

LOS INDICADORES FINANCIEROS Y LA COMPETITIVIDAD EN LA BANCA UNIVERSAL

Manuel H. Aranguren C.* ULA Táchira

RESUMEN

La banca universal utiliza indicadores financieros para observar el desarrollo y crecimiento de sus operaciones. Estos indicadores reflejan los beneficios y rendimientos que ella obtiene, sin considerar la satisfacción del cliente. En este sentido, el presente estudio analiza los criterios de la competitividad en contraste con los indicadores financieros como factores del éxito en la banca universal en el Municipio San Cristóbal del Estado Táchira. El mismo permitió concluir que los indicadores son determinantes respecto al carácter financiero para alcanzar los rendimientos y beneficios que la organización bancaria aspira; dejando de lado los aspectos relativos a la calidad de los servicios que conducen a la satisfacción de los clientes, los cuales acuden a las instituciones financieras, toda vez que consideran, que su mayor preocupación es el resguardo y seguridad de sus recursos e inversiones en entidades financieras sólidas que garanticen sus depósitos. Finalmente, la investigación es de carácter descriptiva y corte transversal; al mismo tiempo es explicativa, documental y de campo lo cual permitió acceder a información proporcionada directamente por los empleados y clientes de las entidades bancarias estudiadas.

Palabras Clave: Rendimientos, Beneficios, Competitividad, Indicadores financieros, Banca universal, servicios bancarios.

ABSTRACT

FINANCIAL INDICATORS AND COMPETITIVENESS IN THE UNIVERSAL BANKING

Universal banking uses financial indicators to show the development and growing of its operations. These indicators reveal the benefits and the performance that it obtains, without considering the client's satisfaction. To this effect, the present work analyses the competitiveness criteria, in contrast with the financial indicators as factors of the success in the universal banking at the municipality of San Cristóbal, Táchira State. It allows to conclude that the indicators are determinant with regard to the financial feature, in order to get the profits and the benefits that the banking organization pretends; leaving aside the aspects related to the service quality which lead to the client's satisfaction who go to the financial institutions, every time they take into consideration that their

*Licenciado en Administración. Magister en Gerencia Mención: Finanzas. Adscrito al Departamento de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad de Los Andes. Núcleo Universitario "Dr. Pedro Rincón Gutiérrez". E-Mail: arangurenm@yahoo.es

Recibido: 20-02-2010

Aceptado: 25-04-2010

highest concern is the guarantee and security of their resources and investment, in strong financial institutions which warrant their deposits. Finally, this field research is descriptive and transversal; and the same time, it is explicative and documentary which allows having access to information, provided directly by the employees and clients of the studied banking institutions.

Key words: profits, benefits, competitiveness, financial indicators, universal banking, banking services.

Introducción

En la actualidad, varios países se han venido preparando para asumir los retos en cuanto a los cambios que se vienen produciendo en el mundo. Venezuela no escapa a esta realidad, ya que su economía está basada fundamentalmente, en la producción petrolera, desde la cual se configura un marco de condiciones que afecta notablemente el resto de las actividades, incluyendo las actividades financieras y específicamente el sistema bancario nacional.

A partir de la promulgación de la Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras en 1994, cuya primera modificación sustancial ocurre en el 2001, se establecen nuevos criterios de supervisión y control, dirigidos a equilibrar el funcionamiento del sistema financiero venezolano y al mismo tiempo se crean las bases de un sistema bancario sólido y con posibilidades de competir en un mercado cada vez más exigente. Ello a su vez permitió, la incorporación de nuevos tipos de bancos que conceptualmente se refieren a la banca universal, desde la cual, los usuarios, pueden realizar y obtener múltiples actividades, operaciones y servicios.

Todas estas iniciativas, deben servir para lograr altos niveles de competitividad mediante la prestación de servicios eficientes, lo cual, en la práctica es difícil de observar; por el contrario, hay signos evidentes de insatisfacción de los clientes y usuarios, que muchas veces, tienen que aglomerarse en las oficinas bancarias y cajeros automáticos para poder realizar sus operaciones financieras y algunas veces sin tener éxito, poniendo de manifiesto una inadecuada atención.

A todas estas, la banca universal utiliza sistemas de mediciones para observar el desarrollo de sus operaciones, siendo necesario, evaluar los instrumentos que indican su crecimiento. Estos indicadores reflejan los beneficios y rendimientos de la banca, al margen de la satisfacción del cliente. De allí pues, la preocupación del presente estudio es analizar los criterios de competitividad en contraste con los indicadores como factores del éxito en la banca universal; particularmente en el Municipio San Cristóbal del Estado Táchira, para ello se consideraron los siguientes bancos universales:

Banco de Venezuela S.A., Banco Mercantil C.A., Banco Provincial S.A., Banco Occidental de Descuento C.A, Banco Exterior C.A., Fondo Común C.A., Banco Nacional de Crédito C.A., Banco Sofitasa C.A., Provivienda C.A., Banco de Fomento Regional Los Andes C.A., (BANFOANDES).

En síntesis la investigación se inicia con una breve referencia del contexto latinoamericano hasta concluir en los aspectos teóricos más resalante del sistema bancario venezolano. Igualmente se describen los elementos constituyentes de la competitividad, los indicadores de gestión y las expresiones de calidad que sustentan la efectividad, eficiencia y eficacia, así como los indicadores financieros obtenidos de la ejecución de las operaciones de captación y colocación que realiza la Banca Universal en términos generales.

Marco teórico

El sistema financiero mundial obedece a un plan de acumulación de capital que les permite aumentar el conocimiento y acceder a las innovaciones tecnológicas y mediante su aplicación, satisfacer las demandas de los consumidores, enfrentando así las distintas formas de competencias; ello se traduce en términos económicos en el mejoramiento de la calidad de productos y servicios, eficiencia en los niveles de precio y costo y en la elevación de las capacidades de producción en búsqueda de mayor productividad.

1.- Contexto Regional: Latinoamérica

En la actualidad el sistema financiero latinoamericano no escapa a ésa realidad y junto a éste, el sistema bancario, el cual ha sufrido cambios estructurales y operacionales que resaltan la importancia de su participación en la actividad económica regional y local, siendo lo característico las reformas legales, las fusiones y transformaciones para posibilitar el desarrollo de la banca en mejores condiciones, en un entorno de mercados abiertos y en permanente competitividad. Para sintetizar este argumento, Aguirre (1998), señala:

El entorno económico y tecnológico dentro del que se desarrollan los bancos hace que sus actividades vayan cambiando en forma acelerada y el conjunto normativo correspondiente lo sigue con una flexibilidad mayor; sin embargo, no debe tratarse del cambio por el cambio, la estabilidad normativa y la certeza jurídica son elementos importantes para el desarrollo adecuado de los sistemas bancarios (p.9).

Muchos de los sistemas bancarios han sufrido cambios importantes en cuanto a la legislación que los regula y son dos las causas más resalantes:

En primer lugar, la crisis financiera que sacude al mundo y junto a él; Latinoamérica, por ser región estratégica, también se ve afectada por las incertidumbres propias de las crisis, originándose propuestas de reformas para afrontarlas que a la postre se traducirían en fusiones y transformaciones del sistema bancario en casi toda la región.

En segundo lugar las nuevas realidades del entorno económico y el desarrollo de las innovaciones tecnológicas que modifican sustancialmente el panorama regional y ejercen fuerte presión hacia las reformas bancarias, toda vez que la apertura de mercados conduce a un mayor flujo comercial y mayor libertad en el flujo de capitales estimulando la libre competencia, disponiendo cada vez más

de recursos tecnológicos avanzados en el área de computación, internet y telecomunicaciones que le permite a la banca realizar operaciones a nivel mundial en menor tiempo y a bajos costos operativos. Esta incidencia obliga a la transformación de la banca latinoamericana, adecuando sus sistemas a las nuevas realidades y elaborando nuevas estrategias en un marco jurídico conforme al desarrollo de la libre competencia de los mercados internacionales.

2.- La Banca Universal en Venezuela

La estructura bancaria venezolana, al igual que el resto de Latinoamérica, sufre las incidencias del planteamiento de la globalización pues precisamente en el año 1993 se producen las reformas financieras en la cual, la creación de la nueva Ley General de Bancos y otras Instituciones Financieras, permite transformar el viejo sistema bancario por uno más moderno y dinámico de cara a la apertura de los mercados y con énfasis en la competitividad. No obstante ello y pese al esfuerzo realizado; al año siguiente se produce la más costosa crisis financiera y bancaria de todos los tiempos afectando significativamente todo el sistema bancario nacional. Así lo señala Ortiz (1998), cuando expresa que:

Pocos países han tenido cambios tan profundos en su sistema financiero como el que ha tenido Venezuela a partir de 1993, cuando se introdujeron importantes reformas, y en particular, quisiera destacar, que tres cuartas partes del sistema financiero en un lapso de tres o cuatro años han pasado a manos extranjeras, en forma mayoritaria, o al menos, en forma de control. (p.87).

Estas reformas hicieron posible el establecimiento de un nuevo modelo bancario que a su vez incorpora la participación de la banca extranjera cuyo funcionamiento, regido por el Decreto Ley General de Bancos y otras Instituciones Financieras, permite la realización de todas las operaciones de la banca especializada salvo aquellas destinadas a los bancos de segundo piso y seguros.

Más adelante Ortiz (2008) ob. cit., agrega lo siguiente:

Asimismo, ha habido una tendencia masiva hacia la consolidación, hacia la transformación de todo el sistema financiero en banca universal, y en todo ello ha sido en presencia de uno de los regímenes, sino el de mayor apertura a nivel de movimiento de capital que pueda tener algún país en la región. (p.87).

Actualmente, las organizaciones financieras venezolanas enfrentan cambios constantes dados en el entorno, a los cuales tienen que adaptarse para sobrevivir. Con la globalización de los mercados, el desarrollo de la tecnología y las telecomunicaciones; éstas deben identificar y desarrollar ventajas competitivas y brindar servicios y/o productos de alta calidad. En este contexto, se desarrolla una creciente necesidad en los bancos por elevar las inversiones y mejorar sus estándares de calidad, ser competitivos y mantenerse en el mercado.

En todo caso; es acertado señalar, que las reformas legales de cara a la apertura de mercado propuesta por la globalización y competir en un negocio tan volátil, sin una infraestructura tecnológica fuerte, con bajos estándares de

calidad y desventajas competitivas; se traduce en una coyuntura que ha pasado inadvertida para muchos, pero que constituye un elemento que a la postre sirve de fundamento para asimilar al sistema financiero de forma global y en perspectiva, diseñar un modelo bancario que hoy califica para enfrentar los retos del nuevo sistema financiero nacional.

3.- La Competitividad

Ivancevich (citado en Márquez, M. 2005), establece la siguiente definición sobre competitividad nacional:

Competitividad Nacional, es la medida en que una nación bajo condiciones de mercado libre y leal, es capaz de producir bienes y servicios que puedan superar con éxito la prueba de los mercados internacionales, manteniendo y aún aumentando al mismo tiempo la renta real de sus ciudadanos.

Esta definición puede adaptarse al ámbito organizacional, considerando como competitividad la medida en que una organización es capaz de producir bienes y servicios de calidad para lograr éxito y aceptación en el mercado global. Agregando además, que cumpla con las famosas tres "E": Eficiencia, Eficacia y Efectividad. Eficiencia en la administración de recursos, Eficacia en el logro de objetivos y Efectividad comprobada para generar impacto en el entorno.

En este mismo orden de ideas, una organización se considera competitiva si tiene éxito mantenido a través de la satisfacción del cliente, basándose en la participación activa de todos los miembros de la organización para la mejora sostenida de productos, servicios, procesos y cultura en las cuales trabajan; para lo cual fomenta determinadas competencias y filosofías, mirando a su alrededor y adaptando las prácticas líderes del entorno, así como avizorando al interior, tomando en cuenta sugerencias, innovando y fomentando la participación proactiva y el liderazgo eficaz.

En un análisis realizado por la revista dinero, n° 118 (2005), se destaca que el sector bancario es la base principal de la infraestructura que necesita cualquier nación para prosperar dentro de la dinámica actual que genera la globalización económica. El tema bancario se ha convertido en angustia para muchos de los clientes de los principales bancos del país. Si bien es cierto que en los últimos meses ha disminuido la efectividad en los tiempos de respuesta a nivel de transacciones efectuadas en agencias y sistemas de atención bancaria, se espera que las instituciones en el país fortalezcan los planes de crecimiento y modernización de las instituciones, para así poder alcanzar los estándares de competitividad que se manejan en esta materia a nivel internacional.

El hecho de que, en materia de competitividad, Venezuela ocupe el puesto 89 de una lista de 117 países, según Latin American Competitiveness Report 2005, conduce a la realización de un estudio sobre los aspectos que afectan a las instituciones bancarias, de tal forma que estas no sean competitivas.

Según esta misma fuente, la mayoría de los servicios bancarios siguen manejándose bajo una óptica tradicional que se aleja de los criterios de competitividad y eficiencia que se observan en el ámbito mundial. Esto a pesar de la llegada al país de instituciones de gran trayectoria como el Banco Bilbao Vizcaya y el Grupo Santander.

Ahora bien, esta situación ha generado no sólo el congestionamiento de las agencias y oficinas, sino también de aquellos servicios conexos (cajeros automáticos, taquillas externas y operadores telefónicos) que no satisfacen a los clientes que esperan recibir un mejor servicio a la hora de realizar sus transacciones. Así se observan a diario largas colas, líneas caídas, cajeros automáticos desconectados o sin posibilidad de emitir dinero en efectivo, centrales telefónicas abarrotadas y deficiente atención al cliente; todo lo cual se constituye en una situación que se repite a diario en la red de sucursales de buena parte de los bancos nacionales, desde que sucedió el colapso financiero en 1994.

Es evidente que en la actualidad el éxito de las instituciones bancarias viene dado por la aplicación de distintas variables como calidad, orientación al cliente, rapidez en los servicios, uso eficiente de los recursos, entre otros, que le permitirán convertirse en organizaciones más competitivas. Sí bien es cierto que la banca en general ha modernizado sus operaciones, infraestructura y tecnologías, aún persiste el viejo esquema según el cual los clientes deben hacer las colas que a diario se observan en las oficinas bancarias y cajeros automáticos, para realizar sus operaciones y reclamos por débitos no realizados y altas comisiones por servicios que no responden a sus expectativas.

De igual manera, se ha producido un marco de condiciones para asumir la competencia de manera equilibrada; en virtud a lo cual se observa también en la fundamentación de las leyes, una mayor autonomía de los entes encargados de la supervisión del flujo de capitales que producen las finanzas y particularmente el sistema bancario. Es así como Superintendencia General de Bancos (SUDEBAN) actúa con mayor independencia; lográndose inclusive, mediante convenios con los organismos multilaterales, un programa de mejoramiento para capacitar al personal y la incorporación de nuevas tecnologías a fin de lograr su cabal funcionamiento. A tal efecto Rivero (1998) expresa lo siguiente:

...El fruto de este esfuerzo ya se puede palpar dado que todo el mundo reconoce que es una institución distinta, hoy en día. La meta, por supuesto, es que alcance niveles de eficiencia y eficacia comparable a los existentes en los países desarrollados. (p.82).

Venezuela, conforme a las nuevas realidades, se abre un espacio en el mercado internacional de las finanzas coadyuvando al éxito de sus instituciones financieras con lo cual resulta obvio entender que al existir una mayor apertura y flexibilidad para la realización del negocio bancario, la competitividad ha de ser mayor; en consecuencia las reformas apuntan a la búsqueda de un modelo compatible con los cambios que se producen a nivel mundial.

Otro hecho importante es el relativo a una mayor coordinación entre los diferentes entes supervisores a propósito del advenimiento por parte de la nación del programa de estabilización macroeconómica que generó un crecimiento tanto en el mercado de capitales, como en el mercado de los seguros y en general. Con relación al mercado monetario; es bueno precisar que mantuvo un crecimiento acelerado, sin embargo, la acción del BCV, SUDEBAN Y FOGADE como instituciones supervisoras orientaron la intervención del Estado, a fin de controlar el valor de la moneda con respecto a la divisa internacional, manteniéndose una devaluación controlada por efecto de la inflación, sirviendo de referencia para las transacciones y operaciones que se generan en el medio financiero, destacando así, el papel de la banca en la implementación de esta política.

Es evidente, que se viven circunstancias de grandes transformaciones y cambios en todos los ámbitos de la vida; la velocidad con que se desarrollan los eventos, a veces imperceptibles, terminan en generar protagonistas silenciosos de una realidad que cada día es mas compleja. Si a ello se le agrega la interacción cultural, la visión económica y social, la innovación tecnológica y el desarrollo en las telecomunicaciones, relacionadas con la globalización sustentada en el enfoque neoliberal, se puede afirmar que la subsistencia de las instituciones y organizaciones, tanto de carácter nacional como internacional están obligadas a producir las condiciones necesarias para sobrevivir y en medio de tan exigente ritmo de transformaciones, asumir nuevas competencias que le permitan conectarse con nuevos objetivos derivados de los cambios y transformaciones que se producen en el entorno:

En este contexto la competitividad ocupa mucha más atención y a tal efecto Espíndola, (2002) expone:

Las condiciones gestadas con la interdependencia económica mundial de corte neoliberal, sumadas a la necesidad de garantizar el desarrollo económico y bienestar social de pueblos y naciones, aterrizan en el interés de identificar, proyectar y forjar condiciones para garantizar la competitividad nacional y organizacional en el escenario de los mercados ampliados. (p.2).

Resulta de gran importancia para el estudio, ubicar la interpretación de la competitividad, analizando sus distintos enfoques y de manera general, las que caracterizan al sistema financiero y más concretamente al sistema bancario nacional en un mundo globalizado.

En este contexto, la competitividad adquiere mayor relevancia, toda vez que el modelo único de mercado necesita un escenario propicio para el libre juego de la oferta y la demanda en el que la productividad como concepto económico es en definitiva, elemental para medir las ventajas competitivas que posee determinada organización y/o país respecto de los productos o servicios que ofrece; y tal como lo expresan Dao y otros (2000); hemos pasado a:

...Una sociedad en la que la competencia económica ha reemplazado a la competencia militar y en las que las ventajas competitivas han dejado de

depender sólo del capital físico para fundamentarse en el capital humano y en el capital social y su productividad. (p.17).

La competitividad es en el mundo globalizado un factor determinante para el éxito organizacional; y la riqueza o pobreza se han de sustentar en la productividad que logren alcanzar. No es sólo sus recursos naturales y su capital humano; es también la forma eficiente de transformarlos y hacerlos más competitivos para poder subsistir en mercados con perfiles más complejos y dinámicos.

Ahora bien, la definición de competencias esta asociada al saber y al hacer y su aplicación va a depender del factor humano en forma individual y de manera colectiva, a través de organizaciones que conectadas a la innovación tecnológica y las transformaciones, permiten profundizar y ampliar las posibilidades de alianzas y fusiones y asociaciones que conlleven al posicionamientos de ventajas comparativas, ventajas competitivas y ventajas cooperativas. En resumen, las competencias representan la base de la competitividad individual y ésta a su vez, ejercida organizadamente en forma colectiva representa la competitividad empresarial de un país, el cual asiste a un escenario internacional dominado por la liberalización del mercado de productos y bienes de servicios con diversidad de preferencia y de alta calidad para satisfacción de clientes.

3.1.- La Competitividad Bancaria

La competitividad bancaria es en consecuencia, la capacidad que tienen las entidades bancarias para producir bienes y servicio de intermediación financiera en forma eficiente atendiendo las exigencias de los consumidores en forma satisfactoria, siendo la productividad y el ingreso los signos característicos de una gestión eficaz.

Con esta definición se atienden los diversos enfoques que la problemática plantea y al mismo tiempo orienta el presente estudio a la revisión de las diferentes concepciones de forma general hacia el sistema bancario, haciendo énfasis en el análisis de los factores del entorno, tipos de competitividad, la eficiencia, eficacia, efectividad y productividad.

El diseño de una organización dedicada a la intermediación financiera a través de la banca universal debe tener en cuenta el entorno global, y a los fines de su desenvolvimiento y desarrollo, competir para tener éxito.

Beltrán (1998) sostiene, que “Básicamente, la productividad, se puede definir como la relación que existe entre la producción y los recursos empleados” (p.125). La productividad siempre va estar relacionada con la producción. Si se parte de este enfoque inicial y se define la producción como factor económico, se entenderá que existe una diferencia fundamental. Mientras la producción es la transformación de la materia prima, sin valor agregado, la productividad interviene en los aspectos relativos a la transformación para obtener un producto final con valor agregado. El mayor o menor nivel de costos en el proceso de obtención del producto final, va a ser la productividad.

La eficiencia se corresponde con el nivel de utilización de los recursos para alcanzar los objetivos, es decir el grado de aprovechamiento de los mismos, la eficacia es la capacidad de producir resultados satisfactorios, tanto para la empresa como para el cliente y la efectividad se traduce en el logro de la eficiencia y la eficacia, es decir, lograr la satisfacción de los usuarios mediante la producción de bienes y servicios a más bajo costo.

Casi siempre para la valoración de los factores competitivos en la banca se hace necesario la utilización de parámetros que marcan la tendencia en función a indicadores previamente determinados. Ahora bien, la necesidad de ser competitivos responde a las políticas nacionales de incrementar sus capacidades de forma general e integral; dicho de otra forma, si un país no asume el desarrollo en función de elevar sus niveles de productividad y pretende tener éxito en un mercado competitivo es muy probable que sus resultados sean adversos y, el resto de sus organizaciones e instituciones incluyendo las del sistema financiero, de igual manera fracasa.

4.- La Banca Universal y sus Funciones

Se ha venido estableciendo una relación de los hechos y circunstancias que giran alrededor de la banca, considerando necesario contextualizar el enfoque financiero contemporáneo con la finalidad de observar de forma general su evolución. A partir de tal situación y con base a los fenómenos de la actualidad, se comienza en la profundización del tema objeto de estudio considerando pertinente exponer algunas definiciones que servirán de fundamento en cuanto a las variables implícitas en la investigación.

En principio, el concepto de banco ha variado considerando la época y región donde se desarrolla. Anteriormente un banco era aquél que se dedicaba al cambio de la moneda exclusivamente; luego se dio este nombre a las instituciones que realizaban intermediación en el crédito.

Para David Ricardo, (citado de Esteves, 1994); lo que caracteriza a un banquero es: "...Captar fondos del público, pagando o no un interés, y prestando a otros miembros o integrantes del público mediante el cobro de un interés superior" (p. 2-3).

De esta definición surgen otras más precisas y adaptadas a los tiempos y entre otras se destaca la referida por Freixas y Rochet (1997) que establece lo siguiente: "un banco es una institución cuyas operaciones habituales consisten en conceder préstamos y recibir depósitos del público" (p.1).

De estas definiciones se infieren diferencias y coincidencias muy particulares; mientras la primera destaca el hecho individual de *banquero*, la segunda expone el criterio de la organización y establece a un banco como una *institución*. Obviamente, tal diferencia obedece a épocas distintas; antes hacer el negocio bancario era más simple y podía ser efectuado por individualidades, lo que hoy

resulta sumamente difícil en virtud de la complejidad y diversidad de servicios que ofrece la banca.

Otra diferencia sustancial tiene que ver con las expresiones habituales que se observan en la segunda definición, significando que las operaciones bancarias son permanentes y no temporales.

Por otro lado, las coincidencias permiten asegurar que para establecer un negocio bancario deben cumplirse condiciones elementales, como son las captaciones en depósitos y la concesión de préstamos en la que el público es el eje central de tales operaciones.

Partiendo de las nuevas realidades y asumiendo el carácter complejo y dinámico que implica la participación en el negocio bancario hoy día, habría que agregar otras actividades conexas que caracterizan su competitividad, por tanto la banca puede definirse “como un conjunto de operaciones de riesgos que realizan las organizaciones bancarias captando recursos financieros en forma de depósitos los cuales ceden en préstamos al público y obtienen un beneficio”. (Comillas del autor).

La banca como orientación financiera asume las actividades que les son propias, de tal manera que su funcionamiento esta determinado por la intermediación financiera de la cual se desprenden, la intermediación en el crédito, cuyo objetivo consiste en equilibrar las necesidades financieras y obtiene recursos de aquellos con alta capacidad de ahorro e inversión y se los facilita en calidad de préstamos a aquellos, cuya liquidez es baja y ameritan ser asistido financieramente, su importancia entonces, es la de hacer posible tales transacciones en un ambiente de seguridad para las partes. De igual manera, realiza la intermediación de pagos que facilita los pagos de empresas y organizaciones a sus empleados y entre personas, en regiones del país y en diferentes países y, finalmente, la administración de capitales por cuenta de terceros para la realización de operaciones e inversiones a los cuales se administra propiamente sus capitales, asesorías y en algunos casos como fiduciarios.

4.1.- Operaciones que realiza la Banca Universal

La banca universal globalizada tiene que asumir mayores retos para ejecutar con éxito las funciones que realiza puesto que los niveles de riesgos, exigencias y dinamismo obligan a ser más creativos y brindar servicios básicos y especializados que aumentan la complejidad de tales funciones; dentro de las cuales, se incluyen además, múltiples operaciones pasivas y activas que se exponen a continuación:

4.1.1.- Operaciones pasivas

Pueden definirse como aquellas que realizan los bancos para captar fondos y recursos del público que al mismo tiempo; una vez captados, constituyen su fuente de financiamiento, con los cuales, la banca universal puede realizar el resto de sus actividades. Las operaciones pasivas más importantes son:

Depósitos en cuenta de cheques: Documentos que elabora la banca para facilitar el uso del dinero entre agentes económicos (clientes). El servicio consiste en que los clientes deben aperturar sus cuentas en el banco que les brinde mayor eficiencia, depositando sumas de dinero sobre el cual han de girar montos iguales o inferiores al que mantienen en su saldo. Esta operación permite al usuario, el uso de grandes sumas de dinero sin necesidad de portarlo físicamente, agilizando de manera segura y permanente las operaciones comerciales de los clientes.

Depósitos de ahorros: consiste en depositar sumas de dinero para lo cual la banca elabora una libreta a la que sólo el propietario o cliente tiene acceso y en consecuencia, usar personalmente; bien para retirar fondos o para seguir registrando en ella los depósitos adicionales correspondiente: Para ambos casos será indispensable la presentación de la respectiva libreta de ahorro. A diferencia de la cuenta corriente, el uso de la cuenta de ahorro no puede ser transferida por endoso a terceros y le generan al usuario una utilidad por concepto de interés, el cual el banco abonará en cuenta sistemáticamente.

Depósitos a plazo fijo: Al igual que los anteriores, están soportadas por depósitos en dinero de curso legal que deben hacer los usuarios en el banco, por lo cual éste debe pagar un dividendo adicional en forma de interés y consisten en la elaboración de certificados previamente convenido a un plazo de tiempo determinado no menor de treinta días, los cuales pueden ser negociables o no. Sólo pueden ser exigible al momento de su vencimiento.

En fin, González y López, (2001): afirman que la banca desarrolla todo un complejo sistema de captaciones de recursos, siendo los antes descritos los más comunes; sin embargo, también existen otras vías, cuyas formalidades caracterizan la emisión de valores respaldados por los créditos hipotecarios parciales o totales que ha otorgado la banca y que pueden ser negociables o no; lo cual va a depender de la posibilidad de ser intercambiado por otro de idéntica denominación; entre estos se encuentran los bonos, títulos hipotecarios obligaciones y pagarés. Los hay también no negociables como lo son los títulos singulares (p. 85).

4.1.2.- Operaciones activas

Son todas aquellas operaciones en las que el banco intenta satisfacer las demandas de dinero o recursos financieros a aquellas unidades que las necesitan. Para ello ha de utilizar los recursos obtenidos en las operaciones pasivas y devengará un rendimiento por el uso de dichos recursos mediante un interés; así mismo ha de asumir los riesgos de esta inversión. Puede decirse que las operaciones activas determinan la generación de utilidades bancarias en razón de las transacciones productivas efectivas que realiza la banca entre sus clientes; dentro de las que destacan los créditos y préstamos, detalladas a continuación:

Créditos: Se deben considerar como tales, aquellos que realiza la banca bajo ciertas condiciones en la que pone a disposición de los usuarios previo contrato,

cierta cantidad de dinero sobre el cual, el cliente ha de girar y deberá pagar un interés en función a las cantidades realmente utilizadas. Generalmente, estos contratos son hechos para cancelar giros sobre fondos no disponibles de una determinada cuenta corriente, para facilitar dinero en coyunturas difíciles y/o resolver contingencias financieras menores como el caso de las tarjetas de créditos.

También existe otro tipo de crédito denominado de descuento, el cual consiste en ofrecer a la banca efectos mercantiles registrados tales como el pagaré o la letra de cambio, por los cuales el banco cancela el monto nominal menos los intereses.

Préstamos: A diferencia de los créditos, el cliente recibe del banco la totalidad del monto concedido; comprometiéndose a cancelar, el capital más los intereses a tasa fija o variable convenida conforme a un cronograma de pagos establecido en el contrato.

4.1.4.- Operaciones conexas de la banca Universal

Además de la operaciones ordinarias que la banca realiza, existen otras que por efecto de la dinamización de sus actividades y en atención a la diversificación de los servicios que presta la Banca Universal son asumidas en el marco de la competitividad para la satisfacción de sus clientes; destacándose las siguientes: Transferir fondos dentro del país, custodia de fondos, títulos y objetos de valor, alquiler de cajas de seguridad, mandatos, comisiones y otros encargos de confianza, girar y transferir fondos en escala internacional, compra y venta de billetes extranjeros, importación de oro amonedado o en barra y Operaciones de fideicomisos.

Todas las operaciones que realiza la banca en general y particularmente la universal; tanto pasivas como activas, están debidamente protegidas mediante el encaje legal y los depósitos en garantía.

4.2.- Indicadores

Antes de revisar y determinar los indicadores financieros es conveniente puntualizar algunos elementos de la concepción general de indicadores de gestión.

Toda empresa creada para la producción de bienes y servicios, sean lucrativas o no, deben establecer criterios para garantizar su desarrollo y funcionamiento, lo cual implica, el diseño de estrategias para alcanzar los objetivos. Ahora bien, una organización supone, una estructura física adecuada para acometer las funciones necesarias para tal fin, pudiéndolas resumir en la planeación, organización, dirección y control. A cada una de ellas les corresponde una función específica, pero como un todo; es decir, relacionadas entre sí, de tal manera que su incidencia procure el éxito.

Sin restarle importancia a las funciones anteriores, el control es vital para alcanzar el buen desenvolvimiento de las empresas, toda vez que su función permite corregir los errores a tiempo, siendo necesario para ello, la supervisión

de las actividades y resultados obtenidos, así como también comparar sus mediciones con los planes propuestos.

Sostiene Beltrán (1998) ob. cit., que el control genera información relativa a la gestión, la cual es indispensable para la toma de decisiones; por supuesto, la información obtenida mediante el control, debe tener veracidad, objetividad, oportunidad, integridad, y concreción, y analizada debidamente, se constituye en indicadores de los procesos manifestando los resultados tal y como se van desarrollando, permitiéndose mantener a la empresa o proyecto en la dirección previamente planificada. El análisis interno de los indicadores y su comparación con otros, como resultados de gestión de otras empresas, se convierten en instrumentos de medición que dan origen a la competitividad.

Los indicadores de gestión en consecuencia, son conceptuados por el Beltrán (1998) ob. cit., de la siguiente manera: "Se define un indicador como la relación entre las variables cuantitativas y cualitativas, que permiten observar la situación y las tendencias de cambio generadas en el objeto o fenómeno observado, respecto de objetivos y metas previstos e influencias esperadas" (p.36).

Conforme a este concepto, los indicadores han de servir para anticipar situaciones que van a producirse, pero al mismo tiempo ratifica la vigencia de hechos pasados, cuya frecuencia manifiesta, ha de generar la respuesta adecuada por parte de la gerencia. Es decir, la relación a hechos cualitativos y cuantitativos, expone una serie de estadísticas, unidades, índices y valores observables en el proceso, que orientan las decisiones para alcanzar los estadios convenientes de funcionamiento y lograr las metas establecidas.

Los indicadores cumplen su función de guiar y apoyar el control de gestión y como toda información, se constituye en un medio. A menudo se observa como irregularmente los indicadores dejan de cumplir su papel para convertirse en metas y ocurre que se aumentan los esfuerzos para alcanzar el valor del indicador, cuando en realidad de lo que se trata es de medir los efectos de una estrategia convenida en la planificación, desviando así el significado de los indicadores y la esencia de su función.

4.2.1.- Indicadores Financieros

Los indicadores financieros son aquellos que conforme al concepto se utilizan para determinar la solvencia, liquidez, rentabilidad, calidad de los créditos, gestión administrativa y evaluación del patrimonio de los bancos y otras instituciones financieras.

El sistema bancario nacional está compuesto por bancos universales, bancos comerciales, bancos de inversión, bancos hipotecarios, bancos especiales, entidades de ahorro y préstamo, y empresas de arrendamiento financiero; instituciones obligadas por la libre competencia a establecer algunos mecanismos de medición que les permita comparar sus resultados para optimizar sus operaciones y brindar el mejor servicio.

Según Márquez, B. (2005); en Venezuela existen: “un total de cincuenta y dos (52) instituciones, de las cuales dieciséis (16) son bancos universales.” (p27). Se puede decir, con base en las cifras expuestas, que la Banca Universal representa más del treinta por ciento (30%) del número total de instituciones financieras, tales cifras, reflejan el crecimiento acelerado que ha tenido esta modalidad en el país en tan corto período, desde su inclusión en la norma legal que a tal efecto se creó en 1993.

Es importante destacar que los indicadores financieros representan y expresan las cuentas, movilizaciones y operaciones que realiza la banca para alcanzar sus objetivos. En este sentido, se ha considerado pertinente analizar a la Banca Universal de forma general, y de manera particular, la que se encuentra localizada en el Municipio San Cristóbal del Estado Táchira).

Entre los indicadores financieros más considerados por la banca, se puede mencionar los siguientes:

Total Activo: este indicador se refiere a los activos propios más las reservas y todos aquellos que son producto de la de las operaciones pasivas y activas que realiza el banco.

Captaciones al público: el cual indica el volumen total de dinero captado por el banco a través de sus operaciones, representando su capacidad para lograrlo.

Cartera de Crédito Bruta: este indicador representa la totalidad de los préstamos y créditos solventes que posee la banca. En ella no se registran la cartera morosa ni los créditos y préstamos que se encuentran en litigio.

Morosidad: representa el total de créditos y préstamos otorgados por la banca que se encuentran vencidos con la categoría de impagables.

Inversión en Títulos Valores: son todas aquellas operaciones consideradas activas, en la que la banca invierte en títulos negociables autorizados por el BCV cuyo recuperación esta garantizada.

Patrimonio: los indicadores del patrimonio se refieren al total de activos, pasivo y capital que presenta el banco.

Total ingresos: son todos los ingresos que obtiene la banca a través de sus operaciones activas y pasivas, las conexas y por servicios de intermediación en los pagos.

Resultado Neto: este indicador se refiere a los ingresos netos obtenidos por la banca al cabo de realizar sus operaciones normales.

Roe: es un indicador obtenido sobre la base de promediar los resultados netos y los promedios ponderado del patrimonio y representan en todo caso la rentabilidad.

Marco metodológico

A los efectos de esta investigación los objetivos exigieron la utilización de un diseño de investigación descriptivo de corte transversal, cuyo problema se centra en el análisis de la relación entre la competitividad y los factores de los indicadores financieros de la Banca Universal, empleando un universo conformado por un conjunto de instituciones nacionales que constituyen la Banca Universal. Se elige como muestra representativa el municipio San Cristóbal del Estado Táchira. Es además una investigación de campo y documental surgida de la interpretación de la realidad encontrada en el ámbito territorial antes descrito.

Análisis de los resultados

En cuanto al objetivo de la investigación y conforme al modelo estadístico aplicado, se debe señalar que corresponde a la contrastación de las repuestas de los gerentes de la Banca Universal ubicada en el Municipio San Cristóbal del Estado Táchira, con las de los clientes de esa misma Banca Universal conforme a la siguiente secuencia:

En primer lugar, las repuestas de los gerentes de la Banca Universal del Municipio San Cristóbal del Estado Táchira, dicen ofrecer en un 100% las operaciones de captación relativas a la apertura de cuentas de ahorro, cuentas corrientes y plazos fijos. Así mismo, el 91% de dichos bancos ofrecen las participaciones y el 45%, otras operaciones. De igual manera, en cuanto a las operaciones de colocación, hay una oferta inclinada hacia las operaciones de préstamos comerciales, préstamos personales, préstamos hipotecarios, descuentos en giros y líneas de créditos, que oscilan entre el 91% y el 100%, siendo las de menor oferta las inversiones en títulos y otras con 63% y 54% respectivamente.

Al respecto, conforme a las repuestas de los clientes se observa una mayor utilización de los servicios ofrecidos por la Banca Universal en dicho municipio, lo cual ratifica la oferta que desarrollan los gerentes.

En segundo lugar, Los gerentes de la Banca Universal ubicada en el Municipio San Cristóbal del Estado Táchira, expresan que la calidad de los servicios exigida por los clientes es 100% atendida. Lo cual a criterio de los clientes, no es totalmente cierto, ya que el 30,91% considera que es necesario incorporar otros servicios que faciliten sus operaciones. A ello debe agregársele el criterio expresado por 37,27% de los clientes los cuales dicen que la cantidad de cajeros automáticos son insuficientes, ya que existen un promedio de 9 por cada Banco Universal, ubicado en el Municipio San Cristóbal del Estado Táchira, ello se corresponde con la apreciación de los gerentes de dicha banca.

Conclusion general

Se puede concluir en el presente trabajo que las operaciones tanto de captaciones como de colocaciones, constituyen las funciones básicas de intermediación financiera que realiza la banca universal, de la cual depende su

desarrollo y la competitividad con respecto a otras instituciones financieras del sistema bancario venezolano. Tales operaciones se han venido diversificando y adecuándose a las innovaciones tecnológicas propias de la globalización y la apertura de mercados, siendo medidas a través de una serie de datos estadísticos evaluados y controlados en un tiempo determinado. De tal manera, que se infieren las preferencias del público en función de determinadas fortalezas que la banca universal puede asumir en virtud de la multiplicidad de productos y servicios que se advierten, tanto en sus funciones como en las actividades que realiza.

Por otro lado se concluye, que los indicadores son determinados por factores respecto al carácter financiero y a sus rendimientos y beneficios; dejando de lado los aspectos relativos a la calidad de los servicios que conducen a la satisfacción de los clientes, los cuales acuden a las instituciones financieras, toda vez que consideran, que su mayor preocupación es el resguardo y seguridad de sus recursos e inversiones en entidades financieras sólidas que garanticen sus depósitos. Esto coloca en evidencia el desconocimiento por parte de los clientes de las garantías sobre depósitos que deben hacer los bancos para salvaguardarlos de acuerdo a lo dispuesto en las leyes respectivas y por el Banco Central de Venezuela.

Referencias bibliográficas

- Aguirre, E. (1998). Reformas básicas de los sistemas bancarios en América Latina. Caracas: Fundación La Casa de Bello.
- Beltrán, J. (1998). Indicadores de gestión. 2da. Edición. Bogotá: 3R editores.
- Dao, E. A. et al (2000). El conocimiento y las competencias en las organizaciones del Siglo XXI. Caracas: Epsilon Libros S.R.L. Universidad Metropolitana.
- Espíndola, O. B. (2002). Competencias y competitividad. Bogotá: Interamericana S.A. Serie McGraw-Hill.
- Esteves, A. (1994). Temas de Banca y Seguros. 2da. Edición. Caracas: Panapo.
- Freixas, X. y Rochet J. (1997) Economía Bancaria. Madrid: Antoni Bosch editor S.A. y Banco Bilbao Vizcaya.
- González, S. y López, J. (2001). Gestión Bancaria: Los Nuevos retos en un entorno global. 2da. Edición. Madrid: Interamericana S.A. Serie McGraw-Hill.
- Márquez, B. (2005). Operaciones en la Banca Electrónica, Un análisis situacional en el Banco Mercantil, oficinas del Municipio Libertador del Estado Mérida. Trabajo de Maestría no publicado. Universidad de los Andes.
- Márquez, M. (2005). Competitividad de las Organizaciones. Disponible: www.monografias.com. [Consulta: Octubre 10, 2005.]
- Ortiz, N. (1998). Reformas del sistema bancario venezolano. Caracas: Fundación La Casa de Bello.
- La Banca al alcance de sus manos. Revista Dinero. N° 118. Disponible: www.dinero.com.ve. [Consulta: 2005, Agosto 10].
- Rivero, L. (1998). La reforma financiera y la estructura del sistema bancario venezolano. Caracas: Fundación La Casa de Bello.