



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO  
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
MENCIÓN: FINANZAS



MODELO DE ANÁLISIS DE RIESGO CREDITICIO EN UN CONTEXTO  
DE INCERTIDUMBRE CASO: MERCANTIL BANCO UNIVERSAL  
MUNICIPIO CHACAO, GRAN CARACAS

Autora: Grecia Patricia González  
Tutor: Demian Uzcátegui

Bárbula, junio 2016



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO  
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
MENCIÓN: FINANZAS



MODELO DE ANÁLISIS DE RIESGO CREDITICIO EN UN CONTEXTO  
DE INCERTIDUMBRE CASO: MERCANTIL BANCO UNIVERSAL  
MUNICIPIO CHACAO, GRAN CARACAS

Aceptado en la Universidad de Carabobo  
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales  
Dirección de Estudios de Postgrado  
Maestría en Administración de Empresas  
Mención: Finanzas

Por:

C.I.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
DIRECCIÓN DE POSTGRADO  
SECCIÓN DE GRADO

POST GRADO **FACES**  
ESTUDIOS SUPERIORES PARA GRADUADOS  
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales  
Universidad de Carabobo

ACTA DE DISCUSIÓN DE TRABAJO DE GRADO

En atención a lo dispuesto en los Artículos 137, 138 y 139 del Reglamento de Estudios de Postgrado de la Universidad de Carabobo, quienes suscribimos como Jurado designado por el Consejo de Postgrado de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, de acuerdo a lo previsto en el Artículo 135 del citado Reglamento, para estudiar el Trabajo de Grado titulado:

**"MODELO DE ANÁLISIS DE RIESGO CREDITICIO EN UN CONTEXTO DE INCERTIDUMBRE, CASO: MERCANTIL BANCO UNIVERSAL, MUNICIPIO CHACAO, GRAN CARACAS"**

Presentado para optar al grado de MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS MENCIÓN FINANZAS por el(la) aspirante:


**GONZALEZ G., GRECIA P.**  
C.I.: 11.940.856

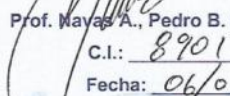
Realizado bajo la tutoría de el(la) Prof. UZCATEGUI D., DEMIAN A., titular de la cédula de identidad N°. 11.992.514


Habiendo examinado el Trabajo presentado, se decide que el mismo está

Aprobado

En Bárbula, a los 06 días del mes de 06 de 2016

  
Prof. Farfan T., Elio A.  
C.I.: 3922812  
Fecha: 06-06-2016

  
Prof. Navas A., Pedro B. (PRESIDENTE)  
C.I.: 8901769  
Fecha: 06/06/2016

  
Prof. García S., Jesus M.  
C.I.: 17.173.569  
Fecha: \_\_\_\_\_

## DEDICATORIA

Con todo mi amor y humildad dedico este Trabajo de Grado primeramente a Dios Todopoderoso! Por brindarme la oportunidad de culminar con éxito otra meta propuesta, brindándome la capacidad de seguir adelante a pesar de circunstancias y momentos que en algún momento me hayan hecho flaquear. Por eso, veo con profunda alegría la cristalización de tanto empeño y lucha, dedicación, tiempo y constancia plasmados en el presente el cual espero sea de gran ayuda a aquellos que sigan la misma línea de investigación. Gracias Padre!

A mi amado tesoro, mi novio y amor eterno, a ti Mi Hijito Adorado! Por estar allí, siempre a mi lado, tal vez como tu única alternativa pero precisamente tu, me inspiras y le das sentido a todo cuanto hago. Te Amo, eres Mi Razón y Mi Motivo!

A ti mi amada Deli, pilar y motor en mi vida. Tu sabiduría y fortaleza me brindaron la oportunidad de compartir tantos momentos hermosos a tu lado y aceptar tal y como son las cosas, siempre en su justo momento. Por tanto amor, paciencia, esfuerzo, dedicación y calor de madre, Gracias, Te Amo! Entre nosotras es solo distancia física.

Más que un nombre, mi compañía y apoyo, amistad y luchas compartidas, apoyo incondicional, ternura y aliento en los momentos donde realmente se sabe quiénes no corren y quienes se quedan a tu lado. Por tu amor incondicional, tu fe en mi con todo y errores, aciertos y desaciertos, por tanta paz, paciencia y amor...Gracias!

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios, pues siempre has estado allí, en cada amanecer que es un nuevo comienzo así como la oportunidad de lograr lo planteado. Feliz y Bendecida por Ti! Pues en Tus manos he puesto con Fe todos mis asuntos y en su justo momento, se han cristalizado mis sueños más anhelados...

A mi compañero fiel y amigo, mi amor y mi tesoro, mi amado hijo Marquito! Mil Gracias papito pues en cada instante me ratificas que Dios Existe porque tú estás allí conmigo. Te Amo. Esto es también por ti, la demostración que con esfuerzo y voluntad se llega lejos...

A ti Delita Querida! Pues tus pasos guiaron los míos y sé que estarías orgullosa de ver que todo tu esfuerzo y sacrificio valió la pena. Siempre en mi vida, en mi mente y en mi corazón...

A ti, fiel amigo y compañero, apoyo incondicional, humildad y transparencia quien me tendió la mano cuando más lo necesitaba brindándome el apoyo para no caer sino la mano que me ayudó a levantarme. Gracias por ser mi Angelito de la Guarda! Sin ti, no hubiera sido posible tanto...

A los profesores Víctor y Demian! El tiempo dedicado sin duda fue decisivo para lograr este tan anhelado sueño. Gracias por formar parte de quienes admiro y respeto...A mis queridas Martha, Elymar y María Luisa! Ustedes son incondicionales en momentos donde se necesitan. Mil gracias por su apoyo y su diligente labor que me sirvió de soporte en todo momento...A mi amada Universidad de Carabobo! Eternamente Gracias!!!



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
MENCIÓN: FINANZAS  
CAMPUS BÁRBULA



MODELO DE ANÁLISIS DE RIESGO CREDITICIO EN UN CONTEXTO  
DE INCERTIDUMBRE CASO: MERCANTIL BANCO UNIVERSAL  
MUNICIPIO CHACAO, GRAN CARACAS  
Trabajo Especial de Grado

Autora: Grecia Patricia González  
Tutor: Demian Uzcátegui  
Fecha: junio, 2016

### Resumen

La presente investigación tiene como objetivo diseñar un modelo de análisis de riesgo crediticio en un contexto de incertidumbre para Mercantil Banco Universal, Municipio Chacao de la Gran Caracas. Está enmarcada bajo la modalidad de proyecto factible, apoyada en la investigación de campo, con un método cuantitativo; bajo una perspectiva cuantitativa y un nivel descriptivo. Empleándose como técnica de recolección de datos la encuesta y el fichaje de documentos y los instrumentos aplicados fueron el cuestionario dirigido a una muestra de nueve (09) Ejecutivos de la institución y el cuaderno de notas de la investigadora. Se concluyó que la entidad posee liquidez, mantiene un buen nivel en su cartera de créditos cumpliendo con requerimientos propios así como con exigencias legales, baja morosidad y cartera crediticia demorada, se siguen los lineamientos para el otorgamiento de los créditos, tiene suficientes activos disponibles y pese a que han cumplido con el contrato de crédito estipulado, existe un elevado número de prestatarios de crédito quienes han visto deteriorada su capacidad de pago por cambios macroeconómicos producto de la incertidumbre económica que afecta la rentabilidad de sus operaciones. Se diseñó un modelo de análisis de riesgo crediticio bajo un contexto de incertidumbre para Mercantil Banco Universal en el cual se consideró como principales características: estratégico y actual, tasas de interés preferenciales, comportamiento del prestatario, alternativas de crédito al consumo, incentivos por captación de nuevos clientes, financiamiento de proyectos mediante la nómina, combinación de productos financieros, con lo cual se minimice el riesgo de crédito por la incertidumbre.

**Palabras Clave:** Modelo de Análisis, Riesgo Crediticio, Incertidumbre, Crédito.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
MENCIÓN: FINANZAS  
CAMPUS BÁRBULA



MODEL ANALYSIS OF CREDIT RISK IN THE CONTEXT  
CASE UNCERTAINTY: BANCO UNIVERSAL MERCANTILE  
Chacao municipality, GRAN CARACAS

Degree thesis

Author: Grecia Patricia González  
tutor: Demian Uzcátegui  
Date: june, 2016

### **Abstract**

This research aims to design a model for analyzing credit risk in a context of uncertainty for Mercantil Banco Universal, Chacao municipality of Caracas. It is framed in the form of feasible project, based on field research, with a quantitative method; under a quantitative perspective and a descriptive level. They being used as a technique for data collection and survey the signing of documents and instruments used were the questionnaire to a sample of nine (09) Executives of the institution and the notebook of research. It was concluded that the company has liquidity, maintains a good level in its loan portfolio in compliance with its own requirements and legal requirements, low delinquency and delayed loan portfolio, the guidelines for granting credits followed, it has sufficient assets available and although they have met the credit contract stipulated, there is a high number of credit borrowers who have been undermined their ability to pay by macroeconomic changes due to the economic uncertainty affecting the profitability of its operations. strategic and current, preferential interest rates, borrower behavior, alternative consumer credit, incentives for attracting a model of credit risk analysis in a context of uncertainty for Mercantil Banco Universal which was considered as main features are designed new clients, project financing through payroll combination of financial products, which the credit risk is minimized by uncertainty.

Keywords: Analysis Model, Credit Risk, Uncertainty, Credit.

## ÍNDICE GENERAL

Dedicatoria	iv
Agradecimientos	v
Resumen	vi
Abstract	vii
Índice General	viii
Índice de Cuadros	x
Índice de Gráficos	Xi
Introducción	12
<b>CAPÍTULO I. EL PROBLEMA</b>	
Planteamiento del Problema	15
Formulación del Problema	22
Objetivos de la investigación	23
Objetivo General	23
Objetivos Específicos	23
Justificación	23
<b>CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO</b>	
Antecedentes de la Investigación	26
Bases Teóricas	30
El Riesgo Crediticio	31
Incertidumbre	33
Modelos de Credit Scoring para la Banca	38



Análisis Discriminante	40
Modelo de Regresión Logística	41
Métodos Basados en Modelos Internos (IRB)	42
Método Estándar	43
Bases Legales	45
Definición de Términos básicos	55
<b>CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO</b>	
Diseño de la Investigación	58
Tipo de Investigación	59
Nivel de Investigación	60
Población y Muestra	60
Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos	62
Validez del Instrumento	63
Confiabilidad del Instrumento	63
Técnica de Análisis de Datos	65
<b>CAPÍTULO IV: ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS</b>	67
<b>CAPÍTULO V: PROPUESTA</b>	86
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	91
<b>LISTA DE REFERENCIAS</b>	95
<b>ANEXOS</b>	99

## ÍNDICE DE CUADROS

<b>Cuadro N°</b>	<b>Pág.</b>
1. Distribución de la Muestra	61
2. Criterios de Decisión para la Confiabilidad del Instrumento	64
3. Técnico - Metodológico	66
4. Políticas de Crédito	73
5. Cartera de crédito demorada	74
6. Es alta la morosidad en esta institución bancaria	75
7. Tiene solvencia esta entidad financiera	75
8. Estudio del cliente antes del otorgamiento del crédito	76
9. Aprobación indebida de crédito	77
10. Se realiza análisis a los créditos otorgados	78
11. Ha recibido pago constante de los créditos otorgados	78
12. Se analiza la capacidad crediticia	79
13. Ha expuesto esta institución bancaria su situación financiera ante movimientos adversos de la tasa de interés	80
14. Cumple la contraparte con el contrato de crédito estipulado	81
15. Se ha deteriorado la capacidad de pago de los deudores ante cambios macroeconómicos	82
16. Tiene suficientes activos disponibles	82

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico N°</b>	<b>Pág.</b>
1. Políticas de Crédito	73
2. Cartera de crédito demorada	74
3. Morosidad	75
4. Solvencia	76
5. Otorgamiento del crédito	76
6. Aprobación indebida de crédito	77
7. Análisis de crédito	78
8. Pago de crédito	79
9. Capacidad crediticia	79
10. Riesgo de tasas de interés	80
11. Contrato de crédito	81
12. Riesgo crediticio	82
13. Riesgo de liquidez	83

## INTRODUCCIÓN

En la dinámica económica, el rol de todos los sectores que hacen vida en ella es esencial para el desarrollo de la misma así como para generar los recursos necesarios con los cuales hacer frente a las posibles crisis que se susciten. No hay que olvidar, que en países como Venezuela con antecedentes de crisis de diversa índole sin escapar de esta realidad la financiera, ha puesto de manifiesto el rediseño de estrategias que permitan paliar sus efectos, con decisiones acertadas y cumpliendo así con los requerimientos propios de la sociedad.

Desde el punto de vista empresarial, es precisamente el sector bancario quien contribuye con la generación de empleos y la estabilidad del país al ofrecer por medio de sus innumerables productos y servicios, elementos básicos para la satisfacción de las necesidades de sus ciudadanos caso contrario, cuando dicho sector se encuentra contraído y sin posibilidad de acceso a sus propios requerimientos, comienzan a notarse los efectos cada vez mayores de tal situación por lo que acuden a los mercados – de valores - bien, a obtener la liquidez necesaria para darle continuidad al negocio o para emprender uno nuevo apostando a la seguridad de las transacciones a ejecutar en el menor tiempo posible o sencillamente, toman como alternativa este mercado con el fin de obtener no solo los beneficios esperados sino los recursos monetarios.

En virtud de lo anterior, ha de considerarse el estudio previo de factores internos y externos con lo cual se tenga una clara visión sobre la situación actual esto a saber, estatus de la empresa, ubicación geográfica, condiciones en las que se encuentra el sector al cual pertenece, capacidad de pago,

historial crediticio, entre otros, pero además, la inestabilidad financiera y así lograr determinar el grado de incertidumbre y en el caso de acudir al sector bancario, el riesgo de crédito que conlleva tal operación.

En este sentido, la incertidumbre provocada por el entorno macroeconómico sugiere la importancia de un sistema efectivo de control de riesgos con lo cual establecer reglas claras en cuanto al mismo así como la seguridad de obtener el retorno del activo comprometido. Para ello, es necesario que las instituciones bancarias cuenten no solo con tecnología de punta y una adecuada infraestructura sino que se hace necesario contar con el personal calificado para desarrollar e implantar modelos adecuados de crédito que permitan no solo un correcto análisis previo de la información solicitada, el debido seguimiento una vez se conceda el mismo e igualmente realizar estudios de solvencia, clasificación de sus clientes y la posibilidad de incobrabilidad de dicho crédito, entre otros aspectos.

De este modo, surgen diversos métodos de clasificación de los riesgos crediticios por ejemplo el credit scoring – puntuación del crédito – con la finalidad de poder obtener el conocimiento sobre distintos aspectos tales como: comportamiento financiero en relación a los productos solicitados y morosidad, relación entre riesgo y rentabilidad, precio o prima de riesgo, volatilidad, etc. y el coste de la operación el cual se ve reducido cuando se concede el crédito.

En virtud de lo expresado, se presenta el siguiente trabajo de investigación el cual está enmarcado dentro de la modalidad de proyecto factible y de campo cuyo objetivo general es el diseño de un modelo de análisis de riesgo crediticio en un contexto de incertidumbre para Mercantil Banco Universal, en el Municipio Chacao de la Gran Caracas. Por otra parte, el mismo se ha

dividió en cinco (05) capítulos los cuales se han presentado de la siguiente forma:

Capítulo I: compuesto por el problema, constituido a su vez por el planteamiento del problema, formulación, los objetivos de la investigación (general y específicos), y justificación.

Capítulo II: lo constituye el marco teórico referencial, conformado por los antecedentes de la investigación, las bases teóricas y la definición de términos básicos.

Capítulo III: está conformado por el marco metodológico, que contiene el tipo de investigación, diseño, nivel, población y muestra del estudio, fuentes y técnicas de recolección de datos, validez y confiabilidad del instrumento y los métodos de análisis de resultados.

Capítulo IV: corresponde al análisis e interpretación de los resultados obtenidos en la investigación con el procedimiento detallado del cumplimiento de sus objetivos.

Capítulo V: aborda la propuesta referida al diseño de un modelo de análisis de riesgo crediticio en un contexto de incertidumbre para Mercantil Banco Universal en el Municipio Chacao de la Gran Caracas. Finalmente, se presentan conclusiones y recomendaciones, las referencias bibliográficas y los anexos que la soportan.

## **CAPÍTULO I**

### **EL PROBLEMA**

#### **Planteamiento del Problema**

El sector bancario, como parte del sistema financiero contribuye significativamente a la expansión del mercado secundario cumpliendo una labor de intermediación al recibir dinero de los ahorristas para luego colocarlo en manos de particulares y empresas con lo cual se suministre a la economía a través del financiamiento a la industria, comercio y servicios, importantes recursos monetarios necesarios para la actividad económica en general. La trascendencia de éste sector deriva de su participación y de sus funciones en el desenvolvimiento de la economía la cual le ha permitido convertirse en una institución especializada.

De hecho, es caracterizada por Muci, G. y Martín, R. (2007: 134), quienes acotan: “La banca especializada separa funcional y orgánicamente las actividades financieras, bajo los principios de experticias y disminución de riesgo”. Mientras que la banca universal Muci, G. y Martín, R. (2007: 134), se caracteriza por “la concentración organizativa de diversas actividades y servicios financieros en una misma entidad física”.

En esta línea vale destacar, que a nivel internacional el sector bancario se enfrenta a diversos retos tales como: nuevas regulaciones que las obligan a cambiar el modelo de negocio, importantes avances tecnológicos, estructura de mercado más competitiva, desaceleración del crecimiento mundial,

intervenciones y crisis bancarias, por lo que resulta necesaria su redefinición. Al respecto, se puede mencionar a Deloitte Venezuela (2012) que realizó un estudio al sector bancario a nivel internacional, entrevistando a ejecutivos y encontró que el 75% considera que entre los aspectos que tiene que enfrentar la banca en el mundo están: 30% regulación, 26% crecimiento, 17% imagen corporativa y fluctuación de los intereses de las distintas partes y 10% complejidad de la organización, siendo la presión regulatoria la principal preocupación de los ejecutivos.

Uno de los fenómenos que a lo largo del tiempo se ha presentado recurrentemente en todas partes del mundo son las crisis bancarias por ejemplo la mexicana, que ocurrió en el año 1994 y conocida como “Efecto Tequila” o “Error de diciembre”, cuyas repercusiones fueron a escala mundial y provocada por la falta de reservas internacionales lo que causó la devaluación del peso mexicano producto de malas decisiones gubernamentales. Para auxiliar al país, se obtuvo ayuda económica de los Estados Unidos por un monto de 20 mil millones de dólares con la finalidad de permitir garantizar a sus acreedores, el cumplimiento de sus compromisos financieros.

Asimismo, la crisis del sector financiero asiático tuvo lugar en Julio de 1997 aumentando el temor de un desastre económico mundial. Conocida como “Crisis del Fondo Monetario Internacional” comenzó con la devaluación de la moneda tailandesa (Baht) trayendo consigo, numerosas devaluaciones en Malasia, Indonesia y Filipinas con incidencia en Taiwán, Hong Kong y Corea del Sur; considerada como la primera gran crisis de la globalización tuvo como consecuencia que millones de personas cayeran por debajo de la línea de la pobreza, gran conmoción política y caída del



Producto Interno Bruto (PIB), entre otras. Sin embargo, hay que indicar que los orígenes de estas crisis dependen de las características propias de cada nación, siendo en la mayoría de los casos de la misma naturaleza.

Dichas crisis, tienden a ser traumáticas debido a que repercuten negativamente en el crecimiento y en el nivel y calidad de vida de las personas. En este orden de ideas, los episodios de quiebras bancarias en Venezuela se remontan a finales del Siglo XIX, a principios de la década de los sesenta, en el año 1994 donde estuvo presente la inestabilidad del crecimiento económico, la persistencia de déficits fiscales en el sector de las finanzas públicas, la expansión financiera en el periodo precedente al estallido de la crisis, el comportamiento de la demanda de dinero medido a través de los agregados monetarios, el desarrollo de las políticas económicas (fiscal y monetaria) y los problemas en el sector externo, tanto en la balanza de pagos como en la inestabilidad cambiaria; igual ocurrió a finales del año 2009 y durante el 2010.

En referencia a lo anterior, según Gaceta Oficial N° 39.177 de fecha 13 de Mayo de 2009 mediante Resolución N° 209.09, la Superintendencia de las instituciones del sector bancario (SUDEBAN), intervino al Banco Industrial de Venezuela, C.A. sin cese de intermediación financiera. Asimismo, el 21 de Noviembre del mismo año, fueron intervenidos a puertas abiertas los bancos: Canarias, Bolívar, Provivienda (Banpro) y Confederado para luego realizar su intervención a puertas cerradas. En el caso de Canarias y Banpro, la acción reveló que el daño causado fue de tal dimensión que comprometió la solvencia de las instituciones, por lo cual se decretó su liquidación. Por su parte, el Fondo de Garantía de Depósitos y Protección Bancaria (FOGADE) garantizó los depósitos del público en moneda nacional

hasta por un monto de diez mil bolívares por depositante en un mismo grupo financiero pasando luego este monto a treinta mil bolívares. En el caso de Confederado y Bolívar, el daño en estos bancos era menor, pero de igual manera la intervención se realizó a puertas cerradas.

Por otro lado, SUDEBAN procedió con la intervención de: Banco Real Banco de Desarrollo, Central Banco Universal y Baninvest Banco de Inversión. Las razones por las cuales se procedió a las intervenciones obedecen a irregularidades en su funcionamiento al no disponer de activos fácilmente liquidables para cumplir en el corto plazo con sus obligaciones esto, según Gaceta Oficial N° 39.321 y Gaceta Oficial Extraordinario N° 5.939 con fecha 4 de Diciembre de 2009. Otra institución intervenida fue Banorte Banco Comercial, C.A. el día 11 de Diciembre del mismo año mediante comunicado de SUDEBAN según Gaceta Oficial Extraordinario N° 5.943 y acordada por el Consejo Superior Bancario. Dicha institución había incurrido igualmente, en una situación de iliquidez razón por la cual se procedió con su liquidación.

En tanto que, según Gaceta Oficial N° 39.329 de fecha 16 de Diciembre de 2009 y mediante Resolución N° 682.09, se autorizó la fusión por incorporación de: Banfoandes Banco Universal, C.A., Banco Confederado, S.A., Bolívar Banco, C.A. y C.A. Central Banco Universal con la extinción de sus personalidades jurídicas siendo el ente resultante de dicha fusión Banco Bicentenario Banco Universal, C.A. quien comenzó sus actividades comerciales el 21 de Diciembre del mismo año. Esta nueva entidad bancaria generaría ventajas económicas y financieras tal y como lo señala la citada Gaceta Oficial entre las que se pueden mencionar:

- 1) Surgimiento de un banco de primera línea; 2) Consolidación de la posición en el sistema financiero público, segmento del mercado con gran potencial de crecimiento; 3) Surgimiento de oportunidades de optimización y mejora de la rentabilidad, y fortalecimiento de su estructura patrimonial; 4) Se potencia la red de ventas y la red de agencias con cobertura nacional (tecnología, productos y servicios se unen al incremento de la cobertura geográfica proporcionada por la red, prevaleciendo como objetivo la excelencia en la prestación en una sola Institución Financiera); 5) Se contribuye al mejoramiento de los índices de capitalización...

De igual manera, en el mes de Enero del año 2010 se procedió con la intervención a puertas cerradas de: InverUnión Banco Comercial, C.A., Banco Del Sol-Banco de Desarrollo C.A. y Mi Casa, Entidad de Ahorro y Préstamo, C.A. por problemas administrativos graves según Gaceta Oficial Extraordinaria N° 5.956 de fecha 18 de Enero de 2010. Es de resaltar, que dichas intervenciones provocaron desestabilización y pánico nacional pese a lo declarado por el Ejecutivo quien señalaba que éstas medidas adoptadas estaban dirigidas a la protección de los clientes de las instituciones intervenidas garantizando tanto su patrimonio como el del Estado.

Ahora bien, ante los antecedentes de crisis en las instituciones financieras se hace necesario que estas implementen medidas para prevenir el riesgo, dado que algunas carecen de acciones efectivas para solventar esta situación. Al respecto, De Lara, A. (2005:21) expresa:

La ausencia de técnicas que midan el riesgo ha propiciado grandes desastres financieros. Estos descalabros tienen nombre y apellido; por ejemplo: 1) Nick Leeson, un operador del mercado de derivados que trabajaba en la subsidiaria del Banco Inglés Baring en Singapur, sufrió pérdidas que rebasaban en exceso de capital del banco y llevó a la quiebra a la institución en febrero de 1995 con pérdidas de más de 1.300 millones de dólares; 2) en diciembre de 1994, la devaluación del peso mexicano dejó al descubierto la fragilidad del sistema financiero, ya que en todas las instituciones financieras se presentaron fuertes pérdidas por riesgos de mercado y de crédito. El común denominador de estos desastres fue la falta de políticas y sistemas de administración de riesgos que permitieran medir y monitorear efectivamente las pérdidas involucradas.

En cuanto al riesgo que enfrentan las instituciones financieras, la revista Banca y Finanzas (2014) expone la existencia de factores como las regulaciones aplicadas al sector financiero, el deterioro de los principales indicadores económicos, entre otros. De acuerdo con estimación realizada considera, que el sector bancario podría ser objeto de medidas de corte populista que lleven a un control más estrecho de la actividad financiera. Igualmente hizo referencia al efecto que puede tener el sostenimiento y expansión de las carteras crediticias obligatorias por ley, como un factor que puede impulsar una expansión descontrolada del crédito.

En efecto, las instituciones financieras podrían estar afectadas ante la situación económica que presenta Venezuela caracterizada por incertidumbre económica, control cambiario desde el año 2003 y que en los últimos años, las medidas aplicadas por el Ejecutivo Nacional han originado mayor incertidumbre; incremento de la inflación de 180,9% al cierre del año 2015, caída del salario, devaluación de la moneda, déficit fiscal de 14% para

el mismo año según cifras del Banco Central de Venezuela (2015); baja producción nacional, cambios en la legislación, alta regulación en la que se encuentran dichas instituciones y el entorno económico en el que desempeñan sus funciones.

Y si bien es cierto que ha mostrado resultados favorables y bajo nivel de morosidad, no menos cierto es que si continúa desmejorando la economía en el país, entonces el sector bancario podría presentar serios problemas, tal como lo expresa la Revista Banca y Finanzas (2014): “el sector financiero se colocaría en una marco operacional difícil dado, entre otros requerimientos, por unas elevadas cuotas de préstamos obligatorios que el gobierno ha impuesto al sector y que harían difícil su cumplimiento”.

En el caso de Mercantil Banco Universal, fundado en 1925 con 90 años de actividad financiera, siendo una institución líder en el sistema financiero venezolano con un patrimonio de Bs. 37.339 millones, los informes de Riesgo Crediticio respecto a la proporcionalidad de las garantías recibidas sobre la cartera de crédito y la cartera contingente señalan, que un 70,2% de ambas carteras se encuentran respaldadas con algún tipo de garantía (de incluirse las reservas de dominio sobre vehículos este porcentaje se elevaría a 73,8%).

Los créditos de los segmentos Pequeña y Mediana Empresa y Mercado Medio (empresas con ingresos anuales de más de \$25 millones), cuentan en más de un 98% con algún tipo de garantía, mientras que los del segmento Alta Renta lo tienen en un 84,5%. Los correspondientes a las empresas pertenecientes al segmento Corporativo poseen en un 61% algún tipo de garantía, considerando el tamaño de dichas empresas y sus índices de

solvencia de acuerdo con el informe anual 2013 de Mercantil Banco Universal. Es importante resaltar que en ese mismo año, la cartera de crédito neta fue de 89.809.279 bolívares, mientras que en el año 2014 se incrementó ubicándose en 162.619.332 bolívares.

En cuanto a la cartera de créditos vencida + litigio fue de 0,4% en el 2013, mientras que en 2014 se ubicó en 0,3%; provisión cartera de créditos/cartera de créditos vencida + litigio se ubicó en 1.352,9% en el 2014 presentando un leve crecimiento, luego de alcanzar a 914,5% en el 2013; provisión cartera de créditos/cartera de créditos bruta se redujo a 3,5% luego de alcanzar 3,9% en el 2014, según el informe anual 2014 de Mercantil Banco Universal.

Dicha situación ha afectado su solvencia de manera negativa, dado que los indicadores de solvencia ( $\text{Patrimonio/Total activo}$ ) presentaron merma en el 2014 con 9,7%, mientras que en el 2013 fue de 10,9%. Igualmente, los indicadores de rentabilidad ( $\text{Margen financiero bruto/Activos financieros promedio} + \text{Otros ingresos operativos/Ingresos totales}$ ), presentaron decrecimiento al ubicarse el ROE ( $\text{Resultado Neto/Patrimonio neto}$ ) en 50,1% y el ROA ( $\text{Resultado Neto/Total activo promedio}$ ) en 4,0% en el 2014, luego de alcanzar 52,8% y 4,5%, respectivamente, de acuerdo a lo expuesto en el informe anual 2014 de Mercantil Banco Universal.

### **Formulación del Problema**

Ante la situación planteada, se presenta la principal interrogante de la investigación: ¿Cuál será el modelo de análisis de riesgo crediticio en un contexto de incertidumbre para Mercantil Banco Universal Municipio Chacao, Gran Caracas?

## **Objetivos de la Investigación**

### ***Objetivo General***

Proponer un modelo de análisis de riesgo crediticio en un contexto de incertidumbre para Mercantil Banco Universal Municipio Chacao, Gran Caracas.

### ***Objetivos Específicos***

- ✚ Diagnosticar la situación actual de riesgo crediticio en Mercantil Banco Universal Municipio Chacao, Gran Caracas enmarcada en un contexto de incertidumbre.
  
- ✚ Identificar los elementos del riesgo crediticio para la conformación del modelo.
  
- ✚ Diseñar un modelo de análisis de riesgo crediticio para Mercantil Banco Universal en un contexto de incertidumbre.

## **Justificación de la Investigación**

Con relación a la conveniencia, la presente investigación fue motivada por la problemática que presentan las organizaciones bancarias ante la incertidumbre generada por el escenario económico de Venezuela y que pudiera afectar a la banca universal en términos financieros en cuanto al riesgo. En cuanto a las implicaciones prácticas, vale señalar que la propuesta de un modelo de análisis de riesgo crediticio para las instituciones financieras

venezolanas como Mercantil Banco Universal, tiene como fin que éstas se implementen con el propósito de prevenir desastres financieros, como los acontecidos en el país.

Por otra parte, el valor teórico de la investigación está representado por la hipótesis propiamente dicha, los modelos y los resultados que se emanen de la misma los cuales facilitarán a la población estudiantil y egresados de esta y otras casas de estudios, la amplitud y diversidad de sus conocimientos en temas de finanzas. De igual forma este trabajo impulsará a futuros investigadores en cuanto a la continuidad y desarrollo del tema.

Asimismo, esta investigación constituye un aporte novedoso y valioso para el Programa de Finanzas de la Universidad de Carabobo, representando un importante conocimiento en el análisis de riesgo de crédito en un contexto de incertidumbre, pues se dejará un documento escrito que podrá ser utilizado como antecedente para otros estudios de similar naturaleza tanto para trabajos de ascensos e investigación de pregrado y postgrado requeridos por distintas universidades dentro y fuera del país.

Del mismo modo, brindará aportes teóricos relacionados con modelos de análisis de riesgo crediticio para instituciones financieras entre otros aspectos de gran relevancia para estudiantes, investigadores, profesionales y empresarios. Finalmente, la investigación se justifica por ser un tema de actualidad que puede servir de fuente de información a futuras investigaciones de las organizaciones bancarias venezolanas por lo tanto, es una temática que genera muchas expectativas, considerando el escenario económico del país.



## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

El marco teórico tiene el propósito de mostrar los basamentos de los diferentes conceptos que van a orientar el sentido de la investigación; conformar el conjunto de proposiciones teóricas interrelacionadas que fundamentan y explican aspectos significativos del tema y lo sitúan dentro del área específica del conocimiento.

En este capítulo se exponen los antecedentes, que permiten establecer la relación con otras investigaciones referidas con el problema planteado a fin de conocer trabajos que se han realizado previamente y que de alguna manera se vinculan con el tema a estudiar. Los antecedentes de la investigación son estudios previos que tienen relación con respecto a un tema en particular; éstos se exponen con la finalidad de sustentar el enfoque metodológico de la presente investigación para el logro de cada uno de los objetivos propuestos en este sentido, Lerma, H. (2004) señala que:

El marco de antecedentes es el resumen de los resultados que fueron encontrados por otros investigadores sobre temas semejantes al tema general o al tema específico planteados, es decir, las investigaciones ya realizadas referentes a relaciones de las variables independientes y dependientes del estudio. (p.56).

Adicionalmente, se exponen las bases teóricas que proporcionan un conocimiento exhaustivo del problema y fundamentan la investigación. Seguidamente, se presenta la definición de términos básicos. En correspondencia a lo anterior, a continuación se presentan trabajos realizados y vinculados a esta investigación.

### **Antecedentes de la Investigación**

Los antecedentes son estudios preliminares relacionados con el problema planteado es decir, indagaciones realizadas y de alguna forma relacionadas con el objeto de estudio. Arias, F. (2006: 38), afirma que: “Los antecedentes de la investigación se refieren a los estudios previos y tesis de grado relacionados con el problema planteado, es decir, investigaciones realizadas anteriormente y que guardan alguna vinculación con el problema en estudio”. Entre las investigaciones de mayor interés, que guardan relación con la investigación y sirven de apoyo bibliográfico a la misma se encuentran las siguientes:

En primer lugar, Picanyol, J. (2013), desarrolló una tesis doctoral presentada en la Universitat de Lleida, titulada: *Diagnóstico Financiero en la Concesión del Crédito a la Pequeña y Mediana Empresa Familiar* donde se estudia la aplicación de los Acuerdos de Basilea II y el Nuevo Acuerdo de Basilea III, y sus efectos en la restricción del crédito bancario a pequeñas y medianas empresas (PYMES). Es de hacer notar que dicho Acuerdo es un documento escrito, suscrito por bancos y autoridades pertenecientes al G-10 entre los que se pueden mencionar: Canadá, Alemania, Francia, Estados Unidos, Luxemburgo, España, entre otros, aunque estos dos últimos no forman parte del mencionado Grupo. El mismo tiene por finalidad crear un

estándar internacional el cual sirva de referencia a los reguladores financieros, con el fin de establecer los requerimientos de capital necesarios, para asegurar la protección de las entidades frente a los riesgos financieros (riesgos de crédito) y operativos (riesgo de pérdida resultante de fallas en los procesos y controles, sistemas y aspectos legales, documentación incompleta, etc.).

La situación de partida de dicha investigación es el de una contracción de los préstamos bancarios, en un momento denominado credit crunch, en el que bancos y cajas han restringido el flujo crediticio tanto a particulares como a empresas, afectando al desarrollo de la economía y de manera preferente al desarrollo de las PYMES. Estudió el procedimiento seguido por los bancos en la concesión de créditos a través de un análisis de las decisiones adoptadas por las entidades financieras sobre peticiones de financiación de un conjunto de empresas y su análisis a posteriori del éxito o fracaso de las mismas.

Seleccionó una muestra de empresas obtenida de informes bancarios, 23 empresas fracasadas y 48 empresas solventes a las que les aplicó el modelo de Altman Z – score que consta de una función discriminante con metodología multivariante, compuesta por cinco ratios. A través de distintos criterios de clasificación de empresas, basados en el Análisis Discriminante Multivariante, se efectuó la búsqueda de un nuevo modelo que fuese útil para determinar de forma anticipada la solvencia.

Los resultados obtenidos muestran un elevado porcentaje de aciertos en la predicción de la morosidad futura de las empresas en un elevado porcentaje superior al 95% de la muestra. Evidenció la importancia de la

llamada zona gris proporcionada por el modelo, en el que las PYMES que ahí se sitúan requieren además del tramo financiero, la valoración adicional del tramo cualitativo para la determinación de aprobación del riesgo crediticio solicitado. Este resultado, confirmó su validez como herramienta predictiva de solvencia empresarial tanto para ser utilizada por una entidad financiera, como por una misma empresa que desea conocer su capacidad crediticia ante un nuevo proyecto o inversión que quiera emprender.

Concluyó, que a pesar que en las entidades financieras los procesos de gestión de riesgos en especial el crediticio son costosos y laboriosos, así como la obtención válida de bases de datos propias en las que estos modelos avanzados se deben sustentar, la mencionada demora en la aplicación práctica de Basilea II, efectiva y generalizada en el sistema financiero internacional y también en el español, ha sido perjudicial para conseguir una cartera crediticia saneada, que fuera más resistente a una crisis sistémica tan larga y dura como la que se está padeciendo en la actualidad.

Otro antecedente de relevancia es el de Villamil, R. (2013), quien desarrolló una investigación presentada ante la División de Estudios para Graduados de la Universidad del Zulia titulada: *Modelo Predictivo Neuronal para la Evaluación del Riesgo Crediticio*. Parte de que la Gestión del Riesgo de Crédito requiere de soluciones que provean la capacidad de una total administración de los riesgos en todo el ciclo de adquisición y retención del cliente, garantizando que se apunta a los clientes más rentables. La aplicación de cualquier modelo fundamenta su éxito en una adecuada selección y recolección de información.

En algunas ocasiones, los esquemas definidos no son suficientemente sólidos para arrojar resultados concretos y deben ser complementados con otras técnicas y herramientas. Para el caso de la aceptación o no de un crédito o incluso anticiparse y mejorar el proceso de gestión de cobro, se precisa una cuidadosa selección de variables que lleven a obtener los resultados esperados en forma rápida y segura.

Además, expone que las redes neuronales artificiales (RNA) se emplean debido a su capacidad para adaptarse o aprender, generalizar u organizar datos y pueden ser entrenadas para anticipar y reconocer el comportamiento de las variables en un conjunto complejo de información. A través del empleo de modelos analíticos predictivos neuronales en las etapas de pre y postventa de un servicio, las organizaciones pueden apoyar su proceso de toma de decisiones sobre si los nuevos y/o actuales clientes pueden presentar un riesgo de no pago o de fraude en forma ágil, oportuna y segura.

También, Gómez, R. (2010) presentó un Trabajo de Grado ante la Dirección de Estudios de Postgrado de la Universidad de Carabobo para optar al título de Magíster en Administración de Empresas Mención Finanzas, titulado: *Análisis de Evaluación de Créditos Comerciales para Minimizar el Riesgo Crediticio*. Partió de la problemática que presenta la banca en cuanto al riesgo crediticio elevado y los modelos de evaluación de los mismos.

Concluyó con la propuesta de un modelo de evaluación de créditos con la implementación de los factores más relevantes de análisis ya estudiados, que permitan dar una visión más clara del riesgo crediticio de las operaciones para lograr su saneamiento y un control más eficiente y eficaz de los mismos minimizando dicho riesgo. Pudiéndose llevar a cabo, con la

implementación de los factores más relevantes de análisis de crédito de los modelos de evaluación ya efectuados en la antigua entidad Central Banco Universal; es por ello que se deben tomar en consideración los siguientes aspectos en relación con los informes de crédito: modelos de evaluación persona natural y de persona jurídica.

Las investigaciones reseñadas aportan hallazgos de relevancia en cuanto al riesgo crediticio, mostrando resultados de utilidad para el desarrollo de la propuesta considerando aspectos de gran notabilidad como el análisis exhaustivo de los solicitantes de los créditos, personal calificado para tal fin, avances tecnológicos que estén acordes con los procesos a ejecutar y revisión previa de los requerimientos exigidos por las instituciones a fin de comprobar la veracidad de la situación económica y financiera de los interesados, entre otros, con el objeto de garantizar la total transparencia de la gestión así como asegurar el retorno de la inversión y los beneficios de la misma.

### **Bases Teóricas**

A los fines del desarrollo de la presente investigación, es preciso ampliar algunos ejes temáticos que serán necesarios para obtener un mayor entendimiento del contenido del mismo. Por tanto, esta sección comprende las bases teóricas de la que Arias, F. (2006: 39), afirma: “Comprende un conjunto de conceptos y proposiciones en el punto de vista o enfoque determinado, dirigido a explicar el fenómeno o problema planteado”. Con la finalidad de utilizar una fundamentación teórica, se recopiló la información necesaria relacionada a la temática planteada; tomando en cuenta aquellos aspectos relacionados directamente con los objetivos de la investigación.

## ***El Riesgo Crediticio***

Referirse al crédito es tener en cuenta el riesgo desde el punto de vista crediticio es decir, asumir en quien se va a confiar para prestar dinero o a quien se va a entregar algún producto, creyendo en que el retorno o el pago del crédito, sea el esperado por la entidad de acuerdo a lo establecido por las partes. Cabe señalar, que el otorgar un crédito se ha convertido tanto para las empresas como para las entidades financieras en una fuente importante de riesgo de sufrir pérdidas y por ende, que su patrimonio se vea afectado; de lo anterior se desprende que existe incertidumbre cuando no se cuenta con el personal suficiente y debidamente calificado para el otorgamiento de créditos así como el asesoramiento adecuado el cual contribuya a mitigar los riesgos de irrecuperabilidad del crédito.

El riesgo de crédito es la probabilidad que una entidad incurra en pérdidas disminuyendo el valor de sus activos, como consecuencia que sus deudores y contraparte fallen en el cumplimiento oportuno o cumplan imperfectamente los términos acordados en los contratos de crédito. Al enfatizar el riesgo de crédito, Elizondo, A. (2004: 47) sostiene: “puede definirse simplemente como la pérdida potencial ocasionada por el hecho de que un deudor o contraparte incumpla con sus obligaciones de acuerdo con los términos establecidos”.

Una entidad financiera asume el riesgo de crédito en los diferentes negocios en los que opera. En la actividad de banca comercial (corporativa, de empresas, de personas, entre otros), las entidades asumen el riesgo de crédito por los préstamos, líneas de crédito, garantías, avales, entre otros

que conceden. Este riesgo crediticio está asociado a la incertidumbre sobre los créditos aprobados a terceros y la recuperación de estos en los plazos definidos, tratando de evitar la morosidad de la cartera de cuentas por cobrar. Por tanto, las entidades bancarias deben realizar un análisis exhaustivo en cuanto a la solvencia de sus prestatarios así como también, manejar eficientemente su cartera crediticia. En razón de esto, siempre hay que tener presente dos aspectos para la evaluación de créditos: El Propósito del crédito: destino, adonde va a recaer el producto y el Análisis del crédito: evaluar si el solicitante es sujeto de crédito. Con respecto al riesgo crediticio, señala Elizondo, A. (2004):

La fuente de riesgo de los activos financieros se deriva en mayor cuantía de factores de riesgo inherentes al mercado, mientras que en el caso de los activos de tipo crediticio los principales factores de riesgo pueden atribuirse a la calidad del emisor, la transición de la calidad crediticia de la contraparte durante el período de vida del crédito, la concentración del riesgo del portafolio, o bien el riesgo sectorial entre otros. (p. 46).

El riesgo de crédito surge cuando las partes están indispuestas o son totalmente incapaces de cumplir sus obligaciones contractuales. Abarca tanto el riesgo de cumplimiento, que es la valuación objetiva de la probabilidad de que una contraparte incumpla; como el riesgo de mercado que mide la pérdida financiera que será experimentada si el cliente incumple. Elizondo, A. (2004) expone además, que existen dos tipos de riesgo de crédito: El riesgo de incumplimiento que se refiere a la pérdida de potencial derivada que la contraparte no pueda cumplir con sus obligaciones financieras en las condiciones definidas contractualmente; y el riesgo de mercado, que se define como la pérdida potencial que podría sufrir un



tenedor de un portafolio de préstamos, instrumentos financieros o derivados, como consecuencia que el valor de mercado de estos disminuya.

En un amplio sentido, el riesgo de crédito puede ser visto desde dos ópticas: del lado de los activos financieros, ya que la tenencia de un instrumento de deuda está expuesto al riesgo de contraparte (riesgo emisor) o bien, del lado de los activos los cuales presentan una exposición en lo que se refiere al riesgo de incumplimiento. Desde un enfoque global, se puede definir el riesgo de crédito como la posibilidad de sufrir pérdidas si los clientes y contrapartidas, con las que una entidad tiene contratadas operaciones, incumplen los compromisos contractuales que han adquirido por falta de solvencia.

De lo anterior se desprende, que es de vital importancia que las instituciones bancarias establezcan esquemas eficientes de administración y control de los riesgos crediticios al cual se exponen en atención a las características de los mercados en los que opera y los productos que ofrece enfatizando además la necesidad que cada entidad desarrolle su propio esquema de trabajo asegurando la calidad de su portafolios con lo cual identificar, medir, controlar y monitorear, la exposición al riesgo de crédito. El Riesgo crediticio es la principal variable de estudio en la investigación, dado que se plantea un modelo de análisis de riesgo de crédito para el sector bancario; por tanto resulta de interés fundamentarla teóricamente.

### ***Incertidumbre***

Cuando se desconoce el resultado final no pudiendo predecirse en términos de probabilidades objetivas se habla de incertidumbre. Esto dificulta

el poder decidir o establecer algún criterio (o criterios) que permitan optar por una acción u otra (contexto de incertidumbre). Por ejemplo, el hecho de no tener claro lo que sucederá con la economía venezolana refleja la incertidumbre lo que impide la toma de decisiones acertadas en las empresas (incertidumbre económica).

Al respecto Lozada, A., Milano, M. y Sánchez, J. (2004), definen contexto de incertidumbre:

Quando sólo conocemos aproximadamente el valor que tomará una variable pero desconocemos con qué nivel de profundidad. Se ignoran las probabilidades de que se produzcan los diversos estados naturales. Estos problemas surgen cuando no existen pautas que permitan calcular las probabilidades de que ocurran los estados naturales, ya sea por falta de experiencia pasada o porque es imposible proyectarla hacia el futuro. (p. 5).

Bajo este contexto de incertidumbre, no sólo es importante hacer predicciones que permitan evaluar el realizar una inversión y tomar la decisión respecto si rechazarla o no, emprendiendo acciones pertinentes con las que se puedan reducir las posibilidades de fracaso. En el caso específico de las inversiones, el obtener información precisa acerca del mercado en el cual se realizarán las mismas se hace fundamental si se quieren obtener beneficios; otra acción a emprender estaría enfocada en aumentar el tamaño de las operaciones, entre otras.

En el caso de una economía específica, se hace imposible determinar la evolución o lo que sucederá en el futuro por lo que los agentes económicos

se tornan desconfiados a realizar algún tipo de inversión ya que desconocen si en efecto podrán recuperarla. Como ejemplo de ello se tiene una economía con alta inflación como es el caso de la venezolana, donde el cambio de precios hacia el alza tiende a que se torne más compleja el poder hacer predicciones sobre lo que sucederá en el futuro. En efecto, en un momento determinado luego de que ésta se haya extendido por mucho tiempo, será muy difícil estimar cual será la inflación a futuro de modo certero y esto imposibilitará que muchas actividades prosperen.

Por esta razón, el papel desempeñado por el sector bancario contribuye significativamente con la economía ya que el mismo debe ser suficiente para poder satisfacer la demanda crediticia y no desaprovechar el aumento de la rentabilidad en las inversiones caso contrario, si el sector no es capaz de financiar a empresas o particulares la demanda crediticia cae aumentando a su vez la incertidumbre. En general, con una economía sólida existe menos incertidumbre y el riesgo de crédito tiende a disminuir lo que permite a las entidades financieras aumentar el uso de recursos para poder incrementar la oferta crediticia; sin embargo hay que considerar, que a medida que se satisfacen las oportunidades de inversión más rentables, el aumento del crédito suele ir acompañado de un incremento del riesgo.

En el caso específico de Venezuela ha de considerarse que la inflación del año 2015 (180,9% según cifras del BCV), merma la capacidad de pago de créditos de los clientes de las entidades bancarias lo que viene a significar que el deudor paga a la institución con un dinero que vale menos que cuando recibió el crédito; las empresas están cerrando por falta de materia prima por lo que se ven forzadas a despedir personal mientras que el monto de los salarios es insuficiente para cubrir las necesidades básicas. De lo anterior se

desprende, que los bancos podría tener serios problemas para recuperar los créditos otorgados deteriorándose su cartera al disminuir la capacidad de pago de los deudores. Para solventar esta situación, las instituciones bancarias pasarían a pérdida el crédito provisionándolo en su totalidad – en términos contables – de este modo desaparece del balance.

Considerando lo anteriormente planteado en donde se evidencia la situación actual de la economía venezolana bien podría decirse, que dentro de un contexto de incertidumbre las instituciones financieras enfrentan grandes retos donde no solo la inflación ejerce gran influencia en éstas sino tomando en consideración la recesión económica por la cual también atraviesa el país y que muestra a las empresas tomando fondos de la banca, podría empeorar su situación económica y financiera potencializando además, el riesgo crediticio.

Al respecto, según el Informe sobre operatividad y gestión del sector bancario nacional de SUDEBAN al cierre del 2015, las instituciones bancarias mostraron un ROE (Rentabilidad sobre el patrimonio) de 64% considerándose como aceptable. El hecho está en que al comparar tal rentabilidad con respecto a la inflación anual, la misma es cuatro veces mayor por lo que el ROE se considera negativo por lo tanto, una de las metas de la banca venezolana es mejorar la rentabilidad sobre el patrimonio enfatizando la necesidad de un mayor eficiencia por parte del sector bancario así como el control de la inflación por parte de las autoridades ya que resultaría muy cuesta arriba para cualquier entidad financiera, lograr una rentabilidad positiva con tan elevados índices de inflación como los mostrados para el 2015.

Así se tiene, que las entidades del sector bancario requieren generar utilidades y con ello poder compensar el deterioro inflacionario en su patrimonio lo que representa una variable fundamental en la solvencia del sistema financiero. De manera pues, que tanto la recesión como la inflación son factores externos que afectan a las entidades bancarias las cuales no tienen posibilidad de cambiarlas o modificarlas.

Otro aspecto a considerar es el bajo nivel de las tasas de interés, siendo perjudicial para el negocio bancario es decir, captar clientes y prestar dinero. Ante la inflación actual, el margen del cliente – lo que la entidad bancaria gana por cada cliente – es bajo debido a que el margen de las tasas de interés es controlado por el BCV. Por citar un ejemplo, intereses por tarjetas de crédito es de un 29% con intereses de mora de 3%. En lo referente a la cartera de créditos que constituye el principal activo de las instituciones bancarias, el mismo está representado en valores nominales es decir, en bolívares por lo que la inflación la afecta negativamente y más cuando el producto es a crédito y a tasa fija.

Por otro lado, un factor que también afecta al sector bancario es lo concerniente al marco regulatorio existente. A las entidades bancarias se les exige cada vez más capital para el desarrollo de sus operaciones lo cual es beneficioso para las mismas. Sin embargo y dado el contexto de incertidumbre en el que se encuentra dicho sector, con escenarios de alta volatilidad y una excesiva regulación se crea un ambiente de negocios de poco estímulo para llevar a cabo cualquier actividad económica. Al exigirles el cumplimiento de las carteras de crédito constituye en el contexto actual, un gran reto para las instituciones del sector, debido a que las condiciones previstas en dichos financiamientos difieren de la realidad del mercado

donde se desarrollan e incluso, vulneran la gestión bancaria.

En consecuencia, hay que considerar que las entidades bancarias tienen la obligación de mantener el ahorro de sus clientes y el dinero de muchas empresas por lo que una excesiva regulación afecta la solvencia de las mismas. Motivo por el cual, las decisiones gubernamentales deben estar orientadas a generar confianza y credibilidad en el sector y con ello ayudar a estimular la demanda crediticia beneficiando a las entidades bancarias y por ende, a la economía. Por todo lo antes expuesto, la incertidumbre es una variable importante en el desarrollo de la investigación, ya que la misma fundamenta teóricamente el presente estudio.

### *Modelos de Credit Scoring para la Banca*

Los credit scoring (puntuación del crédito), según reseñan Rayo, S.; Lara, J. y Camino, D. (2010), son procedimientos estadísticos que se usan para clasificar a aquellos que solicitan crédito, inclusive a los que ya son clientes de la entidad crediticia en los tipos de riesgo bueno y malo. En sus inicios durante los años setenta, las aplicaciones del credit scoring se construían con técnicas estadísticas (en particular, con el análisis discriminante). Posteriormente, los métodos empleados evolucionaron a técnicas matemáticas, econométricas y de inteligencia artificial.

Igualmente, en los modelos de credit scoring la experiencia del analista de crédito continúa siendo utilizada y en algunos casos expresados como un conjunto de reglas que la entidad aplica de manera sistemática para filtrar solicitudes o deudores. De manera tal, que estos modelos no han desplazado el juicio humano es decir, la decisión de un analista acerca de

otorgar un crédito sino que han permitido realizar un análisis más exhaustivo con respecto al solicitante del crédito partiendo del conocimiento y de la propia experiencia del referido analista.

La construcción de toda aplicación del credit scoring se realiza tomando la información del cliente contenida en las solicitudes del crédito, de fuentes internas e incluso, de fuentes externas de información. Se aplican para obtener un conocimiento sobre distintos aspectos tales como el comportamiento financiero en cuanto a los productos solicitados y a la morosidad y la relación entre el riesgo y rentabilidad. Además, aporta información sobre el precio o prima por riesgo, volatilidad, diversificación, el coste de operación, entre otros. La agilización general de procesos que se consigue con el credit scoring permite la reducción del coste en el proceso de concesión de un crédito. En el sector bancario, según Silva, R. (2008), citado por Lara, J. (2010), se pueden aplicar los siguientes modelos de scoring:

- ✚ Scoring de comportamiento: son modelos utilizados para la gestión de cuentas, incluyendo actividades tales como aumento y discriminación de líneas de crédito y sobregiros convenidos.
- ✚ Scoring de aceptación: son modelos mediante los cuales un banco aplica su propia definición de lo que para él son buenas y malas operaciones crediticias, a fin de identificar y clasificar a los solicitantes de crédito.
- ✚ Scoring de cobranza: este modelo tiene como objeto determinar en mayor precisión las cuentas que pueden resultar normalmente cobrables.

- 📊 Scoring de rentabilidad: modelos utilizados para la identificación de los segmentos de mercado más rentables.

Los modelos de scoring de comportamiento, aceptación, cobranza y rentabilidad se relacionan con la investigación ya que pueden ser aplicados en la banca para el análisis de crédito y riesgo crediticio.

### *Análisis Discriminante*

Enfocado en otros modelos de riesgo crediticio, conviene exponer el análisis discriminante, como un modelo que también sustenta el riesgo crediticio. Para Mures, J. y otros (2005), reseñado por Gómez, R. (2010), el análisis discriminante permite estudiar las diferencias entre dos (en el caso del análisis simple) grupos de individuos definidos a priori, con respecto a las variables simultáneamente. Tiene como objetivo analizar la relación entre una variable dependiente categórica con “g” modalidades, que se corresponden con los grupos analizados, y un conjunto de variables independientes  $x_1, x_2 \dots x_p$ , métricas o cuantitativas, a partir de una serie de funciones discriminantes, que son combinaciones lineales de las variables independientes que mejor discriminan o separan los grupos.

El número de funciones discriminantes a obtener depende a su vez, del número de grupos definidos por la variable dependiente, ya que se obtienen tantas funciones como grupos menos uno, salvo que el número de variables independientes incluidas en el modelo sea inferior, en cuyo caso el número de funciones discriminantes obtenidas coincide con el de variables.

Las funciones discriminantes se obtienen de forma que la primera



contiene aquellas variables explicativas cuyos valores diferencian los distintos grupos, la segunda es la combinación de variables que más discrimina entre los grupos, pero con la condición es que los valores obtenidos mediante la primera función no se hallen correlacionados con los de aquella y así sucesivamente. Dicho modelo tiene vinculación con la investigación por ser un modelo de scoring aplicable a la banca, pero ha perdido vigencia dado que tiene más de cinco décadas y han surgido nuevos modelos aplicables a la realidad actual.

### *Modelo de Regresión Logística*

Esta técnica es similar a la anterior, aunque con ciertas diferencias que constituyen una serie de ventajas con respecto al análisis discriminante. Según Mures, J. y otros (2005), la variable dependiente o respuesta también presenta dos categorías, pero en este caso representa la ocurrencia y no ocurrencia del acontecimiento definido por la variable, codificándose con los valores uno y cero, respectivamente. Por lo que se refiere a las variables independientes o explicativas, no se establece ninguna restricción, pudiendo ser cuantitativas, tanto continuas como discretas y categóricas, con dos o más modalidades.

Definida la variable dependiente como la ocurrencia o no de un acontecimiento, el modelo de regresión logística la expresa en términos de probabilidad, utilizando la función logística para estimar la posibilidad que ocurra el acontecimiento o que un individuo elija la opción “uno” de la variable dependiente, dados determinados valores de las variables explicativas.

La capacidad predictiva del modelo de regresión logística según Mures, J. y otros (2005), se valora mediante la comparación entre el grupo de pertenencia observado y el pronosticado por el modelo, que clasifica a los individuos en cada grupo definido por la variable dependiente en función de un punto de corte establecido para las probabilidades predichas a partir de los coeficientes estimados y del valor que toman las variables explicativas para cada individuo.

Los modelos de análisis de crédito se relacionan con el tema de la investigación que se desea realizar por cuanto el análisis de los mismos constituye una variable intrínseca del riesgo crediticio por tanto, sirve de soporte a la misma ya que el modelo discriminante se expone para dar sustento a la investigación y del cual se podrán considerar elementos que permitan fundamentar a la presente propuesta.

#### *Métodos Basados en Modelos Internos (IRB)*

Con el enfoque IRB (*Internal Rating-Based approach*), o Valoración del Enfoque Interno-Base en el marco de Basilea II, según lo expone De Miguel, J. (2007), los bancos podrán utilizar sus estimaciones internas de la calidad crediticia de sus prestatarios para calcular el riesgo de crédito en sus carteras, sujeto todo ello a metodología y estándares de publicidad estrictos. El banco estima la calidad crediticia de sus prestatarios y los resultados se traducen en estimaciones del importe de las pérdidas futuras potenciales que constituye la base de los requerimientos mínimos de capital. Existe un método básico (*Foundation*) y uno avanzado (*Advanced*), ambos proporcionan mayor sensibilidad al riesgo que el método estándar.

El enfoque de ratings internos (IRB) es la auténtica novedad del nuevo Acuerdo. La clasificación de las exposiciones a los riesgos dependerá de las propias estimaciones internas de los riesgos que realice el banco. Si posee un sistema de gestión de riesgos que permita calcular las probabilidades de impago de sus prestatarios, si ha estado en vigor durante los tres últimos años y ha sido reconocida su validez por el supervisor quien podrá usar estas probabilidades de impago para clasificar los préstamos en categorías y con ello obtener las ponderaciones que servirán para calcular los requerimientos de capital.

Para calcular la carga regulatoria, es necesario estimar la severidad (la LGD: pérdida en caso de impago), estableciendo un recargo por concentración llamado de granularidad que tiene en cuenta la concentración del riesgo. Se establece un mínimo durante los dos primeros años de implementación del acuerdo, por el que el capital regulatorio según el enfoque IRB avanzado no puede ser inferior al 90% del enfoque IRB básico. Además los requerimientos de capital deben incluir un incentivo para pasar del enfoque IRB básico al avanzado. Dicho método se vincula con la investigación ya que sirve para analizar el riesgo crediticio en la banca y está contenido en el Acuerdo de Basilea II.

#### *El Método Estándar*

Mediante este método enmarcado en el Acuerdo de Basilea II, es conceptualmente igual que el del Acuerdo actualmente vigente pero más sensible al riesgo. El banco asigna una ponderación de riesgos a cada uno de sus activos y operaciones fuera de balance y genera un total de activos ponderados por riesgo. Actualmente, las ponderaciones individuales

dependen del tipo en sentido amplio del prestatario (riesgo soberano, bancos o empresas). En el nuevo Acuerdo las ponderaciones de riesgo se van a refinar teniendo en cuenta la calificación suministrada por la institución externa de evaluación de crédito (como una agencia de calificación – rating) que cumpla estándares estrictos.

Dentro de este enfoque estándar, también se permiten unas mayores posibilidades de mitigación del riesgo de crédito que en el Acuerdo anterior, tanto en forma de garantías reales como de valores aceptados de garantías válidas (efectivo y deuda pública), aunque serán sometidas a recortes en sus valoraciones. La propuesta no está exenta de críticas entre ellas, el trato discriminatorio que tienen las empresas de rating bajo con respecto a las no clasificadas. De acuerdo a lo que cita De Miguel, J. (2007), encuentran insuficiente la sensibilidad al riesgo en las ponderaciones propuestas por el modelo estándar, especialmente las calificadas como BB- o inferior, que basado en evidencia empírica sobre datos de pérdidas inesperadas en bonos corporativos, requiere tres veces más ponderación que la propuesta en el Acuerdo de Basilea II. Por el contrario, la ponderación de riesgo en las dos primeras categorías puede ser muy alta.

Los ratings son específicos para emisiones, no son opiniones de crédito sobre la calidad de crédito total del deudor. Las agencias de rating tratan de evitar saltos discretos en sus clasificaciones y éste puede ser un indicador retrasado de la calidad de crédito. Los ratings cambian con el tiempo, entonces las operaciones deben ser cambiadas de un grupo de rating a otro con lo cual se inyecta excesiva volatilidad en los requerimientos de capital y puede inducir a incrementar el riesgo sistémico porque con incremento de degradaciones de rating en una recesión, los bancos puede encontrar que

sus requerimientos de capital son máximos en el peor momento. Este método se relaciona con la investigación porque analiza y determina el riesgo crediticio en la banca mediante calificaciones y forma parte del Basilea II.

### **Bases Legales**

En Venezuela, el sistema financiero y bancario está regulado por: Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999) según Gaceta Oficial N° 36.860 de fecha 30 de Diciembre de 1999; Ley Orgánica del Sistema Financiero Nacional, según Gaceta Oficial N° 39.578 con fecha 21 de Diciembre de 2010; Ley del Banco Central de Venezuela (2010), mediante Gaceta Oficial N° 39.419 con fecha 07 de Mayo del 2010, parcialmente reformada según Gaceta Oficial Extraordinario N° 6.155 de fecha miércoles 19 de Noviembre de 2014 y Ley de Instituciones del Sector Bancario, publicada en la Gaceta Oficial Nro. 6.015 Extraordinario en fecha 28/12/2010, reformada parcialmente mediante Decreto Nro. 8.079 en fecha 01/03/2011, publicada en la Gaceta Oficial Nro. 39.627 en fecha 02/03/2011.

### ***Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999)***

Artículo 318. Las competencias monetarias del Poder Nacional serán ejercidas de manera exclusiva y obligatoria por el Banco Central de Venezuela. El objetivo fundamental del Banco Central de Venezuela es lograr la estabilidad de precios y preservar el valor interno y externo de la unidad monetaria. La unidad monetaria de la República Bolivariana de Venezuela es el Bolívar (...). Para el adecuado cumplimiento de su objetivo, el Banco Central de Venezuela tendrá entre sus funciones las de formular y ejecutar las política monetaria, participar en el diseño y ejecutar la política cambiaria, regular la moneda, el crédito y las tasas de interés...

El referido artículo soporta la investigación en tanto que todas las operaciones de las instituciones bancarias deben realizarse de acuerdo a la Ley quien fijará para ello tal y como se establece, al Banco Central de Venezuela para cumplir con las competencias monetarias cumpliendo con su principal objetivo de preservar la estabilidad de precios y el valor de la unidad monetaria fijando además, tasas de interés y regulando el crédito, una de las operaciones que realizan las instituciones bancarias siendo de gran importancia para el presente trabajo.

### ***Ley Orgánica del Sistema Financiero Nacional (2010)***

Artículo 21. El sector bancario deberá realizar su actividad de intermediación de recursos con apego al conjunto de leyes y normativas prudenciales que lo regulen. Asimismo, deberá: cumplir con los niveles de solvencia y liquidez exigidos por los entes de regulación...Atender a los requisitos de modificación de las políticas de captación del ahorro y de concesión de créditos, previstos por los entes de regulación, para fomentar su penetración en todos los sectores de la población...

En referencia al citado artículo, todas instituciones bancarias deben realizar sus actividades de intermediación de recursos de acuerdo a lo establecido en las leyes, manteniendo para ello adecuados niveles de solvencia y liquidez lo que permita la concesión de créditos a diversos sectores de la población.

### ***Ley del Banco Central de Venezuela (2010)***

Artículo 122. Las personas sometidas a la normativa emanada del Banco Central de Venezuela, que infrinjan las resoluciones dictadas por el mismo en materia de tasas de interés, comisiones, tarifas y/o recargos, regulación del crédito, y sistemas de pagos serán sancionadas hasta con el uno por ciento (1%) de su capital pagado y reservas. Asimismo, serán sancionadas con un medio por ciento (0,5%) de su capital pagado y reservas por no suministrar oportunamente los informes sobre su estado financiero o cualesquiera de sus operaciones que le sean requeridas, pudiendo elevarse hasta en un uno por ciento (1%) adicional, en caso que se demuestre la falsedad de la información suministrada.

Este artículo sustenta legalmente la investigación ya que Mercantil Banco Universal deberá suministrar informes anualmente requeridos reflejando el resultado de sus operaciones al Banco Central de Venezuela, en los cuales se expondrá también las variables relacionadas con el crédito y el riesgo crediticio, tasas de interés, comisiones, entre otras caso contrario, se indican las sanciones a las que hubiere lugar.

### ***Ley de Instituciones del Sector Bancario (2010)***

A continuación, se presentan los artículos contemplados en la referida Ley los cuales fundamentan la investigación:

Artículo 60. A los efectos de la presente Ley, se consideran como:  
1. Crédito: todas aquellas operaciones en moneda nacional, que comprenden el arrendamiento financiero, descuento de facturas, préstamos, cartas de crédito, descuentos, anticipos, reportos, garantías y cualesquiera otras modalidades de financiamiento u operaciones activas realizadas por las instituciones bancarias...

El referido artículo hace mención a lo que se considera como operación de crédito siendo ésta una de las transacciones que realizan las instituciones del sector bancario de la cual se hace mención en la presente investigación.

Artículo 64. La Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario establecerá las normas prudenciales que cumplirán las instituciones bancarias para la agilización y efectividad del proceso crediticio, requisitos, gestiones de cobranza, ejecución de garantías y cálculo de sus provisiones. Para la evaluación crediticia las instituciones bancarias desarrollarán modelos específicos de pronóstico de riesgos para cada tipo de usuario o usuaria, siguiendo lo establecido en las normas que dicte la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario e informarán por escrito las razones por las cuales ha sido rechazada, negada, o no aceptada la solicitud del crédito. El criterio básico es la capacidad de pago del deudor. Las garantías tienen carácter subsidiario.

Tal y como se indica en el referido artículo, las instituciones financieras deberán otorgar créditos de acuerdo a las normas establecidas por la Superintendencia del Sector Bancario implementando además, un modelo específico para cada solicitante del mismo de tal manera de informar por escrito, si en efecto dicha solicitud ha sido aprobada o no tomando en consideración la capacidad de pago que tenga el deudor.

Artículo 78. Las instituciones del sector bancario se someterán a las normas contables dictadas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, independientemente de la aplicación de las disposiciones tributarias. Las instituciones del sector bancario, presentarán a la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, según lo que ésta disponga, sobre su forma, contenido y demás requisitos, para cada tipo de institución del sector bancario, lo siguiente: 41 1. Un balance general y estado de resultados de sus operaciones durante el mes inmediato anterior, dentro de los primeros quince días continuos siguientes al respectivo mes. 2. Una relación de indicadores sobre



su situación financiera al final de cada trimestre, la cual deberá enviarse dentro de los primeros quince días continuos siguientes al respectivo trimestre. 3. Un balance general y estado de resultado correspondientes al ejercicio semestral inmediato anterior, dentro de los primeros quince días continuos siguientes al final de cada ejercicio...

En relación a la información que deben suministrar las instituciones financieras se tiene, que de acuerdo a lo establecido en el artículo anteriormente citado la Superintendencia del Sector Bancario exige la presentación de estados financieros de dichas instituciones donde se constate las operaciones realizadas en las que se incluyen, las operaciones crediticias a las que se refiere el presente trabajo de investigación así como los indicadores que muestren su situación financiera y los lapsos de presentación tanto de los balances como de los indicadores mencionados.

Artículo 90. El Sistema de Información Central de Riesgos es una base de datos o registro de la actividad crediticia del sector bancario nacional bajo la responsabilidad de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, el cual permite consultar la situación crediticia de los distintos usuarios y usuarias de las instituciones y cuya finalidad es precisar los niveles de riesgo. El Sistema de Información Central de Riesgos será utilizado por las instituciones bancarias para realizar consultas automáticas de la información consolidada en el sistema. Queda terminantemente prohibido el uso del Sistema de Información Central de Riesgos para fines distintos a los previstos en esta Ley, incluyendo el ser requerido como requisito para tramitación de préstamos o créditos, aperturas de cuentas de ahorros o corrientes u otros instrumentos o modalidades de captación.

Con el objeto de poder determinar los niveles de riesgo, las instituciones financieras deben poseer un Sistema de Información Central de Riesgos siendo éste una base de datos en la que se registra la actividad crediticia de

las instituciones del sector bancario; permite además consultar el estatus crediticio de los usuarios o prestatarios de crédito. Se establece igualmente según el artículo citado, que no puede ser usado como requisito para realizar trámites referentes a préstamos o créditos, apertura de cuentas o cualquier tipo de instrumento de captación.

Artículo 153. La inspección, supervisión, vigilancia, regulación, control y sanción de las instituciones que conforman el sector bancario con el objeto de proteger los intereses del público, estarán a cargo de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario. La Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario es un instituto autónomo con personalidad jurídica y patrimonio propio e independiente de los bienes de la República, que actuará bajo la dirección y responsabilidad del o la Superintendente de las instituciones bancarias y se regirá por las disposiciones que establezca la Ley Orgánica del Sistema Financiero Nacional y la presente Ley...

Con respecto a lo que se indica en el referido artículo, corresponde a la Superintendencia de las instituciones del sector bancario inspeccionar, supervisar, vigilar, regular, controlar y sancionar según fuese el caso, las instituciones del sector bancario con el fin de proteger los intereses del público. Este órgano posee personalidad jurídica y patrimonio propios y estará bajo la dirección del Superintendente de las instituciones bancarias.

Artículo 154. Corresponde a la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario autorizar, supervisar, inspeccionar, controlar y regular el ejercicio de la actividad que realizan los sujetos bajo su tutela, conforme a lo previsto en la presente Ley, y demás normas que regulen el sector bancario nacional; así como, instruir la corrección de las fallas que se detecten en la ejecución de la actividad y sancionar las conductas desviadas al marco legal vigente. Todo ello con el fin de garantizar y defender los derechos e intereses de los usuarios y usuarias del sector bancario nacional y del público en general.

Por su parte, la Superintendencia del Sector Bancario tiene por objeto autorizar, supervisar, inspeccionar, controlar y regular las actividades del sector así como ejercer acciones ante cualquier actividad ilícita con el fin de hacer valer los derechos e intereses de los usuarios del sector bancario nacional y del público en general. En tanto, los artículos 153 y 154 de referida Ley guardan una estrecha relación enfatizando las funciones de la Superintendencia poniendo de manifiesto la importancia de la transparencia de las operaciones realizadas en el sector bancario teniendo como premisa salvaguardar los intereses de sus usuarios en todas las operaciones que realicen y resaltando igualmente, el apego a la norma con lo que se eviten posibles sanciones ante actos que estén fuera de la Ley.

Artículo 212. Las personas naturales identificadas en el artículo 186 de la presente Ley, de una institución regulada por la presente Ley que aprueben créditos de cualquier clase en contravención a lo previsto en los artículos 94, 96, 97, 98, 99 y 100 de la presente Ley, en perjuicio de la institución del sector bancario de que se trate, serán penados con prisión de diez a quince años, y con multa igual al cien por ciento (100%) del monto del crédito aprobado. En el caso de aprobación de créditos, se exceptúan las operaciones interbancarias a que se refiere el artículo 94 de esta Ley. Con la misma pena serán castigados las personas naturales o jurídicas, a sabiendas de las limitaciones señaladas en el encabezado de este artículo, reciban los créditos aquí previstos en detrimento de la institución del sector bancario.

La aprobación indebida de créditos a los que se refiere el citado artículo, se penalizará con prisión de diez a quince años más una multa del cien por ciento del monto total del crédito aprobado, exceptuándose las operaciones interbancarias. De lo anterior se desprende, que todas las actividades del sector bancario deben estar sujetas a lo establecido según la Ley enfatizando las operaciones crediticias de manera que en todas las etapas

del otorgamiento de algún tipo de crédito, las acciones por parte de analistas e institución han de corresponder con el ejercicio de prácticas que no menoscaben los intereses de los clientes y por ende, de tipo legal.

**Resolución 009-1197 de fecha 28 de noviembre de 1997 publicado en la Gaceta Oficial N° 36.433 del 15 de abril de 1998 de SUDEBAN**

Dicha Resolución contempla las siguientes clasificaciones de riesgo:

- Categoría A: Corresponde a Créditos de Riesgo Normal. Se asigna esta clasificación a los deudores que hayan cumplido a cabalidad con los términos de la obligación. En créditos al consumo con hasta dos cuotas mensuales atrasadas.
- Categoría B: Corresponde a Créditos de Riesgo Potencial. Comprende a los prestatarios cuyos créditos no obstante, pueden estar vigentes o al corriente en sus pagos, pero una parte del crédito puede ser irrecuperable. En créditos al consumo con 3 a 4 cuotas mensuales atrasadas.
- Categoría C: Corresponde a Créditos de Riesgo Real. Incluye a los prestatarios que manifiesten deficiencias en su capacidad de pago, dando señales de que existen dificultades para dar cumplimiento al pago de capital o intereses. En créditos al consumo con 5 a 6 cuotas mensuales atrasadas.
- Categoría D: Corresponde a Créditos de Alto Riesgo. Clasifican los deudores de cuyos créditos se espera una recuperación parcial, lo que

implica pérdida de una parte significativa de los mismos, con prórrogas al vencimiento o capitalizaciones de todo o parte del monto adeudado. Con cobranza extrajudicial o judicial. En créditos al consumo con 7 a 12 cuotas mensuales atrasadas.

- Categoría E: Corresponde a 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. Corresponden a esta categoría, los prestatarios de reconocida insolvencia que presenten graves problemas operacionales y financieros, que se encuentren en mora con respecto al pago de sus obligaciones, que enfrenten cobros judiciales por parte de sus acreedores y que su actividad productiva esté paralizada o muy limitada.

Es importante destacar que las instituciones financieras revisten gran importancia en cuanto a las transacciones u operaciones comerciales que en ellas se realizan por parte del sector empresarial y por particulares esto, en la ejecución de estrategias financieras y monetarias del estado venezolano como por ejemplo la compra y venta de bonos, distribución de divisas, entre otras, haciendo que el sector bancario sea sin duda fundamental para la economía nacional. Así se tiene, que según cifras de la Revista Economía y Finanzas (2015), al cierre del mes de Marzo la captación de público creció en un cinco por ciento (5%) mientras que el cincuenta y dos por ciento (52%) de la cartera de crédito de los bancos está destinada a cumplir con obligaciones referidas a créditos agropecuarios, turísticos, personales, entre otros.

En correspondencia a lo anterior, la banca pública y privada está en la obligación de otorgar créditos para desarrollar programas de financiamiento con la finalidad de promover proyectos presentados por los jóvenes los cuales garanticen su bienestar, el de su familia y de su comunidad esto, según lo establecido en la Ley para la Juventud Productiva promulgada vía Habilitante en el mes de Noviembre del 2014 la cual tiene por objeto promover, regular y consolidar los mecanismos para la participación de la juventud a través de la incorporación plena al proceso social del trabajo garantizando además su anexión a la producción y prestación de servicios en el país sin necesidad de contar con experiencia previa. La edad máxima para formar parte de este proceso son los treinta (30) años. Igualmente, se hace necesario que las entidades prestamistas hagan el debido seguimiento para asegurar el destino de los fondos.

Por otra parte, es de obligatorio cumplimiento que la banca otorgue créditos al sector turismo, el cual al cierre de 2014 pasó de 4% a 4,25% según cifras del gobierno nacional, para todos aquellos emprendedores turísticos que requieran tanto información como asesoría para la tramitación y gestión del mismo a través de la cartera dirigida al sector de acuerdo a lo estipulado en la legislación venezolana en materia turística. Ahora bien, la base para el cálculo será el resultado de la cartera bruta interanual obtenida por los bancos al 31 de diciembre del 2012 y 2013.

En relación a la cartera de crédito de los bancos, de acuerdo al análisis realizado por Finanzas Digital (2014) sobre el desempeño del sistema financiero venezolano, se destaca que dicha cartera tuvo un crecimiento del setenta y cuatro por ciento (74%) al cierre del 2014 esto como consecuencia del comportamiento negativo de las tasas de interés lo que ha aumentado los

índices inflacionarios y a su vez se destaca que el dinero en Venezuela sea en extremo muy módico.

Sin embargo, las instituciones financieras tendrán hasta el 31 de diciembre de 2014 para reducir sus préstamos o excesos en 50% según lo estipulado en Gaceta Oficial N° 40.526 del viernes 24 de Octubre de 2014. El sistema bancario presenta una liquidez creciente debido a que sus carteras crediticias son demandadas en mayor volumen que los depósitos del público. La mayor liquidez del sistema está concentrada en los bancos públicos. La resolución busca frenar el crecimiento de dicha cartera que está siendo financiada con depósitos interbancarios. Esto se traduce en que los clientes tendrán menos posibilidades de obtener créditos por parte de los bancos pues éstos no cuentan con liquidez necesaria para ello.

En el caso de los bancos privados se tiene un precedente el cual ha incrementado la necesidad de aumentar la colocación interbancaria, el Sistema Complementario de Administración de Divisas (Sicad). La liquidez de la banca privada se ha visto igualmente afectada por las asignaciones del sistema, ya que las mismas solo se pueden canalizar a través de la banca pública, trasladando los beneficiados del Sicad, una parte importante de los recursos de la banca privada a la pública. En esta resolución no está reflejada alguna restricción para el Banco Central de Venezuela (BCV), como otra fuente de préstamos interbancarios. La política del mismo es pedir garantías para otorgar créditos; si la entidad financiera presenta alto riesgo no inyectan liquidez.

## **Definición de Términos Básicos**

**Beneficiario:** Persona que tiene derecho a algo. Titular al que el banco está obligado a efectuarle un pago: orden de abono, transferencia, cheque, a cumplir un compromiso: aval, garantía, crédito, documento, entre otros.

**Credit scoring:** es un sistema de calificación de créditos que intenta automatizar la toma de decisiones en cuanto a conocer o no una determinada operación de riesgo, normalmente un crédito.

**Credit crunch:** restricción del flujo crediticio tanto a particulares como a empresas.

**Riesgo de liquidez:** es la posibilidad de que una institución financiera no pueda cumplir un compromiso financiero con un cliente o mercado en algún lugar, moneda o momento determinado. Las exposiciones de liquidez pueden surgir de las actividades de “trading” o comercio, relacionados con productos o mercados específicos; y de las actividades relacionadas con la obtención de fondos para la entidad. El primero es un riesgo en el cual no se puede deshacer una posición determinada al precio o cerca del precio del mercado, debido a la poca profundidad o desordenes del mismo. El segundo es el riesgo de no poder cumplir con las obligaciones de pago en la fecha de cancelación y surgen principalmente del desfase de activos, pasivos, y madurez de contratos de los compromisos adquiridos.

**Riesgo legal:** es la contingencia de pérdida derivada de situaciones de orden legal, que puedan afectar la titularidad de las inversiones o la efectiva recuperación de su valor, que los contratos no sean legalmente aplicables o no estén correctamente documentados, ó variaciones de orden normativo que impliquen cambio en las reglas de juego impuestas por el regulador.



**Riesgo operativo:** es la posibilidad de pérdida como resultado de deficiencias a causa de fallas en los sistemas de información, fallas en procesos, control de atribuciones y cupos en tiempo real, errores humanos, mala fe de los funcionarios y fallas en el control gerencial. **Riesgo de mercado:** el riesgo de mercado o precio es la contingencia de pérdida o ganancia de una posición de la entidad financiera, como resultado de un cambio en el nivel o la volatilidad de las tasas de interés, tasas de cambio o precios.

**Riesgo de contraparte:** es la posibilidad de incumplimiento de las obligaciones contractuales entre la entidad financiera y el sector real o financiero. Se genera entre otros por incumplimiento en la entrega de documentos, ignorancia de los acuerdos de neteo para la liquidación de los contratos de derivados y problemas operativos o resolución de los mismos.

**Spread Bancario:** Mide el costo de la intermediación financiera es decir, la diferencia entre lo que cobran los bancos a quienes adquieren préstamos y lo que pagan a los depositantes.

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

El marco metodológico representa el plan o metodología a seguir como un conjunto ordenado de fases y procedimientos que van a permitir obtener, clasificar, comprender y organizar los datos relevantes y poder así plantear las soluciones al problema investigado. Este marco representa un mecanismo de control de la investigación, ya que los estudiosos pueden verificar por cada fase cumplida si se van logrando de manera secuencial los logros parciales del estudio. Cabe citar a Bavaresco, A. (2006: 89) quien señala que el marco metodológico: “Es una fase mecánica, que conduce al ser humano a penetrar en el manejo de una serie de métodos y técnicas no comunes en la investigación científica así como las otras investigaciones que se lleven a cabo”.

Tomando en consideración lo señalado anteriormente en este capítulo de la investigación se abordará el diseño de la misma, tipo, nivel de estudio, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez del instrumento y su confiabilidad.

#### **Diseño de la Investigación**

La misma estuvo enmarcada en un diseño no experimental y transaccional, ya que los fenómenos fueron observados sin alterar la forma en que ocurrieron en su contexto para analizarlos y obtener la información

que permitió indagar acerca del problema planteado.

En cuanto al diseño no experimental, Balestrini, M. (2006: 18) refiere: “se observan los hechos estudiados tal como se manifiestan en su ambiente natural y en este sentido, no se manipulan variables de una manera intencional”. De acuerdo con esta definición, vale señalar que los datos se recopilarán directamente de los ejecutivos de Mercantil Banco Universal, cuyas variables no serán manipuladas. Por tanto, los instrumentos de recolección de la información se aplicarán en un sólo momento en el tiempo, además que el investigador recopilará la información de primera mano y solo una vez.

### **Tipo de Investigación**

La misma se desarrolló bajo una perspectiva cuantitativa. Con relación al método cuantitativo Bernal, C. (2006: 57) refiere: “Se fundamenta en la medición de las características de los fenómenos sociales, lo cual supone derivar un marco conceptual pertinente al problema analizado, una serie de postulados que expresen relaciones entre las variables estudiadas de forma deductiva”. En tal sentido, se aplicó el método cuantitativo para presentar la información obtenida de los resultados del cuestionario que estuvo dirigido a los Ejecutivos de Mercantil Banco Universal, donde se realizó el análisis de frecuencia absoluta y relativa.

La investigación estuvo apoyada por la modalidad de campo definida por Arias, F. (2006) como: “aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna”. la

investigación se ejecutó en agencias de Mercantil Banco Universal, contactando a los ejecutivos de la institución a quienes se les aplicó el instrumento de recolección de datos.

### **Nivel de Investigación**

Según el nivel de estudio, la investigación estuvo concebida en el nivel descriptivo. Con relación a esto, Tamayo y Tamayo, M. (2006) expone: “Comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o procesos de los fenómenos”. En tal sentido, mediante la descripción de las características de la situación de Mercantil Banco Universal enmarcada en un contexto de incertidumbre, la investigación descriptiva buscará relacionar las variables involucradas (las que inciden en el riesgo crediticio de dicha entidad financiera dentro del mencionado contexto), para así obtener una descripción de la situación actual a estudiar.

### **Población y Muestra**

En lo concerniente a la población, Balestrini, M. (2006: 137) acota: “es un conjunto finito o infinito de personas, casos o elementos que presentan características comunes de los cuales pretenden indagar y conocer todos o uno de ellos”. Por consiguiente la investigación estuvo basada en el modelo teórico construido y el análisis de las variables. La población estuvo representada por los ejecutivos de Mercantil Banco Universal de las agencias del Municipio Chacao en la Gran Caracas.

La muestra es una parte de la población. Al respecto, Tamayo y Tamayo, M. (2006: 114) expresa que: “la muestra no es más que la escogencia de una parte representativa de una población, cuyas características reproduce de la manera más exacta posible”. La muestra estuvo conformada por nueve ejecutivos de Mercantil Banco Universal y su distribución se presenta en el cuadro número 1.

**Cuadro 1. Distribución de la Muestra**

Cargos	Agencias		
	Avenida Francisco de Miranda	Centro Sambil I	Centro Sambil II
<b>Gerente General</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>Oficial de Crédito</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>Gerente de Área</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>

Fuente: Mercantil Banco Universal (2015).

El tipo de muestreo es no probabilístico, intencional o de conveniencia. Con relación a éste Anderson D., Sweeney D. y Williams T. (2008: 290) sostienen que: “Es una técnica de muestreo no probabilística, la muestra se determina por conveniencia. Los elementos se incluyen en la muestra sin que haya una probabilidad previamente especificada o conocida de que sean incluidos en la muestra”. En tal sentido, se seleccionó la muestra de ejecutivos de Mercantil Banco Universal de las agencias Chacao en la Gran Caracas a criterio propio de la investigadora, dado la limitación de tiempo por parte de quienes laboran en esta organización.

El procedimiento de selección de la muestra se hizo de manera conveniente, teniendo presente que los informantes son quienes realmente manejan la información, mediante visita a cada una de las agencias bancarias para solicitar la colaboración de los ejecutivos en cuanto a proporcionar la información necesaria para el desarrollo de la investigación.

## **Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

Las técnicas de recolección de datos forman el elemento primordial de manera que permita llevar a cabo la recopilación de información a los fines de determinar las necesidades existentes con el problema planteado. Al respecto Arias, F. (2006: 55) las define como: “las distintas formas o maneras de obtener la información”. Entre las técnicas a emplear en esta investigación se tiene la encuesta y la recopilación documental. La primera de estas es definida por Muñoz, C. (2002: 03) como: “la recopilación de datos que se realiza de forma escrita por medio de preguntas”. Lo cual permite conocer la problemática presentada. Dicha técnica se aplicó con el fin de alcanzar los objetivos específicos de la investigación.

La segunda técnica utilizada fue la recopilación documental, definida por Delgado, Y; Colombo, L. y Orfila, R. (2003: 59) como “El acopio de los antecedentes relacionados con la investigación. Se realiza por la consulta de documentos escritos, sean formales o no, en los que se plasmó un conocimiento que fue avalado por autores que realizaron una investigación previa”. A este respecto, es de resaltar que permitió la revisión bibliográfica y la consulta de diversas fuentes documentales, tales como informes de Mercantil Banco Universal y de SUDEBAN.

Con referencia a los instrumentos para llevar a cabo la recolección de datos, Tamayo y Tamayo, M. (2006) sostiene lo siguiente: “Son los medios materiales que emplean para recoger y almacenar la información. Las fichas, formatos de cuestionarios, guías de entrevistas, lista de cotejo, grabadores, escala de actitudes u opinión entre otros, son ejemplo de instrumentos”.

El cuestionario está compuesto por preguntas a formato dicotómico y fue aplicado a la muestra seleccionada, con el propósito de dar cumplimiento a los objetivos específicos de la investigación. Para Balestrini, M. (2006: 138) “el cuestionario es uno de los instrumentos más utilizados y consiste en una serie de preguntas cuyas características permiten obtener información escrita de los encuestados”.

### **Validez del Instrumento**

Determinar la validez del instrumento implica someterlo a la evaluación de un panel de expertos, antes de la aplicación para que hagan los aportes necesarios a la investigación y verificar si la construcción y el contenido del instrumento se ajustan al estudio planteado. Lago, S. Gómez, G. y Mauro, M. (2003: 31), indican que: “la validez de construcción del instrumento queda reforzada por la inclusión del mapa de variables que establece la conexión de cada ítem del cuestionario con el soporte teórico que le corresponde”. Para validar el instrumento, éste será evaluado por dos expertos.

### **Confiabilidad del Instrumento**

Con relación a la confiabilidad del instrumento, Lago, S. Gómez, G. y Mauro, M. (2003: 31), sostienen que: “la confiabilidad depende de procedimientos de observación para describir detalladamente lo que está ocurriendo en un contexto determinado”. Para ello, se cuenta el tiempo, lugar y contexto objeto de investigación o evaluación y poder así intercambiar juicios con otros observadores sean estos investigadores o evaluadores. Esto quiere decir, que la confiabilidad representa el grado de similitud de las respuestas observadas entre el contexto del investigador o evaluador y el

investigado o evaluado. Para calcularla se aplicó el Coeficiente Kuder Richardson, ya que el cuestionario estuvo diseñado con preguntas dicotómicas (Sí y No). Su fórmula es:

$$KR20 = \frac{K}{K - 1} * \frac{(1 - \sum pq)}{St^2}$$

Donde:

k = Número de ítems del instrumento.

p = Porcentaje de personas que responde correctamente a cada ítem.

q = Porcentaje de personas que responde incorrectamente a cada ítem.

St<sup>2</sup> = Varianza total del instrumento.

1 = Constante.

Por otra parte, los criterios de decisión en cuanto a la confiabilidad del instrumento están ubicados de acuerdo a su dimensión en muy baja, baja, media, alta o muy alta, y cuyos rangos están comprendidos en escalas que van de 0 a 1, tal y como se muestra en el siguiente cuadro de acuerdo con Palella, S. y Martins, F. (2010):

**Cuadro 2. Criterios de Decisión para la Confiabilidad del Instrumento**

Rango	Confiabilidad (Dimensión)
0,81 – 1	Muy alta
0,61- 0,80	Alta
0,41- 0,60	Media
0,21- 0,40	Baja
0 – 0,20	Muy baja

Fuente: Palella y Martins (2010).

KR20 =0,84



## **Técnica de Análisis de Datos**

Para analizar los datos se empleó el análisis de frecuencia que de acuerdo a Heinemann, K. (2003) sostiene lo siguiente:

Se trata aquí bien de la frecuencia absoluta, bien de las frecuencias relativas; es decir, el número de unidades en relación con los periodos de tiempo, el total del texto, combinado a menudo con los cambios temporales de conceptos o de la descripción de hechos. Se interpretan en la mayoría de los casos como indicadores. (p. 160).

Según lo expresado, la información recopilada se analizó con el apoyo de la hoja de cálculo de Excel y los datos fueron presentados en tablas con visualización gráfica.

**Cuadro 3. Técnico - Metodológico**

Objetivo General	Objetivos Específicos	Dimensión	Definición de la Dimensión	Indicador	Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	Fuente
<b>Proponer modelo de riesgo crediticio en un contexto de incertidumbre para Mercantil Banco Universal Municipio Chacao, Gran Caracas.</b>	Diagnosticar la situación de riesgo crediticio en Mercantil Banco Universal Municipio Chacao, Gran Caracas, enmarcada en un contexto de incertidumbre.	Incertidumbre	Estado de la duda de lo que sucederá en la economía.	<b>Calidad de los activos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Provisión de cartera de crédito.</li> <li>- Cartera inmovilizada.</li> </ul> <b>Rentabilidad:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- (Resultado neto/activo promedio)*100</li> <li>- (Resultado neto/patrimonio promedio)*100</li> </ul> <b>Liquidez:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- (Disponibilidades/captaciones del público)*100</li> <li>- [(Disponibilidades + inversiones en títulos de valores / negociaciones y disponibles a la vista) / captaciones del público]</li> </ul>	Recopilación documental	Mercantil Banco Universal: Informe Anual  SUDEBAN. Informe Estadístico Anual
	Identificar los elementos del riesgo crediticio para la conformación del modelo.	Riesgo crediticio	Es la pérdida potencial ocasionada por el hecho de que un deudor o contraparte incumpla con sus obligaciones de acuerdo con los términos establecidos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Políticas de crédito.</li> <li>- Cartera demorada.</li> <li>- Morosidad.</li> <li>- Solvencia.</li> <li>- Estudio del cliente.</li> <li>- Aprobación indebida de crédito.</li> <li>- Análisis de crédito.</li> <li>- Pago de crédito.</li> <li>- Capacidad crediticia.</li> <li>- Riesgo de tasas de interés.</li> <li>- Contrato de crédito.</li> <li>- Riesgo crediticio.</li> <li>- Riesgo de liquidez.</li> </ul>	Encuesta	Ejecutivos de Mercantil Banco Universal en Caracas – Municipio Chacao
	Diseñar un modelo de análisis de riesgo crediticio para Mercantil Banco Universal en un contexto de incertidumbre.	Modelo de análisis de riesgo crediticio.	Es una representación que permite analizar el riesgo crediticio.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Scoring de comportamiento.</li> <li>- Scoring de aceptación.</li> <li>- Scoring de cobranza.</li> <li>- Scoring de rentabilidad.</li> <li>- Cartera demorada.</li> <li>- Morosidad.</li> </ul>	Recopilación documental	Libros, leyes. Mercantil Banco Universal: Informe Anual.

Fuente: González, G. (2015).

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS**

En este Capítulo se muestran los resultados obtenidos tanto de la aplicación del instrumento de recolección de datos el cual fue aplicado a nueve (09) ejecutivos de Mercantil Banco Universal del Municipio Chacao en la Gran Caracas, así como el resultado del análisis de la información obtenida de la revisión de documentos bibliográficos y legales de la institución logrando con ello dar cumplimiento al logro de los objetivos específicos formulados en la presente investigación. Con base a esto, el primer objetivo específico referido a diagnosticar el riesgo crediticio de Mercantil Banco Universal en un contexto de incertidumbre, se cumplió de acuerdo al fichaje de documentos como el informe anual de la institución financiera y la SUDEBAN teniendo como apoyo las respectivas anotaciones propias de la investigadora.

Por otro lado, el segundo objetivo específico referido a describir los elementos del riesgo crediticio para la conformación del modelo, logró alcanzarse a través de la aplicación propiamente dicha del instrumento con un total de trece (13) ítems contando para ello con la participación de los ejecutivos del banco. Para el resultado del cuestionario cuya información recolectada fue analizada, se elaboraron cuadros y gráficos de barra expresados en frecuencia absoluta y relativa con base en la utilización de la estadística descriptiva para finalmente proceder a la interpretación de los resultados.

## **Objetivo N° 1. Diagnosticar el análisis de riesgo crediticio de Mercantil Banco Universal en un contexto de incertidumbre.**

En relación con este objetivo es de resaltar que en efecto, la institución ha planificado de manera estricta y siguiendo sus propios lineamientos, todo lo relacionado con el otorgamiento de créditos más sin embargo, se impulsa la gestión interna de los riesgos a los que se enfrenta la entidad financiera desde su otorgamiento hasta su pago total.

Por otro lado, de acuerdo al informe de Mercantil Banco Universal al cierre del 2015 y siguiendo las disposiciones legales, los bancos están obligados a dirigir hacia los sectores micro empresarial, turístico, agrario, manufacturero e hipotecario, un porcentaje de la cartera de créditos la cual se ubicó en Bs. 251.400 millones, lo que representa un incremento de 60,3 % con respecto al 2014. El crecimiento de la cartera de crédito fue generado principalmente por las carteras de los sectores comercial, manufacturero, tarjetas de crédito y agrario, cuyos incrementos respecto al 31 de diciembre de 2014 fueron de 40,3 %, 30 %, 27,3 % y 26,1 %, respectivamente. Los préstamos destinados a estos sectores abarcan aproximadamente el 34,6 % de su cartera de créditos bruta los cuales experimentaron un incremento de Bs. 16.238 millones (26,9 %) con respecto al cierre de 2014.

En referencia a la cartera hipotecaria y de manufactura su medición se realiza al cierre del año. Los cumplimientos por sector se ubican de la siguiente forma: el sector de microempresas continuó consolidando su cartera durante el primer semestre de 2015 en sus distintas modalidades de atención, alcanzando un crecimiento de 32,7 % respecto a diciembre de 2014 y de 108,9 % con respecto al mismo período del año anterior.

De igual forma, el activo total de la institución se ubicó en Bs. 459.082 millones, cifra que supera en 59,7 % a la alcanzada al cierre del primer semestre de 2014 de acuerdo al mismo informe. Ahora bien, con respecto a la liquidez o proximidad de conversión en dinero la entidad equilibra su activo en lo relativo a los plazos de recuperación de acuerdo a un pasivo representado para su exigibilidad teniendo presente que cuanto más corto es el plazo de las inversiones con los clientes, menos se expone a riesgo el objeto de liquidez. Al respecto se tiene, que la entidad registró un 4,1% de cumplimiento de pagos frente a un 3% de lo requerido traduciéndose en Bs. 6.892 millones lo que a su vez genera un excedente de Bs. 1.838 millones.

Con respecto al informe anual estadístico que publica la Superintendencia de Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN), al cierre del 2015 reveló que la cartera crediticia del sistema bancario nacional registró un total de 110%, con una variación intermensual de 6,72% donde los créditos comerciales se ubicaron en 44,75% del total de la cartera de créditos bruta. De igual manera, el nivel de intermediación, entendido como la cantidad de créditos otorgados por los bancos sobre las captaciones del público registró una variación anual positiva en 59,07% mientras que los activos del sistema bancario nacional registró un crecimiento de 89% cuya rentabilidad se ubica con una variación positiva de 4,28% así como las captaciones del público con un total de 92,16% mientras que el índice de morosidad bajó a 0,36%; todas éstas cifras comparativas respecto al periodo anterior.

De lo anterior se tiene, que en efecto las entidades bancarias han mostrado cifras alentadoras en torno al resultado de sus operaciones y el total apego a lo exigido por ley pero de igual forma no hay que dejar de lado el momento económico que se vive donde muchas operaciones del sector financiero como por ejemplo transacciones con divisas, están controladas por

entes públicos lo que conlleva a frenar el normal desenvolvimiento de la banca la cual hace grandes esfuerzos por mantener sus actividades comerciales en buen estado.

Ahora bien, es importante destacar que si Mercantil Banco Universal presenta cifras favorables con respecto no solo a sus operaciones en general sino a los créditos otorgados no hay que olvidar que factores internos y externos han de considerarse para poder determinar si en efecto, existe riesgo crediticio dentro de un marco de incertidumbre. Factores económicos principalmente entre otros, no deben menospreciarse si ha de considerarse que sectores como el turístico han presentado una significativa caída con respecto a períodos anteriores esto, según lo reportado por la Asociación Venezolana de Viajes y Turismo (AVAVIT) quienes señalan que al cierre del 2015 este sector ha descendido en un 30% motivo por el cual se hace imperiosa la necesidad de replantearse no solo las estrategias a seguir sino el reimpulso del mismo.

Esto, solo por mencionar este sector es motivo de atención por parte de las instituciones financieras quienes no escapan de sufrir las consecuencias de tal situación ya que si bien es cierto que los operadores turísticos han tratado de mantenerse y brindar los mejores servicios a quienes los demanden, el factor económico es de vital importancia para éstos. Es por ello que, para las entidades financieras tal situación es importante debido a que si bien están obligadas a mantener su cartera de créditos con este sector, de continuar las cifras de descenso se verán imposibilitados de cumplir con los compromisos contraídos con los entes crediticios.

A su vez, vale resaltar que las entidades bancarias deben no solo vigilar su administración así como la capacidad de los ejecutivos a la hora de

realizar el análisis del crédito sino que además, factores externos es decir, ajenos a la organización han de considerarse tal y como se ha expresado entre los que se pueden mencionar la inflación, depreciación de la moneda, desastres naturales así como los equilibrios básicos macroeconómicos que puedan comprometer la capacidad de pago de los prestatarios, tal y como se evidencia con el sector anteriormente mencionado.

Por ello, factores como los citados anteriormente inciden significativamente en el riesgo crediticio ya que la situación actual del país así como las restricciones y obligaciones a las que son sometidas las instituciones han puesto de manifiesto que cada día los acreedores de los créditos a los cuales tuvieron acceso, han originado no solo dificultades para quienes los poseen sino que a su vez, entidades como Mercantil Banco Universal a pesar de contar con un excelente récord en cuanto a los volúmenes y cifras que maneja, se plantea la posibilidad de emplear nuevas estrategias como la revisión de los lapsos establecidos para el otorgamiento de los créditos así como también, la situación actual por las que atraviesa sectores como el manufacturero y el agrario de manera tal que se aseguren los compromisos adquiridos con la institución por lo que sus analistas deben revisar más exhaustivamente, en que estatus se encuentran los prestatarios con respecto a sus inversiones y/o negocios.

En referencia al sector manufactura, el mismo según los datos de la Confederación Venezolana de Industriales – CONINDUSTRIA – al cierre del 2015, la caída del inventario de materia prima debido al limitado y casi nulo acceso a las divisas oficiales, ha originado una contracción en la productividad de dicho sector ubicándose en un 75% en su actividad motivo por el cual 7 de cada 10 empresarios, manifestaron que su producción cayó significativamente traduciéndose que el 70% de la industria nacional, no logró

aumentar su nivel de producción por lo que muchas empresas han tenido que cerrar por no poder operar con normalidad con márgenes de pérdidas constantes.

Tal situación, conlleva a que debido a la incertidumbre existente dentro de este sector pueda desencadenar el no pago de sus compromisos contraídos con terceros por lo que entidades como Mercantil Banco Universal, se ven perjudicadas al no obtener la devolución del saldo correspondiente al monto del crédito y sus respectivos intereses. Por su parte, el sector agrícola no escapa de esta realidad pues según cifras del Ejecutivo al cierre del 2015 se inyectó a éste sector Bs. 1090 millones para darle el impulso necesario y contribuir con la economía pero la falta de seguridad con que se desenvuelve la propiedad agraria así como la carencia de reglas claras que presidan la actividad agropecuaria, han incidido notablemente en dicho sector por lo que el mismo al igual que los anteriores, ha ido en descenso y su respuesta efectiva ante terceros, igualmente se ve comprometida.



**Objetivo N° 2. Describir los elementos del riesgo crediticio para la conformación del modelo.**

**Ítem 1.** Se cumplen las políticas de crédito

**Dimensión.** Riesgo crediticio

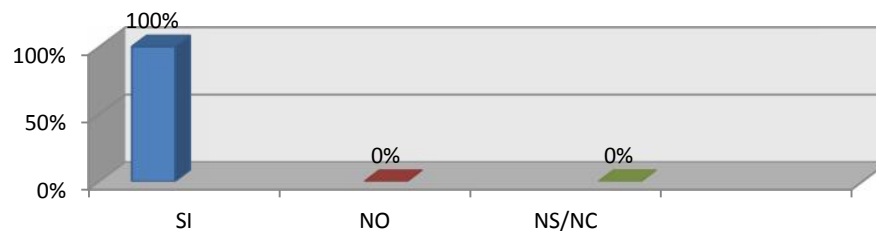
**Indicador.** Políticas de crédito

**Cuadro N° 4. Políticas de Crédito**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	9	100
No	0	0
Ns/Nc	0	0
Total	9	100

**Fuente: González (2016).**

**Gráfico N° 1. Políticas de Crédito**



**Fuente: González (2016).**

De acuerdo a lo observado en el gráfico anterior, en la institución objeto de estudio se sigue con una muy buena política de créditos, brindando a sus clientes todas las oportunidades para acceder a obtener el mismo y de acuerdo a los lineamientos del banco y dentro del marco legal correspondiente.

**Ítem 2.** Existe cartera de crédito demorada

**Dimensión.** Riesgo crediticio

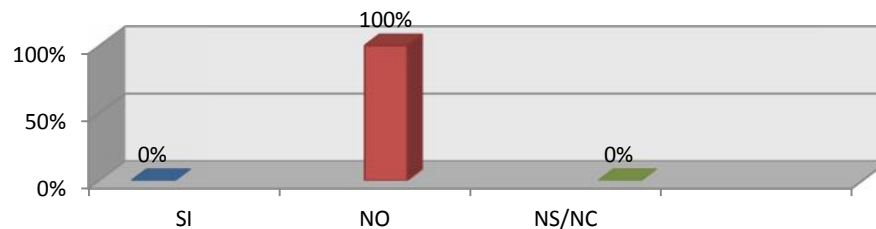
**Indicador.** Cartera de crédito demorada

**Cuadro N° 5. Cartera de crédito demorada**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	0	0
No	9	100
Ns/Nc	0	0
Total	9	100

**Fuente:** González (2016).

**Gráfico N° 2. Cartera de crédito demorada**



**Fuente:** González (2016).

En lo que respecta a lo mostrado en el gráfico presentado, la cartera de crédito de la institución no presenta demoras de acuerdo a los lineamientos para el otorgamiento del mismo cumpliendo así, como políticas internas propias del banco sino que además, se sigue participando activamente en impulsar los proyectos presentados por los acreditados.

**Ítem 3.** Es alta la morosidad en esta institución bancaria

**Dimensión.** Riesgo crediticio

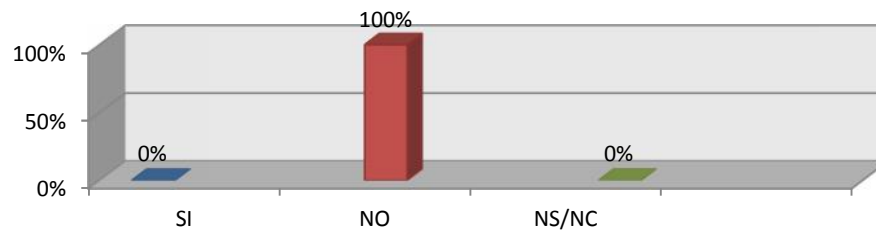
**Indicador.** Morosidad

**Cuadro N° 6. Es alta la morosidad en esta institución bancaria**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	0	0
No	9	100
Ns/Nc	0	0
Total	9	100

Fuente: González (2016).

**Gráfico N° 3. Morosidad**



Fuente: González (2016).

En relación con la morosidad dentro de la institución bancaria se puede apreciar, tal y como lo refleja el gráfico anterior, que la misma no es alta razón por la cual se han seguido otorgando los créditos solicitados en virtud del buen récord de pago de los mismos.

**Ítem 4. Tiene solvencia esta entidad financiera**

**Dimensión.** Riesgo crediticio

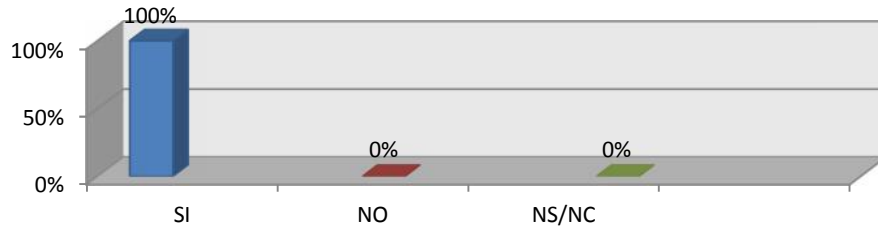
**Indicador.** Solvencia

**Cuadro N° 7. Tiene solvencia esta entidad financiera**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	9	100
No	0	0
Ns/Nc	0	0
Total	9	100

Fuente: González (2016).

**Gráfico N° 4. Solvencia**



**Fuente: González (2016).**

En lo que respecta al gráfico anterior, la institución muestra estar solvente lo que constituye que es un banco sólido y al día con sus compromisos según los datos aportados por los sujetos encuestados.

**Ítem 5.** Se realiza estudio del cliente antes del otorgamiento del crédito

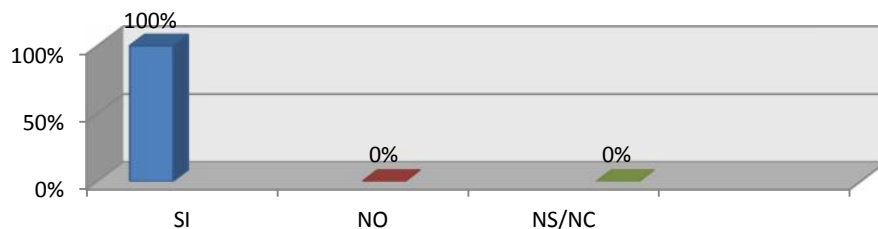
**Dimensión.** Riesgo crediticio

**Indicador.** Estudio del cliente

**Cuadro N° 8. Estudio del cliente antes del otorgamiento del crédito**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	9	100
No	0	0
Ns/Nc	0	0
Total	9	100

**Gráfico N° 5. Otorgamiento del crédito**



**Fuente: González (2016).**

En relación con el otorgamiento del crédito, la institución bancaria hace un análisis previo del solicitante del mismo esto para comprobar que en efecto los recaudos exigidos para ello estén conformes a los requerimientos de la entidad y con ello determinar la capacidad del crédito a otorgar por lo que de acuerdo a lo mostrado en el gráfico, se cumple con este requisito.

**Ítem 6.** Se presentan casos de aprobación indebida de crédito

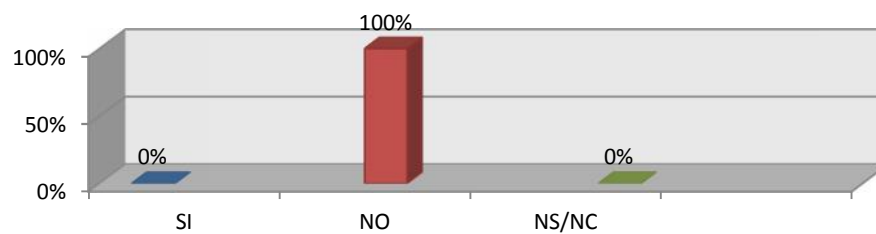
**Dimensión.** Riesgo crediticio

**Indicador.** Aprobación indebida de crédito

**Cuadro N° 9. Aprobación indebida de crédito**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	0	0
No	9	100
Ns/Nc	0	0
Total	9	100

**Gráfico N° 6. Aprobación indebida de crédito**



**Fuente:** González (2016).

En lo que se refiere a este aspecto y de acuerdo con los datos aportados por los encuestados reflejados a su vez en el gráfico anterior, no existen aprobaciones indebidas de crédito ya que la institución es rigurosa en su análisis de cada uno de los solicitantes.

**Ítem 7.** Se realiza análisis a los créditos otorgados

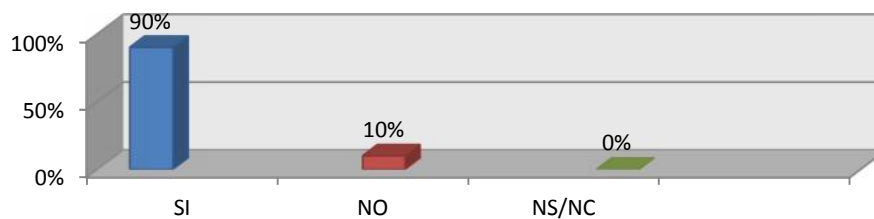
**Dimensión.** Riesgo crediticio

**Indicador.** Análisis de crédito

**Cuadro N° 10. Se realiza análisis a los créditos otorgados**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	8	80
No	1	10
Ns/Nc	0	0
Total	9	100

**Gráfico N° 7. Análisis de crédito**



**Fuente:** González (2016).

Según el gráfico anterior, existe un altísimo porcentaje de análisis de los créditos otorgados. Sin embargo, la entidad ha incorporado personal nuevo por lo que un pequeño porcentaje de las solicitudes están a la espera de dicho análisis.

**Ítem 8.** Ha recibido pago constante de los créditos otorgados

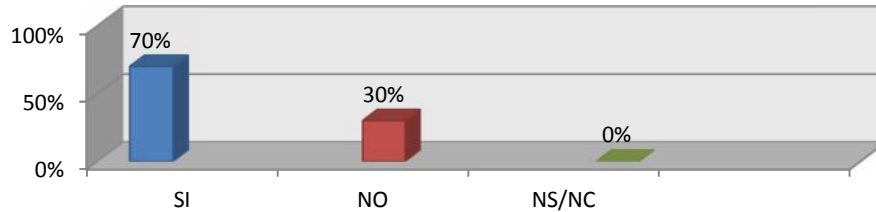
**Dimensión.** Riesgo crediticio

**Indicador.** Pago de crédito

**Cuadro N° 11. Ha recibido pago constante de los créditos otorgados**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	6	70
No	3	30
Ns/Nc	0	0
Total	9	100

**Gráfico N° 8. Pago de crédito**



**Fuente: González (2016).**

Con respecto a lo aportado en el gráfico anterior y de acuerdo a los datos suministrados por los ejecutivos de la institución encuestados, se ha presentado un leve descenso en cuanto al pago de los créditos otorgados bien, por ser inicio de año con muchos cambios a nivel económico manifestado por los propios clientes así como la solicitud de unos días de prórroga para colocarse al día con la obligación contraída.

**Ítem 9.** Se analiza la capacidad crediticia

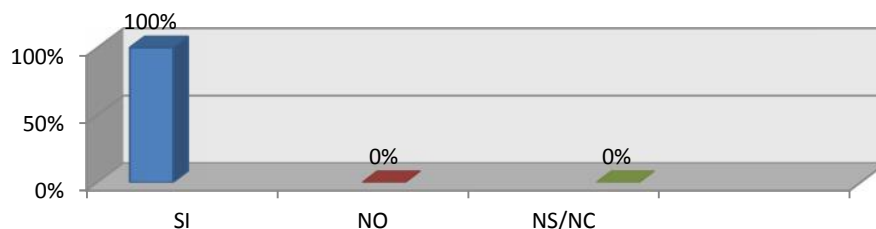
**Dimensión.** Riesgo crediticio

**Indicador.** Capacidad crediticia

**Cuadro N° 12. Se analiza la capacidad crediticia**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	9	100
No	0	0
Ns/Nc	0	0
Total	9	100

**Gráfico N° 9. Capacidad crediticia**



**Fuente: González (2016).**

En referencia a la capacidad crediticia, la institución realiza un exhaustivo análisis previo al solicitante y así determinar que en efecto, puede cumplir con el compromiso adquirido razón por la cual y de acuerdo a lo indicado en el gráfico, se realiza un completo análisis de la capacidad crediticia del solicitante.

**Ítem 10.** Ha expuesto esta institución bancaria su situación financiera ante movimientos adversos de la tasa de interés

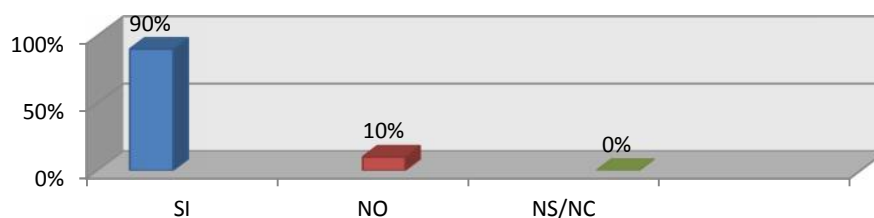
**Dimensión.** Riesgo crediticio

**Indicador.** Riesgo de tasas de interés

**Cuadro N° 13. Ha expuesto esta institución bancaria su situación financiera ante movimientos adversos de la tasa de interés**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	8	90
No	1	10
Ns/Nc	0	0
Total	9	100

**Gráfico N° 10. Riesgo de tasas de interés**



**Fuente:** González (2016).

Con respecto al gráfico anterior, la institución si expone su situación financiera a pesar de los movimientos adversos que presenten las tasas de interés. Esto, para dar cumplimiento no solo a la normativa interna sino al marco legal que rige la institución.



**Ítem 11.** Cumple la contraparte con el contrato de crédito estipulado

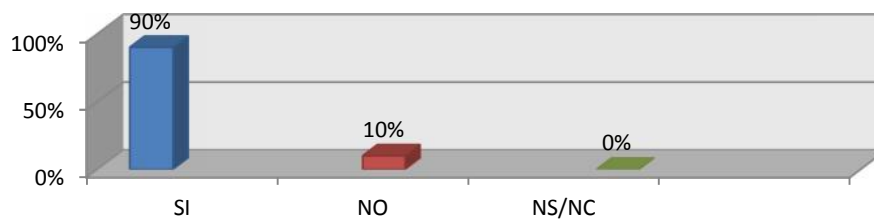
**Dimensión.** Riesgo crediticio

**Indicador.** Contrato de crédito

**Cuadro N° 14. Cumple la contraparte con el contrato de crédito estipulado**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	8	90
No	1	10
Ns/Nc	0	0
Total	9	100

**Gráfico N° 11. Contrato de crédito**



**Fuente:** González (2016).

Tal y como se evidencia en el gráfico, en su mayoría los beneficiarios del crédito cumplen con su obligación con el banco al cancelar dentro de los lapsos establecidos el importe correspondiente al crédito otorgado reservándose en un menor porcentaje, los que no han cumplido como tal.

**Ítem 12.** Se ha deteriorado la capacidad de pago de los deudores ante cambios macroeconómicos

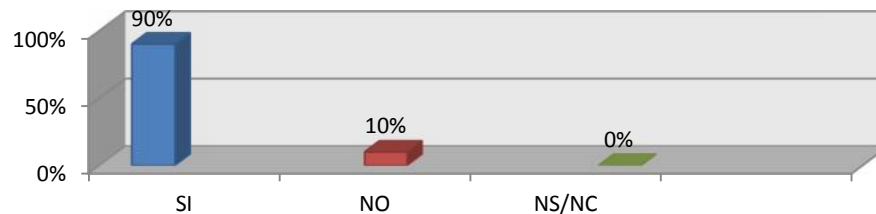
**Dimensión.** Riesgo crediticio

**Indicador.** Riesgo crediticio

**Cuadro N° 15. Se ha deteriorado la capacidad de pago de los deudores ante cambios macroeconómicos**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	8	90
No	1	10
Ns/Nc	0	0
Total	9	100

**Gráfico N° 12. Riesgo crediticio**



**Fuente: González (2016).**

Según los datos suministrados por los encuestados y evidenciados en el gráfico que antecede, un alto porcentaje de los beneficiarios de crédito han visto deteriorada su capacidad de pago frente a la institución esto motivado, a los cambios bruscos en la economía que sin duda ha afectado significativamente en la respuesta ante sus obligaciones crediticias.

**Ítem 13. Tiene suficientes activos disponibles**

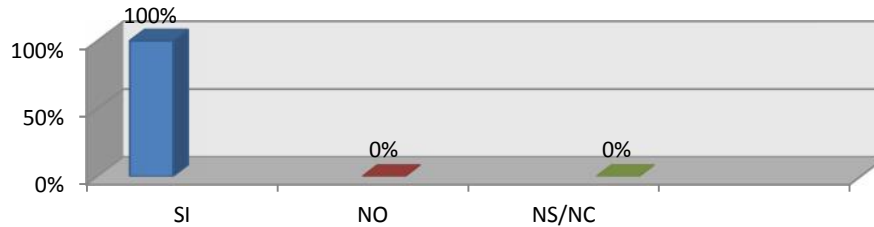
**Dimensión.** Riesgo crediticio

**Indicador.** Riesgo de liquidez

**Cuadro N° 16. Tiene suficientes activos disponibles**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	9	100
No	0	0
Ns/Nc	0	0
Total	9	100

**Gráfico N° 13. Riesgo de liquidez**



**Fuente: González (2016).**

Según lo muestra el gráfico anterior, la institución bancaria cuenta con suficientes activos para hacer frente al riesgo por liquidez, esto igualmente corroborado por los ejecutivos de la entidad encuestados.

Con referencia a los resultados obtenidos, Mercantil Banco Universal es una institución de gran importancia dentro del país pues ha sabido mantenerse por más de 90 años brindando a sus clientes, beneficios traducidos en confiabilidad y respaldo de una de las principales entidades financieras. Sin embargo, factores externos como la inflación, baja en los precios del petróleo que es el principal motor de la economía, un muy deteriorado poder adquisitivo, poca producción nacional, carencia de inversión extranjera, valor de la moneda cada vez menor, entre otros, son aspectos que repercuten en las operaciones de las entidades bancarias por lo que el mantener al día los compromisos contraídos por parte de los deudores es una situación cada vez más difícil motivo por el cual el análisis para el otorgamiento de créditos se torna más exhaustivo y esto para poder determinar las condiciones en las cuales se encuentran sus acreedores.

Por ello, se ha considerado para determinar el riesgo crediticio dentro de un contexto de incertidumbre y basados en la aplicación del instrumento a nueve (09) ejecutivos de Mercantil Banco Universal del Municipio Chacao de

la Gran Caracas. Se tomó como referencia el Coeficiente Kuder Richardson (KR-20), por tratarse de respuestas dicotómicas:

ÍTEMS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	TOTALES	
1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	10	
2	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	10	
3	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	10	
4	1	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	9	
5	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	10	
6	1	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	9	
7	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	10	
8	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	10	
9	1	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	1	5	
<b>TRC</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>83</b>
<b>P</b>	1,00	0,00	0,00	1,00	1,00	0,00	0,89	0,67	1,00	0,89	0,89	0,89	1,00		
<b>Q</b>	0,00	1,00	1,00	0,00	0,00	1,00	0,11	0,33	0,00	0,11	0,11	0,11	0,00		
<b>P*Q</b>	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,10	0,22	0,00	0,10	0,10	0,10	0,00		
<b>S P*Q</b>	0,62														
<b>VT</b>	2,694														
<b>KR-20</b>	<b>0,84</b>														

**Donde:**

Ejecutivos de Mercantil Banco Universal encuestados: **9**

Total ítems: **13**

Total Respuestas Correctas (TRC): **83**

Sumatoria P y Q (preguntas y respuestas): **0,62**

Varianza Total (VT): **2,694**

KR-20: **0,84**

### Referente de Comparación

Escala de Valoración	Rangos
0,81 a 1,00	Muy alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy baja

Fuente: González (2016).

Tomando como referente los resultados obtenidos se tiene, que en efecto la institución bancaria goza de buena salud financiera de acuerdo con sus reportes emanados y ha cumplido no solo con sus propias expectativas en el otorgamiento de créditos tanto a particulares como a diversos sectores de la economía por lo que se ha apegado a todo lo dispuesto en leyes más sin embargo, y pese a los requerimientos ajustados a criterios propios de la entidad, los prestatarios han cumplido con sus obligaciones contraídas pero debido a la situación económica del país la cual ha mostrado signos de una fuerte contracción afectando severamente todos los sectores que hacen vida en la misma, dichos prestatarios han visto deteriorada su capacidad de pago en sus obligaciones crediticias.

Por lo anterior, se introduce la propuesta de un modelo de análisis de riesgo de crédito a fin de abordar aquellos aspectos que intervienen en éste sino que además ponen de manifiesto la incertidumbre que existe en una economía como la venezolana la cual de acuerdo al comportamiento de diversos sectores que actúan en ella, tienen incidencia en los resultados que se desean lograr de la actividad comercial que se desarrolle.

## **Capítulo V**

### **LA PROPUESTA**

#### **Modelo de análisis de riesgo crediticio en un contexto de incertidumbre caso: Mercantil Banco Universal Municipio Chacao, Gran Caracas.**

##### **Presentación de la propuesta**

Como propósito final de ésta investigación y en función del objetivo general, se presenta como propuesta un modelo de análisis de riesgo crediticio en un contexto de incertidumbre para Mercantil Banco Universal en el Municipio Chacao de la Gran Caracas basado principalmente en el riesgo de crédito y la incertidumbre y su incidencia sobre los deudores así como en la entidad, con el propósito de establecer los aspectos necesarios del modelo propiamente dicho y considerando factores internos y externos a la organización para lograr el análisis requerido. Dicho modelo se desarrolla de acuerdo al análisis discriminante fundamentado a su vez por los resultados obtenidos de la investigación.

Es importante destacar, que se han escogido a las agencias ubicadas en el Municipio Chacao de la Gran Caracas – que comprende tanto el Estado Miranda como el Distrito Capital - por razones de ubicación estratégica (dentro del Centro Comercial Sambil), donde se maneja gran cantidad de clientes de los sectores populares cercanos, personas que trabajan en el propio centro comercial, comerciantes de la zona y visitantes del mismo, aprovechando tanto la ubicación como el horario de atención al público de éstas agencias; considerando también la disponibilidad de tiempo para aplicar el cuestionario a los ejecutivos de las agencias y por razones de

seguridad. Igualmente, la agencia ubicada en la Avenida Francisco de Miranda se encuentra cercana a la anteriores conformando el total de las agencias bancarias que comprenden el Municipio señalado.

Con la propuesta se busca brindar una herramienta útil que beneficie a la institución objeto de estudio así como a otras sucursales de la entidad que adopten dicho modelo para lograr realizar un análisis exhaustivo de la información sobre sus prestatarios y los futuros clientes que deseen obtener un crédito con dicha organización en virtud de los elementos a considerar para tal fin siguiendo los lineamientos propios de la entidad bancaria así como las consideraciones legales establecidas para este tipo de organismo. La misma, considera de gran utilidad el conocimiento de los ejecutivos pues son los que manejan la información necesaria para ejecutar con éxito las operaciones de crédito.

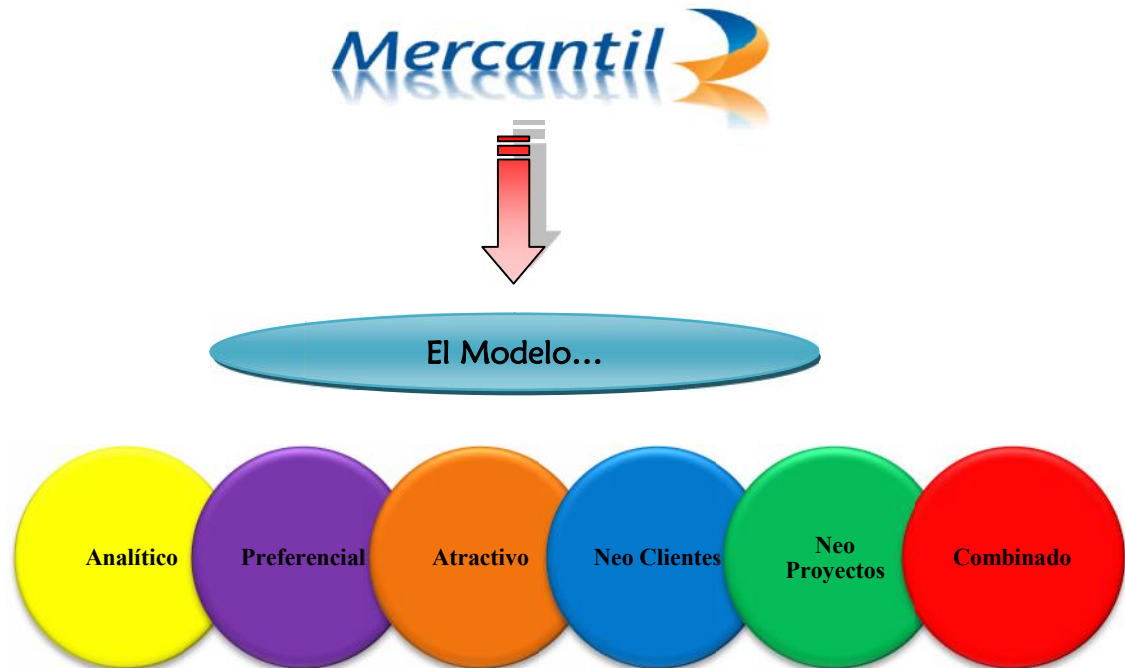
### **Objetivo de la Propuesta**

Diseñar un modelo de análisis de riesgo crediticio para Mercantil Banco Universal bajo un contexto de incertidumbre enfocando el análisis discriminante de acuerdo a las variables centrales de dicho modelo a saber, el riesgo crediticio y la incertidumbre.

### **Administración de la Propuesta**

La administración de ésta propuesta le corresponde a la gerencia de Mercantil Banco Universal del Municipio Chacao en la Gran Caracas.

## Modelo de análisis de riesgo crediticio bajo un contexto de incertidumbre



Fuente: González (2016).

De acuerdo con la propuesta, la misma debe estar orientada a un modelo analítico, preferencial, atractivo, ofreciendo alternativas de crédito a los nuevos clientes – Neo clientes, así como también a proyectos mediante el respaldo de nóminas – Neo proyectos y ofreciendo además, la posibilidad de combinar productos financieros. En virtud de esto, al detalle se tiene:

- Analítico: dicho modelo se presenta con la finalidad que las estrategias a emplear sean revisadas periódicamente, en lapsos cortos de tiempo donde se pueda evidenciar, el estatus del prestatario (revisión de documentación) en periodos semestrales de tal manera que se corrobore la situación a fecha actual del cliente desde el otorgamiento del crédito a fecha reciente. Esto permite conocer la realidad económica del negocio y por ende, la seguridad del pago total de la



deuda. De manera que la experiencia del analista de crédito así como los requisitos exigidos por la institución, sean evaluados de forma constante y periódica, avalados por la visita al lugar por parte de la institución.

- Preferencial: permite ofrecer al prestatario un mayor interés por contraer compromisos con la institución ya que considerando el alto volumen de captación por parte de la banca pública a tasas atractivas, la entidad debe poner de manifiesto el interés que tiene sobre sus clientes y por lo futuros que han de concretar un crédito con la misma por lo que ofrecer el beneficio de la liquidez necesaria para la continuidad del negocio o el emprender uno nuevo debe representar para el interesado, la mejor opción crediticia por encima de cualquier otra.
- Atractivo: viene a representar una innovación por parte de la entidad ya que la misma haría beneficiarios a aquellos clientes que no solo tienen obligación crediticia con ésta sino que además se le puede otorgar un beneficio especial en su tarjeta de crédito del mismo banco.
- Neo clientes: con ello se busca atraer a la institución nuevos clientes que deseen emprender sus proyectos o bien, gozar de la liquidez necesaria para continuar con sus operaciones garantizando el cumplimiento de lo establecido en la ley (otorgamiento de créditos a los distintos sectores productivos y nuevos emprendedores).
- Neo proyectos: busca respaldar proyectos que los empleados de una empresa tengan por medio de sus nóminas las cuales al ser manejadas por la institución, serán avaladas para tal fin. Es por ello que el empleador podrá disfrutar de beneficios en su propio crédito por

medio de sus trabajadores y a su vez se estará en cumplimiento con las disposiciones exigidas por la ley.

- Combinado: alternativa para todos aquellos acreedores de préstamos con la entidad quienes aparte de contar con las preferencias propias de ser clientes de la misma y del pago puntual de su obligación, podrá otorgárseles el beneficio en su crédito siempre que la garantía que se tenga como aval del mismo esté amparada por el mismo banco (vehículo, bien inmueble, etc.).

La finalidad del modelo es mantener una buena cartera crediticia, mejorando a su vez los niveles de aceptación de la institución brindando respaldo tanto a clientes por su trayectoria, clasificando a los mismos de acuerdo a su historial, minimizando las posibilidades de cobros por mora o en el peor de los casos, la incobrabilidad del crédito. De modo que el modelo permite analizar tanto el riesgo crediticio relacionado con la incertidumbre considerando el juicio de los expertos o analistas de créditos para emprender acciones pertinentes como la revisión de los soportes que respaldan la operación de crédito de manera que el resultado de la solicitud este conforme a la ley.

De este modo, considerando las condiciones económicas que inciden de forma directa en las operaciones de los diversos sectores y de particulares, se busca brindar soporte mediante las garantías correspondientes para lograr culminar con éxito el contrato establecido ofreciendo además, una herramienta innovadora donde el conocimiento del analista esté manifestado en acciones oportunas y concretas sujetas a brindar el respaldo que tanto clientes como institución requieren.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### Conclusiones

Las conclusiones son aquellos aspectos a los que se ha llegado producto del análisis de la información. En concordancia con esto, García (2004) afirma: “constituyen los juicios del investigador como producto de los argumentos expuestos en el análisis e interpretación de los resultados de la investigación realizada” (pág. 63). En este sentido vale destacar, que la presente investigación tuvo como propósito principal el diseño de un modelo de análisis de riesgo crediticio bajo un contexto de incertidumbre para Mercantil Banco Universal en el Municipio Chacao de la Gran Caracas. La misma se sustentó en los objetivos específicos donde se evidenciaron los siguientes aspectos:

**Primer Objetivo Específico: Diagnosticar la situación de riesgo crediticio en Mercantil Banco Universal Municipio Chacao, Gran Caracas, enmarcada en un contexto de incertidumbre.** Se evidenció que la institución financiera muestra signos de solidez y confianza para sus clientes así como suficiente liquidez producto de los depósitos de los ahorristas y el cumplimiento de las exigencias legales al conceder créditos a los principales sectores económicos sin embargo, se toma en cuenta la situación del país por lo que la incertidumbre juega un papel fundamental en los créditos otorgados sobre todo aquellos que son de obligatorio cumplimiento de manera que el incremento del riesgo que presenten dichos créditos será determinado por el desarrollo y evolución de la economía pues de ello depende el comportamiento de los prestatarios de dichos créditos.

**Segundo Objetivo Específico: Identificar los elementos del riesgo crediticio para la conformación del modelo.** Se evidenció que aun cuando los prestatarios han cumplido con sus obligaciones contraídas con la entidad, debido a situaciones macroeconómicas en el país, sus pagos se han visto cada vez más comprometidos esto, según los resultados obtenidos por el cuestionario aplicado reflejando al respecto un alto porcentaje de clientes (90%) por lo que la rentabilidad no ha sido la esperada. Otro aspecto a considerar es que por parte de la entidad se han cumplido con las exigencias legales sin obviar que a mayor incertidumbre económica, mayor es el riesgo del crédito otorgado.

**Tercer Objetivo: Diseñar un modelo de análisis de riesgo crediticio para Mercantil Banco Universal en un contexto de incertidumbre.** Se diseñó un modelo de análisis de riesgo de crédito considerando la incertidumbre y basado éste en los siguientes elementos clave:

- ✓ Rediseño, revisión y puesta en marcha de planes y procedimientos acordes con los cambios producidos en la economía de manera que las cifras mostradas por los acreedores del crédito al inicio del mismo satisfagan las exigencias propias de la institución, soportado por la visita al sitio o lugar en que se desarrolla la actividad económica.
- ✓ Motivación del cliente a cumplir a cabalidad con el pago del préstamo disminuyendo el riesgo del mismo y la oportunidad de obtener en tiempo convenido el capital y los beneficios derivados de dicho crédito.
- ✓ Estimulando el crédito, facilitando aquellas operaciones relacionadas con éste motivo por el cual mediante una combinación de negocios, se otorgan beneficios tanto al prestatario por sus pagos puntuales

ofreciendo alternativas sobre sus tarjetas de crédito del mismo banco.

- ✓ Incorporación de nuevos clientes que cumplan con los requisitos para optar a los créditos ofrecidos por la institución de acuerdo al proyecto y al sector al que pertenezcan y dando cumplimiento a las exigencias de ley.
- ✓ Otorgamiento de créditos y buen manejo de la nómina, impulsando a los emprendedores en sus proyectos y obteniendo la garantía necesaria mediante el manejo la nómina de la empresa.
- ✓ Asegurando la disminución del riesgo de crédito respaldando la garantía ofrecida para el mismo apoyándose en la figura del seguro ofrecido por la institución.

## **Recomendaciones**

Toda vez que se ha planteado el modelo, el mismo está destinado a ser una herramienta útil para la institución bancaria objeto de estudio tomando en consideración los aspectos propios de la entidad así como los factores externos a la organización. Por ello, se puntualizan las siguientes recomendaciones:

- Revisión semestral de los créditos por parte de los analistas.
- Visita al sitio donde se desarrolla la actividad económica objeto de crédito.
- Capacitación constante del personal de la institución a objeto de garantizar su juicio en el otorgamiento de créditos.
- Incentivos a clientes en sus tarjetas de créditos.
- Captación de nuevos emprendedores de proyectos.

- Concesión de plazos para el pago de obligaciones crediticias.
- Respaldo de operaciones crediticias mediante el manejo de nóminas.
- Activos asegurados por la propia compañía de seguros de la entidad.

Dichas recomendaciones están basadas en el análisis de los resultados obtenidos en el cuestionario aplicado a los ejecutivos de la institución así como la revisión de los documentos pertinentes relacionados con el tema de investigación por lo que se plantea el modelo como una alternativa tanto para la entidad como para los prestatarios. Así, se han considerado factores macroeconómicos que inciden directamente en el desempeño de éstos por lo que la organización busca minimizar el riesgo de los créditos otorgados, cumplir con las leyes y a su vez contribuir con el impulso de diversos sectores de la economía que son los que promueven el desarrollo del país.

En virtud de lo anterior, la incertidumbre incide directamente en el comportamiento de todos los actores – particulares y empresas – por lo que corresponde definir estrategias claras que conlleven a la estabilización de todos los procesos que se llevan a cabo y tomando en consideración a pequeños, medianos y grandes empresarios quienes acuden a las instituciones financieras a obtener los recursos necesarios para sus operaciones y son precisamente dichas instituciones quienes aseguran la obtención de éstos recursos por lo que es imperante que las regulaciones impuestas como el otorgamiento obligatorio de créditos a sectores económicos, garanticen su retorno y además permita contribuir al desarrollo del país logrando además, el beneficio de todas las partes.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Anderson D., Sweeney D. y Williams T. (2008). **Estadística para Administración y Economía**. México: Cengage learning.
- Arias, Fidias (2006). **El Proyecto de Investigación. Guía para su Elaboración**. Episteme, Caracas.
- Aristimuño Herrera & Asociados (AH&A). Banca y finanzas (2014). **Advierten sobre aumento del riesgo en sistema financiero venezolano**. Disponible en: <http://bancaynegocios.com/advierten-sobre-aumento-del-riesgo-en-sistema-financiero-venezolano/>. Consulta: 2014, Julio 17.
- Balestrini, M. (2006). **Cómo se Elabora el Proyecto de Investigación**. BL Consultores Asociados, Servicio Editorial, Caracas.
- Banco Mercantil (2014). **Informe Anual 2014**. Disponible en: [http://www.mercantilbanco.com/mercprod/content/pdfs/reportes/esp/se\\_mestral/informe\\_banca\\_II\\_sem\\_2014.pdf](http://www.mercantilbanco.com/mercprod/content/pdfs/reportes/esp/se_mestral/informe_banca_II_sem_2014.pdf). Consulta: 2015, Noviembre 12.
- Bavaresco, A. (2006). **Proceso Metodológico en la Investigación (Cómo hacer un Diseño de Investigación)**. Tercera Edición. Maracaibo, Venezuela: Editorial de la Universidad del Zulia.
- Bernal, Carlos (2006). **Metodología de la Investigación para Administración, Economía, Humanidades y Ciencias Sociales**. México: Editorial Pearson.
- De Miguel, J. (2007). **La medición del riesgo de crédito y el nuevo acuerdo de capital del comité de Basilea**. Disponible en: <http://www.uv.es/asepuma/XI/31.pdf>. Consulta: 2014, Julio 28.
- De Lara, A. (2005). **Medición y Control de Riesgos Financieros**. Editorial Limusa Noriega Editores. México.
- Delgado Yamile, Colombo Leyda y Orfila Rosmel (2003). **Conduciendo la Investigación**. Caracas: Comala.com.
- Deloitte Venezuela (2012). **El Sector Financiero a nivel mundial y regional: Redefiniendo el éxito en una industria en transformación**.

Disponible en: [https://www.deloitte.com/assets/Dcom-Uruguay/Local%20Assets/Documents/Resumen%20presentacion%20Norman%20Sorensen%2026102012\\_para%20web.pdf](https://www.deloitte.com/assets/Dcom-Uruguay/Local%20Assets/Documents/Resumen%20presentacion%20Norman%20Sorensen%2026102012_para%20web.pdf). Consulta: 2014, Noviembre 25.

Elizondo, A. (2004). **Medición Integral del Riesgo**. México: Editorial Limusa Editores.

Escoto, R. (2001). **Banca Comercial**. Editorial Universidad Estatal a Distancia. Costa Rica.

García, F. (2004). **La tesis y el trabajo de tesis: recomendaciones metodológicas para la elaboración de los trabajos de tesis**. México: Editorial Limusa Editores.

Gómez, R. (2010). **Análisis de Evaluación de Créditos Comerciales para Minimizar el Riesgo Crediticio**. Trabajo de Grado no publicado. Universidad de Carabobo. Bárbula.

Heinemann, K. (2003). **Introducción a la Metodología de la investigación Empírica**. Paidotribo Editorial. España.

Hernández, R. Fernández C. y Baptista P. (2006). **Metodología de la Investigación**. Editorial Mc graw Hill, México.

Lago, S. Gómez, G. y Mauro, M. (2003). **En Torno de las Metodologías: Abordajes Cualitativos y Cuantitativos**. Proa XXI Editores, Buenos Aires-Argentina.

Lara, J. (2010). **La gestión del Riesgo de Crédito en las Instituciones de Microfinanzas**. Editorial Universidad de Granada. España.

Lerma, H. (2004). **Investigación Científica**. Ecoe Ediciones. Quinta Edición. Bogotá, Colombia.

Ley Orgánica del Sistema Financiero Nacional (2000). **Gaceta Oficial N° 39.578**. Diciembre 21 de 2010. Caracas.

Ley del Banco Central de Venezuela (2002). **Gaceta Oficial N° 5.606 Extraordinario**. Octubre 18 de 2002.

Ley de Instituciones del Sector Bancario (2010). **Gaceta Oficial N° 6.015 Extraordinario 28/12/2010**, reformada parcialmente mediante Decreto



Nro. 8.079 en fecha 01/03/2011, publicado en la Gaceta Oficial Nro. 39.627 en fecha 02/03/2011.

Lozada, A. Milano, M. y Sánchez, J. (2014). **Incertidumbre y riesgo financiero**. Universidad Nacional Experimental Politécnica Antonio José de Sucre. Ciudad Guayana.

Mercantil Banco Universal (2013). **Informe Anual**. Disponible en: [http://www.bancomercantil.com/mercprod/site/tools/info\\_economica/rep\\_ortes/esp/semestral/mbu\\_informe\\_anual\\_2013.pdf](http://www.bancomercantil.com/mercprod/site/tools/info_economica/rep_ortes/esp/semestral/mbu_informe_anual_2013.pdf). Consulta: 2014, Noviembre 28.

Muci, G. y Martín, R. (2004). **Regulación Bancaria**. Fundación Banco Mercantil y Universidad Católica Andrés Bello. Caracas.

Mures, J. García, A. y Vallejo, E. (2005). **Aplicación del Análisis Discriminante y Regresión Logística en el Estudio de la Morosidad en las Entidades Financieras. Comparación de Resultados**. Disponible en: <http://www.dialnet.unirioja.es/servlet/fichero/articulo?codigo=1281700or.aplicacion-del-analisis-discriminante-y-regresion-logistica-en-el-estudio-de-la-morosidad-en-las-entidades-bancarias-comparacion-de-resultados/den=0>. Consulta: 2014, Noviembre 28.

Muñoz, C. (1998). **Como Elaborar y Asesorar una Investigación de Tesis**. México: Prentice Hall.

Parella, S. y Martins, F. (2010). **Metodología de la Investigación Cuantitativa**. Fedupel. Caracas.

Parra, Darío y Toro, Iván (2006). **Método y Conocimiento: Metodología de la Investigación**. Fondo Editorial Universidad Eafit, Colombia.

Pincanyol, Juan (2013). **Diagnóstico Financiero en la Concesión del Crédito a la Pequeña y Mediana Empresa Familiar**. Universitat de Lleida. Disponible en: <http://www.thesisred.net/bitstream/handle/10803/129727/Tjpt1de1.pdf?sequence=2>. Consulta: 2015, Noviembre 14.

Rayo, Salvador; Lara, Juan y Camino, David (2010). **Un Modelo de Credit Scoring para Instituciones de Microfinanzas en el Marco de Basilea II**. Disponible en: <http://www.esan.edu.pe/publicaciones/2010/06/02/05.pdf>. Consulta: 2015, Agosto 12.

Redington, F. (1952). **Review of The Principles of Life-Office Valuations**. *The Journal of The Institute of Actuaries*; 78. Pp. 286-340.

- Salmerón, V. (2015). **¿Qué está pasando con la banca venezolana?**  
Disponible en: <http://prodavinci.com/2015/10/05/economia-y-negocios/que-esta-pasando-con-la-banca-venezolana-por-victor-salmeron/> Consulta: 2016, Junio 08.
- Tamayo y Tamayo, M. (2006). **El Proceso de la Investigación Científica.**  
México: Editorial Limusa.
- Villamil, Rodrigo (2013). **Modelo Predictivo Neuronal para la Evaluación del Riesgo Crediticio.** Trabajo de Grado no publicado. Universidad Nacional de Colombia.

# **ANEXOS**

# **ANEXO A CUESTIONARIO**



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO  
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
MENCIÓN: FINANZAS



**Atención:**

**Ejecutivos de Mercantil Banco Universal en Caracas-Municipio Chacao**

A continuación se presenta un cuestionario que contiene trece (13) ítems, el cual tiene como propósito estudiar las variables que inciden en el riesgo crediticio de Mercantil Banco Universal en un contexto de incertidumbre. Este instrumento de recolección de información forma parte de mi investigación titulada: **“MODELO DE ANÁLISIS DE RIESGO CREDITICIO EN UN CONTEXTO DE INCERTIDUMBRE CASO: MERCANTIL BANCO UNIVERSAL MUNICIPIO CHACAO, GRAN CARACAS”**, a fin de ser presentado ante la Dirección de Estudios de Postgrado de la Universidad de Carabobo, para optar al título de MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS MENCIÓN FINANZAS. En tal sentido, le pido por favor responda indicando en cada caso la alternativa que considere más idónea.

**INSTRUCCIONES**

Lea cuidadosamente cada una de las recomendaciones que a continuación se presenta para el llenado del cuestionario:

- ✓ Utilice lápiz de tinta para el llenado.
- ✓ Se presentan preguntas con respuesta de tipo cerrada, las cuales deben ser respondidas de forma objetiva, señalar con una equis (x) la que corresponda.

- ✓ No existen respuestas correctas o incorrectas.
- ✓ En caso de presentar dudas con alguna pregunta en el cuestionario consulte a la encuestadora.

**GRACIAS!!!**

N°	ÍTEMES	SI	NO	NS/NC
1	¿Se cumplen las políticas de crédito?			
2	¿Existe cartera de crédito demorada?			
3	¿Es alta la morosidad en esta institución bancaria?			
4	¿Tiene solvencia esta entidad financiera?			
5	¿Se realiza estudio del cliente antes del otorgamiento del crédito?			
6	¿Se presentan casos de aprobación indebida de crédito?			
7	¿Se realiza análisis a los créditos otorgados?			
8	¿Ha recibido pago constante de los créditos otorgados?			
9	¿Se analiza la capacidad crediticia?			
10	¿Ha expuesto esta institución bancaria su situación financiera ante movimientos adversos de la tasa de interés?			
11	¿Cumple la contraparte con el contrato de crédito estipulado?			
12	¿Se ha deteriorado la capacidad de pago de los deudores ante cambios macroeconómicos?			
13	¿Tiene suficientes activos disponibles?			

# **ANEXO B VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**





UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO  
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
MENCIÓN: FINANZAS



### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Mediante la presente hago constar que el instrumento de recolección de información del Trabajo de Investigación titulado "MODELO DE ANÁLISIS DE RIESGO CREDITICIO EN UN CONTEXTO DE INCERTIDUMBRE CASO: MERCANTIL BANCO UNIVERSAL MUNICIPIO CHACAO, GRAN CARACAS"; realizado por Grecia Patricia González, para optar al título de MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS MENCIÓN FINANZAS; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerado un instrumento validado para recoger la información en el logro de los objetivos que se plantean en la investigación.

En Valencia, a los Veinte días del mes de Febrero de dos mil 2016.

Atentamente,



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO  
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
MENCIÓN: FINANZAS



### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Mediante la presente hago constar que el instrumento de recolección de información del Trabajo de Investigación titulado **“MODELO DE ANÁLISIS DE RIESGO CREDITICIO EN UN CONTEXTO DE INCERTIDUMBRE CASO: MERCANTIL BANCO UNIVERSAL MUNICIPIO CHACAO, GRAN CARACAS”**; realizado por Grecia Patricia González, para optar al título de **MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS MENCIÓN FINANZAS**; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerado un instrumento validado para recoger la información en el logro de los objetivos que se plantean en la investigación.

En Valencia, a los Veinte días del mes de Febrero de dos mil 2016.

Atentamente,

**ANEXO C**  
**CONFIABILIDAD DEL**  
**INSTRUMENTO**



ANEXO C: CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

ÍTEM	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	TOTALES
F	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	10
J	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	10
E	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	10
C	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	9
U	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	10
T	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	9
I	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	10
V	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	10
O	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	10
S	1	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	1	5

TRC	9	0	0	9	9	0	8	6	9	8	8	8	9	83
P	1,00	0,00	0,00	1,00	1,00	0,00	0,89	0,67	1,00	0,89	0,89	0,89	1,00	
Q	0,00	1,00	1,00	0,00	0,00	1,00	0,11	0,33	0,00	0,11	0,11	0,11	0,00	
P*Q	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,10	0,22	0,00	0,10	0,10	0,10	0,00	
S P*Q	0,62													
VT	2,694													
KR-20	0,84													

PUNTOS	ALTERNATIVAS
0	NO
1	SI
2	NS/NC

Interpretación del Coeficiente de Confiabilidad  
 Coeficiente KR-20  
 Rangos  
 Muy Alto 0,91 a 1,00  
 Alto 0,81 a 0,90  
 Moderada 0,71 a 0,80  
 Baja 0,21 a 0,40  
 Muy Baja 0,01 a 0,20

$$KR20 = \frac{k}{k - 1} \left[ 1 - \frac{\sum p \cdot q}{\text{items}} \right] = 0,84 \quad \text{TOTAL ÍTEM: 13}$$

$$= \frac{13}{13 - 1} \left[ 1 - \frac{0,22}{13} \right] = 0,84$$