereses del pagaré correspondientes al primer mes...</p>	<p style="text-align: center;">Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras</p> <p>Artículo 185: este artículo se refiere a las prohibiciones de los bancos, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cobrar los intereses sobre el monto total de cada operación de crédito que realicen sin tener en cuenta las amortizaciones sobre capital; a tal efecto, los intereses deben calcularse, en todo caso, sobre los saldos deudores.
PROCEDIMIENTO	BASE LEGAL
<p>El Ejecutivo de Negocios Pyme, procede a preparar el expediente de la empresa siguiendo las pautas indicadas por la Superintendencia de Bancos, con los recaudos exigidos, el resumen del planteamiento de la operación de crédito previamente impreso y copias tanto del documento de pagaré como de sus anexos (esto se debe a que el pagaré original y anexos son archivados a la bóveda del banco para su custodia), entre otros.</p>	<p style="text-align: center;">Normas Relativas a la Clasificación del Riesgo en la Cartera de Créditos y Cálculo de sus Provisiones.</p> <p>Artículo 26: Las instituciones financieras deberán llevar registros mínimos de información y archivos actualizados a los fines de que dispongan de elementos para medir el riesgo de los créditos en forma integral...</p> <p>Artículo 27: Los expedientes referidos a los créditos otorgados deberán estar divididos en cinco (5) secciones cuya denominación y contenido se indican a continuación:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- Antecedentes jurídicos del deudor 2.- Antecedentes económicos del deudor 3.- Antecedentes financieros del deudor 4.- Información interna 5.- Garantías otorgadas

Fuente: Fernández, L (2008)

Esto significa que, el Banco Mercantil, C.A Agencia Porlamar se apega a los artículos antes mencionados. En lo referente a los intereses, la institución sólo descuenta los correspondientes al primer mes y a medida que el cliente realice las amortizaciones a capital son recalculados nuevamente en base al saldo deudor del pagaré.

Por otra parte, el banco sigue de manera rigurosa el contenido que deben llevar los expedientes de créditos, manteniendo los parámetros establecidos en relación a los mismos, al contener los registros de la información del cliente y todos aquellos documentos relacionados al pagaré.

Ahora bien, luego de haber estudiado los aspectos legales, se puede decir que, en cuanto a la normativa de otorgamiento de crédito modalidad pagaré se refiere, el Banco Mercantil se apega parcialmente a lo establecido en las diferentes leyes; excepto en lo relacionado con los estados financieros auditados, ya que como se mencionó anteriormente el Ejecutivo solo verifica la actualización de tales estados, mas no sí se encuentran auditados. Por su parte, otra de la normativa que no cumple con las bases legales es la relativa al riesgo, debido a que el Banco Mercantil no se rige por la clasificación estipulada por la Superintendencia de Bancos, si no por su propia escala.

6.2.- Comparación de las normas y procedimientos para el otorgamiento de créditos bajo la modalidad pagaré aplicados por el banco mercantil, c.a agencia porlamar con los establecidos en los manuales electrónicos

Cuadro N° 9 Comparación del Procedimiento para la Recepción, Revisión y Verificación de los Requisitos Aplicado por el Banco Mercantil, C.A Agencia Porlamar con lo establecido en los Manuales Electrónicos.

NORMAS Y PROCEDIMIENTOS APLICADOS POR EL BANCO	NORMAS Y PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS EN LOS MANUALES ELECTRÓNICOS
<p>El Ejecutivo de Negocios Pyme recibe los mencionados requisitos; los revisa y verifica para constatar que toda la información</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El Ejecutivo de Negocios Pyme recibe de la empresa la solicitud de crédito y los requisitos exigido por el Banco Mercantil,
<p>necesaria esté en orden, y le explica al cliente las condiciones del crédito, es decir, la forma de pago, tasa de interés a aplicar, garantías exigidas, plazo, entre otros.</p> <p>El Ejecutivo de Negocios recopila por medio de los documentos obtenidos, los antecedentes del cliente, los cuales van a ser proporcionados por el Sistema de Información Central de Riesgos (SICRI) mantenido por la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras, a fin de conocer el comportamiento pasado del cliente con otras instituciones financieras.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • C.A. • Verifica que la solicitud este llenada apropiadamente y que cada uno de los requisitos obtenidos sean los correctos; de no estar conforme los requisitos, el Ejecutivo de Negocios Pyme solicita a la empresa la documentación correcta; de igual manera verifica que los Estados Financieros estén actualizados. • Negocia con el cliente las condiciones del pagaré, tales como: tasa de interés a aplicar, forma de pago de los intereses, plazo y garantías. • El Ejecutivo de Negocios Pyme es responsable de verificar la calidad de la información suministrada para la tramitación de la propuesta de crédito, así como también de recopilar todo lo relacionado con la historia crediticia del cliente.

Fuente: Fernández, L (2008)

En lo que respecta a la revisión y verificación de los documentos así como la negociación con el cliente, el Banco Mercantil C.A Agencia Porlamar cumple con lo establecido en el manual, por cuanto se pudo evidenciar que el Ejecutivo de Negocios se cerciora de que tales documentos sean los exigidos y por ende que se encuentren en orden; de igual manera le explica al cliente lo relativo al crédito. No obstante, en lo relacionado con la solicitud, no cumple con los manuales electrónicos, al no disponer de un formato donde el cliente pueda realizar formalmente la solicitud del crédito, ni especificar tanto la modalidad como el destino que le dará al mismo.

Por otra parte, en lo referente a la verificación de la calidad de la información y recopilación de los antecedentes del cliente, el Banco Mercantil C.A Agencia Porlamar cumple con lo señalado en el mencionado manual, puesto que el Ejecutivo de Negocios pyme investiga a través de Sistema SICRI la historia crediticia del solicitante para de esta manera conocer si la empresa posee alguna obligación financiera.

Cuadro Nº 10 Comparación del Procedimiento para la Introducción de la Información No Financiera y Financiera del Cliente en el Sistema Aplicado por el Banco Mercantil, C.A Agencia Porlamar con lo establecido en los Manuales Electrónicos.

NORMAS Y PROCEDIMIENTOS APLICADOS POR EL BANCO	NORMAS Y PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS EN LOS MANUALES ELECTRÓNICOS
El Ejecutivo de Negocios Pyme procede a efectuar el vaciado de comentarios, conocido también como la introducción de la información no financiera y financiera contenida en los mencionados requisitos en el sistema electrónico del Banco, denominado Sistema Integrado de Solicitud de Crédito (SAIC). El Ejecutivo al indicar los comentarios debe adecuarlos al tamaño y tipo de la empresa.	El Ejecutivo de Negocios accede al Sistema Integrado de Solicitud de Crédito (SAIC) e introduce los datos de la operación de crédito.

Continuación del Cuadro N° 10: Comparación del Procedimiento para la Introducción de la Información No Financiera y Financiera del Cliente en el Sistema Aplicado por el Banco Mercantil, C.A Agencia Porlamar con lo establecido en los Manuales Electrónicos.

NORMAS Y PROCEDIMIENTOS APLICADOS POR EL BANCO	NORMAS Y PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS EN LOS MANUALES ELECTRÓNICOS
El Ejecutivo de Negocios introduce en el sistema los comentarios descritos anteriormente, procede a cargar la información financiera o cuantitativa.	

Fuente: Fernández, L (2008)

En la práctica de la introducción de los datos en el sistema, la institución objeto de estudio cumple con lo establecido en los manuales, debido a que el Ejecutivo de Negocios Pyme realiza el vaciado de la información suministrada por la empresa en el sistema electrónico, ya sea tanto financiera como no financiera, por constituir esta información pieza fundamental para el montaje de las propuestas de crédito.

Cuadro N° 11 Comparación del Procedimiento para el Análisis de la Operación Crediticia Aplicado por el Banco Mercantil, C.A Agencia Porlamar con lo establecido en los Manuales Electrónicos.

NORMAS Y PROCEDIMIENTOS APLICADOS POR EL BANCO	NORMAS Y PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS EN LOS MANUALES ELECTRÓNICOS
Después que el Ejecutivo de Negocios Pyme introduce la información no financiera	La calificación o rating se establece en función de un conjunto de criterios

Continuación del Cuadro N° 11: Comparación del Procedimiento para el Análisis de la Operación Crediticia Aplicado por el Banco Mercantil, C.A Agencia Porlamar con lo establecido en los Manuales Electrónicos.

NORMAS Y PROCEDIMIENTOS APLICADOS POR EL BANCO	NORMAS Y PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS EN LOS MANUALES ELECTRÓNICOS
<p>y financiera, el Sistema Integrado de Solicitud de Crédito (SAIC) arrojará automáticamente el rating o calificación crediticia, el monto sugerido, así como también unos índices financieros.</p> <p>En cuanto al rating o calificación crediticia, el Ejecutivo de Negocios Pyme por medio de éste, evaluará el riesgo de la operación de crédito siguiendo los parámetros establecidos en el manual, los cuales están determinados por la escala del 10 al 1; todo esto con el fin de conocer si tal operación generará pérdidas a la institución o no.</p> <p>El Ejecutivo de Negocios Pyme procede a realizar el análisis de la operación crediticia. Este análisis, constituye una de las herramientas importantes para la toma de decisión y administración de crédito.</p>	<p>cualitativos y cuantitativos que provienen de la valoración de las respuestas vaciadas por el Ejecutivo de Negocios a la encuesta de Aspectos no Financieros y Financieros presentes en el Sistema Integrado de Solicitud de Crédito (SAIC).</p> <p>La calificación crediticia o rating se basa en una escala del diez (10) al uno (1), siendo diez (10) el máximo puntaje o el mejor.</p> <p>No otorgar créditos sin un análisis profundo de la operación, del entorno de la economía y del mercado; así como también sin una evaluación exhaustiva del nivel de riesgo de dicha operación y de los índices financieros.</p>

Fuente: Fernández, L (2008)

El Banco Mercantil C.A Agencia Porlamar apegándose a la normativa, evalúa el riesgo implícito en la operación de crédito por medio del rating arrojado por el sistema; tal rating esta en función de una escala que le permite al Ejecutivo ubicar al cliente para así determinar el nivel de riesgo que este le pueda causar a la institución. Por otra parte, el mencionado Ejecutivo, basándose en dicha evaluación y haciendo uso de índices financieros efectúa el análisis de la operación crediticia, el cual es importante para la toma de decisiones, ya que el banco no concede créditos de ninguna

modalidad sin que el Ejecutivo de Negocios Pyme haya realizado previamente el análisis; por tanto se da cumplimiento a lo indicado en el manual electrónico.

**Cuadro Nº 12 Comparación del Procedimiento Sobre la Decisión
Relacionada con el Otorgamiento del Crédito Aplicado por el Banco
Mercantil, C.A Agencia Porlamar con lo establecido en los Manuales
Electrónicos.**

NORMAS Y PROCEDIMIENTOS APLICADOS POR EL BANCO	NORMAS Y PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS EN LOS MANUALES ELECTRÓNICOS
<p>El Ejecutivo de Negocios Pyme procede a enviar la operación de crédito por vía electrónica al Gerente de la Agencia; éste la revisa y la remite por misma vía al Comité de Crédito, ya que es la Unidad encargada de aprobar o negar dicha operación.</p> <p>El Comité de Crédito tomará la decisión de otorgar o no el crédito a la empresa solicitante; cualquiera que sea la decisión, el mencionado Comité la devuelve electrónicamente al Gerente de la Agencia Porlamar.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El Ejecutivo de Negocios Pyme envía la operación de crédito vía electrónica al Gerente de Negocios de la Agencia para su respectiva revisión. • El Gerente de la Agencia accede al Sistema Integrado de Solicitud de Crédito (SAIC) para chequear la operación planteada por el Ejecutivo de Negocios y envía dicha operación vía electrónica a Comité de Crédito, donde será analizada para su posterior aprobación o no. • Una vez que el Comité de Crédito haya analizado la operación y dado el visto bueno, la remitirá por misma vía al Gerente de la Agencia respectiva indicando la decisión tomada, es decir, aprobada o rechazada.

Continuación del Cuadro N° 12: Comparación del Procedimiento Sobre la Decisión Relacionada con el Otorgamiento del Crédito Aplicado por el Banco Mercantil, C.A Agencia Porlamar con lo establecido en los Manuales Electrónicos.

NORMAS Y PROCEDIMIENTOS APLICADOS POR EL BANCO	NORMAS Y PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS EN LOS MANUALES ELECTRÓNICOS
<p>El Gerente de la Agencia recibe la decisión final y la transfiere por vía electrónica al Ejecutivo de Negocios Pyme; éste procederá a comunicarle a la empresa dicha decisión y a imprimir la operación en caso de ser aprobado el crédito, para posteriormente firmar el documento y preparar el respectivo expediente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Luego, el Gerente de la Agencia accede nuevamente al Sistema Integrado de Solicitud de Crédito (SAIC) para verificar la decisión tomada por el Comité de Crédito e informa la misma al Ejecutivo de Negocios. • Una vez que el Ejecutivo de Negocios esté informado de la decisión, la notifica a la empresa solicitante. En caso de ser aprobado el crédito, el Ejecutivo procederá imprimir la operación.

Fuente: Fernández, L (2008)

En lo que a este procedimiento se refiere, el Banco Mercantil C.A Agencia Porlamar cumple con lo establecido en los manuales electrónicos, ya que el Ejecutivo de Negocios por no estar autorizado para aprobar la operación de crédito a la empresa, remite tal operación a las instancias correspondientes, es decir, al Gerente y éste su vez la transfiere al Comité de Crédito; sin embargo, a pesar de que la operación crediticia pasa por varias instancias para llegar a su objetivo final, se pudo evidenciar que dicho procedimiento es confiable, eficiente y se ejecuta con rapidez por utilizar medios electrónicos tanto para revisar la mencionada operación como para notificar la decisión de la misma.

Cuadro N° 13 Comparación del Procedimiento para la Redacción del Documento de Pagaré Aplicado por el Banco Mercantil, C.A Agencia Porlamar con lo establecido en los Manuales Electrónicos.

NORMAS Y PROCEDIMIENTOS APLICADOS POR EL BANCO	NORMAS Y PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS EN LOS MANUALES ELECTRÓNICOS
<p>El Ejecutivo de Negocios Pyme procede a elaborar el documento de Pagaré con sus respectivos anexos, los cuales son: aval y fianza del pagaré a la orden, declaración de actividad y declaración anexa.</p> <p>El Ejecutivo de Negocios Pyme, le comunica al representante legal de la empresa para que se dirija a la agencia a firmar los mismos; de igual manera los documentos deben ser firmados tanto por sus avalista y fiadores como por el Gerente de la Agencia, por ser la persona autorizada.</p> <p>Los documentos deben ser presentados a la instancia de crédito sin errores o enmendaduras, así como también con previa verificación de la firma del mencionado representante.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El Ejecutivo de Negocios accede a Word, obtiene el modelo de pagaré y de los documentos anexos, transcribe los datos requeridos e imprime. • Informa al cliente, para que éste pueda dirigirse al Banco a firmar dicho documento, así como también al avalista y fiador. • El Ejecutivo de Negocios firma y sella el documento de pagaré. • Verifica la firma del representante legal como obligante de la empresa en el documento de registro o acta de junta.

Fuente: Fernández, L (2008)

Esto quiere decir que, el Banco Mercantil C.A Agencia Porlamar cumple parcialmente con lo establecido en el manual, específicamente en lo relacionado a la redacción del documento de pagaré, notificación a la empresa y verificación de las firmas. No obstante, de acuerdo con dicho manual el Ejecutivo de Negocios Pyme es la persona que debe firmar el documento; sin embargo, la realidad de la forma como se lleva a cabo este proceso es diferente, puesto que, el Gerente de la Agencia es quien firma tal documento por ser la persona autorizada para ello; lo que implica el incumplimiento de este paso por parte de la institución.

Cuadro Nº 14 Comparación del Procedimiento para la Liquidación del Pagaré Aplicado por el Banco Mercantil, C.A Agencia Porlamar con lo establecido en los Manuales Electrónicos.

NORMAS Y PROCEDIMIENTOS APLICADOS POR EL BANCO	NORMAS Y PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS EN LOS MANUALES ELECTRÓNICOS
<p>El Ejecutivo de Negocios Pyme a través del Sistema Integrado de Solicitud de Crédito (SAIC) procede a liquidar el monto del crédito; sin embargo el sistema automáticamente descontará los intereses del pagaré correspondientes al primer mes.</p> <p>El Ejecutivo de Negocios Pyme coloca al documento de pagaré y al documento anexo (Declaración anexa) el código correspondiente; luego, procede a preparar el expediente de la empresa siguiendo las pautas indicadas por la Superintendencia de Bancos, con los recaudos exigidos, el resumen del planteamiento de la operación de crédito previamente impreso y copias tanto del documento de pagaré como de sus anexos (esto se debe a que el pagaré original y anexos son archivados a la bóveda del banco para su custodia).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El Ejecutivo de Negocios accede al Sistema Integrado de Solicitud de Crédito (SAIC) y consulta la cuenta corriente de la empresa, opción “PE” (pagaré), operaciones liquidadas; procede a identificar el número de pagaré asignado por el sistema de préstamos y ejecuta instrucción de liquidación. • Todo documento de pagaré debe estar identificado con el número asignado por el Sistema de Préstamos. • Archivar en forma ordenada los documentos originales de las empresas en el expediente que se encuentra bajo custodia de Banco.
NORMAS Y PROCEDIMIENTOS APLICADOS POR EL BANCO	NORMAS Y PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS EN LOS MANUALES ELECTRÓNICOS
<p>Envía a la Coordinación de Archivo de Crédito de la Torre Mercantil, por vía valija, copias de todos los documentos contenidos en el expediente; estas copias deberán estar relacionadas en un memorándum denominado “Memorándum Envío de Recaudos”.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Luego, obtiene copias del documento de pagaré, documentos anexos, de los recaudos y de la operación de crédito, las relaciona en el formato “Memorándum Envío de Recaudos”, para remitir dichas copias a la Coordinación Archivo de Crédito y archiva en bóveda el documento original de pagaré.

Fuente: Fernández, L (2008)

En lo que respecta a la liquidación e identificación del pagaré, se pudo observar que el Banco Mercantil se apega a lo establecido en los manuales, ya que el Ejecutivo de Negocios Pyme, luego de obtener y verificar la firma del representante legal de la empresa, accede al sistema electrónico (SAIC) y abona en la cuenta de la respectiva empresa la cantidad aprobada. Por otra parte, en relación a la preparación del expediente, el Ejecutivo sigue de manera puntual y ordenada el contenido que debe llevar el mismo, por cuanto se rige no sólo según lo establecido por la Superintendencia de Bancos sino que también por lo indicado en dicho manual, todo esto con el objeto de mantener en tal expediente la información de la historia crediticia de la empresa.

En cuanto al envío de los documentos se refiere, el Ejecutivo de Negocios cumple con lo dispuesto en el manual, ya que remite a la Unidad correspondiente copias de todos y cada uno de los documentos necesarios a fin de que dicha Unidad los resguarde en su archivo central. No obstante, el Banco Mercantil, en su posición de acreedor custodia el documento original de pagaré, con el cual podrá exigir el cumplimiento de la obligación en caso de ser necesario.

6.3.- Debilidades y fortalezas de las normas y procedimientos para el otorgamiento de créditos bajo la modalidad pagaré aplicados por el banco mercantil, c.a agencia Porlamar

A través de la comparación realizada a las normas y procedimientos para el otorgamiento de créditos bajo la modalidad de pagaré con las bases legales y manuales electrónicos, se pudieron determinar las siguientes debilidades y fortalezas, las cuales se describen a continuación:

6.3.1.- Debilidades

- El destino del crédito representa un factor importante en las decisiones; razón por la cual debe constatarse si tal crédito se ajusta o no a las políticas del banco para su otorgamiento. Sin embargo se pudo apreciar que, el Ejecutivo de Negocios Pyme no obtiene la información del cliente a través de un documento donde se formalice la intención de adquirir el crédito y los fines en que será empleado.
- El Ejecutivo de Negocios Pyme realiza todo lo concerniente a recibir y verificar los requisitos, introducir la información al sistema electrónico y analizar dicha información. Debido a esto, se pudo apreciar retrasos en el planteamiento y evaluación de los créditos solicitados; provocando que las metas de la cartera de crédito no sean alcanzadas.
- Tanto el Gerente de la Agencia como el Ejecutivo de Negocios Pyme, no se encuentran autorizados para conceder créditos.
- Al presentar fallas en los procedimientos objeto de estudio en relación con algunas normas legales, se genera la opción, en caso de una fiscalización, de ser sancionada la institución por la Superintendencia de Bancos.

6.3.2.- Fortalezas

- El Banco Mercantil, C.A Agencia Porlamar no otorga créditos sin que el Ejecutivo de Negocios Pyme realice un análisis exhaustivo de la operación.
- El Ejecutivo de Negocios Pyme verifica cada uno de los recaudos a fin de constatar que sean los correctos, originando que se efectuó un análisis de riesgo para disminuir las probabilidades de incobrabilidad del crédito.
- Antes de plantear y evaluar una operación crediticia, el Ejecutivo de Negocios Pyme realiza una revisión en el sistema con el objeto de determinar si el cliente posee obligaciones con el banco.
- El Ejecutivo de Negocios Pyme mantiene en orden el contenido de los expedientes de crédito, tal como lo indica la Superintendencia de Bancos.
- Todo lo relacionado con el proceso de decisión de otorgamiento del crédito es realizado por vía electrónica, lo cual es favorable, puesto que existe rapidez en dicho proceso.



CONCLUSIONES

CONCLUSIONES

Por medio de la comparación realizada a las normas y procedimientos para el otorgamiento de créditos bajo la modalidad de pagaré aplicados por el Banco Mercantil, C.A agencia Porlamar, se pudo constatar que tales procedimientos se apegan a lo establecido en los manuales, a excepción de lo relacionado con el formato de solicitud de crédito y la firma del documento de pagaré.

Del mismo modo se observó, que para la evaluación del riesgo de la operación crediticia, el Banco Mercantil no se ajusta a lo señalado en el artículo 13 de la Resolución nº 009-1197 de la Superintendencia de Banco, si no que se rige por una escala establecida en sus manuales.

El Banco Mercantil, C.A agencia Porlamar, con el propósito de garantizar las operaciones de crédito y lograr la confianza en sus clientes, les exige una serie de requisitos para así poder otorgarles el crédito solicitado.

Se pudo evidenciar que el Ejecutivo de Negocios Pyme, no le da al cliente fecha de posible respuesta sobre la aprobación del crédito, lo que puede ocasionar disminución en la cartera crediticia de la Agencia.

El manual de crédito existente en el Banco se encuentra por vía electrónica; no obstante, durante el período de pasantía se pudo apreciar que tales manuales no son de fácil acceso, por cuanto requieren de una clave para ingresar a los mismos.

No existe delegación de autoridad para la aprobación de los créditos, por cuanto el Gerente no se encuentra autorizado para conceder crédito alguno a las pequeñas y medianas empresas.



RECOMENDACIONES

RECOMENDACIONES

- Capacitar al personal para que colabore con el Ejecutivo de Negocios Pyme en lo que respecta al vaciado de la información no financiera y financiera en el sistema SAIC y de esta manera, el Ejecutivo pueda agilizar el proceso de evaluación de los créditos.
- Implementar un modelo de solicitud donde se pueda obtener formalmente la intención de adquirir el crédito; esta solicitud debe indicar: monto requerido, modalidad y destino del crédito, garantías ofrecidas, identificación del solicitante, entre otros, tal como se observa en el anexo N° 7.
- Debido a que los manuales no son de fácil acceso, se recomienda al personal del Banco Mercantil, C.A Agencia Porlamar mantener los mismos en forma física, ya que si en determinado momento presentan inconvenientes en la ejecución de algún procedimiento, puedan disponer de dicho manual de manera inmediata y sin demoras.



BIBLIOGRAFÍA

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ACEDO M, Carlos; ACEDO M, Alfredo (1997). Instituciones Financieras. Editorial Mc Graw Hill. Caracas.

ARIAS, Fidias G (2006). El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica. Editorial Episteme. Caracas.

BAHILLO M, María; GALAS P, María; PEREZ B, María (2006). Productos y Servicios Financieros y de Seguro. Editorial Thomson Paraninfo. España.

BANCO MERCANTIL. Instructivo para el Montaje de Operaciones de Créditos. (2000)

BANCO MERCANTIL. Las Pymes Crecen con Mercantil. (2000)

CASTILLO, Roxana (2007). Normas y Procedimientos Administrativos y Contables Realizados por el Banco Exterior, C.A. para el Otorgamiento y Recuperación de los Créditos.

CHIAVENATO, Idalberto (1993). Introducción a la Teoría General de la Administración. Editorial Mc Graw Hill. Colombia.

CÓDIGO DE COMERCIO. Según Gaceta Oficial Extraordinaria de la República de Venezuela N° 475. Diciembre 1955.

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA.

Según Gaceta Oficial N° 36.860 de la República de Venezuela.
Diciembre 1999.

DECRETO CON FUERZA DE LEY DE REFORMA DE LA LEY GENERAL

DE BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS. Según
Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 5.555.
Decreto Ley N° 1526. Noviembre 2001.

DICCIONARIO DE LA LENGUA ESPAÑOLA (2001). Emitido por la Real

Academia Española, Vigésima Segunda Edición, Tomo 7, Editorial
Espasa. España.

HURTADO, Jacqueline (2000). El Proyecto de Investigación. Segunda
Edición. Caracas – Venezuela.

LEY DEL BANCO CENTRAL DE VENEZUELA. Según Gaceta Oficial de la

República Bolivariana de Venezuela N° 37.296. Octubre 2001.

RESOLUCION N° 009-1197: NORMAS RELATIVAS A LA CLASIFICACIÓN

DEL RIESGO EN LA CARTERA DE CRÉDITOS Y CÁLCULO DE SUS
PROVISIONES. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de
Venezuela N° 36.433. Abril 1998.

RESOLUCIÓN N° 001-06-98: NORMAS RELATIVAS AL FUNCIONAMIENTO

DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN CENTRAL DE RIESGOS. Gaceta
Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 36.484. Junio
1998.

REYES P, Agustín (1990). Administración de Empresas, Teoría y práctica. Editorial Noriega Limusa. México.

SABINO, Carlos (1991). Diccionario de Economía y Finanzas. Editorial Panapo. Caracas. Venezuela.

Referencias electrónicas

DOMÍNGUEZ G, Efrén (2007). Fuentes de Financiamiento Empresarial. Disponible en línea: www.monografias.com/trabajos46/financiamiento-empresarial/financiamiento-empresarial.shtml?monosearch. (Consultado 06/10/2007, hora: 04:56 pm).

ENCICLOPEDIA ENCARTA (2007).

ESPINOZA, Mariela (2006). Las Empresas. Disponible en línea: www.monografias.com/trabajos40/las-empresas/las-empresas2. (Consultado 28/04/2008, hora: 02:48 pm).

MANUAL ELECTRÓNICO (2000). Colocaciones Pagaré.

MEJÍA C, Raúl (2000). Pyme. Disponible en línea: www.monografias.com/trabajos/economia. (Consultado 05/11/2007, hora: 02:42 pm).

VILLALOBOS, Gabriela (2006). Títulos y Operación de Crédito. Disponible en línea: www.monografias.com/trabajos11/opertit/opertit.shtml#PAGARE (Consultado 11/01/2008, hora: 07:07 pm).

www.bancomercantil.com/mercprod/site/corporativa/04_pagare.html.

(Consultado 06/10/2007, hora: 03:05 pm).

www.leyesvenezolanas.com. (Consultado 10/11/2007, hora: 03:18 pm).