

## ESTRATEGIAS DE MICROFINANCIAMIENTO POR LA BANCA PRIVADA EN VENEZUELA Y COLOMBIA<sup>1</sup>

María Isabel Serrano Montiel<sup>2</sup>, Emmanuel Victorio Borgucci García<sup>3</sup> y Mary Anali Vera Colina<sup>4</sup>

Universidad del Zulia / Artículo de Investigación científica e Innovación / Recibido: 09 de Abril de 2013. Aceptado: 05 de Noviembre de 2013.

### RESUMEN

En los últimos años, los diferentes gobiernos de América Latina han realizado esfuerzos por promover y consolidar el desarrollo de la microempresa por medio de políticas públicas de microfinanciamiento para lograr una mayor inclusión financiera. En Venezuela y Colombia han surgido un gran número de instituciones especializadas en el otorgamiento de microcréditos, así como algunos bancos privados ya establecidos que se orientaron a cubrir este segmento. El propósito de esta investigación fue analizar las estrategias de la banca privada en el otorgamiento de los microcréditos basados en las políticas financieras de promoción desarrollo económico-social, adoptada por el Estado en Venezuela y Colombia en el periodo 2000-2012. El estudio fue de carácter descriptivo, transeccional y longitudinal; con un marco de muestra conformado por las instituciones bancarias y no bancarias que autorizan microcréditos ubicadas en la ciudad de Maracaibo, estado Zulia, República Bolivariana de Venezuela y en la ciudad de Santa Fe de Bogotá D.C., República de Colombia. Se comprobó que en Venezuela, el Estado establece un límite mínimo que los bancos deben destinar a los créditos de microempresarios y tipos de interés máximos. Por su parte, en Colombia, el surgimiento de estos servicios en la banca tradicional obedece al estancamiento de la demanda en los sectores que tradicionalmente atendían y a los estímulos ofrecidos por el gobierno. Ambos países poseen políticas de apoyo microempresarial con diferencia, en cuanto a las regulaciones exigidas por el Estado.

### Palabras claves

Microfinanciamiento, Banca privada.

JEL: D01, G15, D52

### *Si va a Referenciar este artículo / To quote this article / Se for citar este artigo*

Serrano, M., Borgucci, E. & Vera, M. (2013). Estrategias de microfinanciamiento desarrolladas por la banca privada en Venezuela y Colombia, *Revista Económicas CUC*, Vol. 34(2), pp. 115-130 Barranquilla, Colombia.

1. Artículo De Ciencias Sociales. Estrategias de microfinanciamiento desarrolladas por la banca privada en Venezuela y Colombia. Fondo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación (FONACIT) y Recursos propios.

2. Candidata a Dra. en Ciencias Económicas. M.Sc. Gerencia Financiera. Profesora-Investigadora de la Universidad del Zulia, Instituto de Investigaciones de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Adscrita al Grupo: "Estudios Interdisciplinarios sobre Gestión y Contabilidad-INTERGES" de la Universidad Nacional de Colombia. Email: esproject@gmail.com

3. Post Doctor en Ciencias Económicas y en Gerencia Mención Políticas Públicas. Profesor-Investigador de la Universidad del Zulia, Instituto de Investigaciones de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Adscrito al Grupo: "Estudios Interdisciplinarios sobre Gestión y Contabilidad-INTERGES" de la Universidad Nacional de Colombia. Email: eborgucci@yahoo.com

4. Doctora en Ciencias Económicas. Profesora-Investigadora de la Universidad Nacional de Colombia. Facultad de Ciencias Económicas. Grupo "Estudios Interdisciplinarios sobre Gestión y Contabilidad – INTERGES". Email: maaveraco@unal.edu.co

## ***Microfinance strategies developed by private banks in Venezuela and Colombia***

### **ABSTRACT**

In recent years various Latin American governments have made efforts to promote and strengthen the development of micro-enterprises through microfinance policies to achieve greater financial inclusion. In Venezuela and Colombia have emerged a large number of institutions specialized in the provision of microcredit and some private banks established that were designed to cover this segment. The purpose of this research was to analyze the strategies of private banks in the provision of microcredit financial policies based on promoting economic and social development adopted by the State in Venezuela and Colombia in the period 2000-2012. The study was descriptive, transactional and longitudinal, with a sampling frame consisting of the bank and nonbank institutions that provide microcredit located in the city of Maracaibo, Zulia state, Bolivarian Republic of Venezuela and the city of Santa Fe de Bogota DC Republic of Colombia. In Venezuela, the state sets a minimum limit that banks earmark lending to microentrepreneurs and maximum interest rates. In Colombia, the emergence of these traditional banking services due to the stagnation of credit demand in sectors that traditionally catered and stimuli offered by the government, presenting varied financial technology, with high interest rates, showing characteristics dissimilar to the developed in Venezuela, a better strategy to access additional support and services to microentrepreneurs in Colombian banks.

### **Keywords**

Microfinance strategies, Private banking.  
JEL: D01, G15, D52

## ***Estratégias de microfinanciamento desenvolvidas pela banca privada na Venezuela e na Colômbia***

### **RESUMO**

Nos últimos anos, os diferentes governos de América Latina têm realizado esforços por promover e consolidar o desenvolvimento da microempresa através de políticas públicas de microfinanciamento para atingir uma maior inclusão financeira. Na Venezuela e na Colômbia têm surgido um grande número de instituições especializadas na concessão de microcréditos, bem como alguns bancos privados já estabelecidos que cobrem esse segmento. O propósito desta pesquisa foi analisar as estratégias da banca privada na concessão dos microcréditos baseados nas políticas financeiras de promoção do desenvolvimento econômico e social, adotadas pelos governos da Venezuela e da Colômbia no período 2000-2012. O estudo foi de caráter descritivo, transversal e longitudinal. Com um marco amostral conformado pelas instituições bancárias e não bancárias que autorizam microcréditos, localizadas nas cidades de Maracaibo, Estado Zulia, República Bolivariana de Venezuela e Santa Fe de Bogotá D.C., República de Colômbia, comprovou-se que na Venezuela, o Estado estabelece um limite mínimo que os bancos devem destinar aos créditos de microempresários e taxas de interesse máximas. A sua vez, na Colômbia, o surgimento destes serviços na banca tradicional obedece ao estancamento da demanda nos setores que tradicionalmente atendiam e aos estímulos oferecidos pelo governo. Ambos os países possuem políticas de apoio microempresarial com diferenças a respeito das regulações exigidas pelo governo.

### **Palavras chave**

Microfinanciamento, Mercados financeiros, Banca Privada.  
JEL: D01, G15, D52

## INTRODUCCIÓN

Desde hace unos veinte años, ha habido un gran interés por fomentar las microfinanzas en América Latina y han sido variadas las estrategias que han seguido los gobiernos para impulsarlas. Estas estrategias van desde el fomento de las microfinanzas mediante la participación del sector privado primordialmente, la presencia de instituciones sin fines de lucro, que el estado intervenga totalmente en la actividad de financiamiento a las microempresas o que le dé impulso por vía legal y participe con instituciones bancarias en éste objetivo.

Este trabajo se interesa en realizar un estudio comparativo de las Microfinanzas de Venezuela y Colombia, que constituyen dos modelos diferentes. En Colombia, por ejemplo, hay una amplia incursión de las instituciones financieras, principalmente privadas, en el área de Microfinanzas como apoyo al sector microempresario, con el fin de lograr la inclusión financiera. Más aún cuando éstas empresas constituyen un importante motor de desarrollo junto con las Pymes: en Colombia según el Censo General de 2005, la estructura empresarial colombiana está conformada principalmente por un gran número<sup>5</sup> (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo Departamento Nacional de Planeación – Dirección de Desarrollo Empresarial (2007), las cuales en su conjunto son la principal fuente de empleo del país. En el caso de Venezuela, la iniciativa estaba en manos inicialmente de los entes financieros privados, especialmente, la banca privada; sin embargo, con el Decreto 1250 de 2001, el Estado venezolano trató de liderar el proceso mediante la constitución de un Fondo Microempresarial, la creación de una banca de capital público y la aprobación de resoluciones para obligar a la banca a destinar parte de su cartera de créditos de financiamiento microempresarial.

Así, dentro de los esquemas legales o de políticas públicas adoptadas por los diferentes gobiernos en el mundo y América Latina, en las instituciones financieras latinoamericanas existen modelos de negocios innovadores en pleno auge enfocados en las Microfinanzas para penetrar en los sectores populares, tal como lo reflejaron los resultados presentados en el último Congreso Internacional de Bancarización y Microfinanzas (Bogotá 2012)<sup>6</sup>. Sin embargo, el motivo mayor de preocupación para lograr la “Inclusión Financiera” (lema del Congreso) fue la dificultad de entendimiento que las instituciones tienen de los beneficiarios, existiendo una percepción asimétrica entre banqueros y clientes. Como principales conclusiones se observó<sup>7</sup>: 1. Un Deterioro de la imagen del sector microfinanciero en la actualidad. 2. La falta de entendimiento por parte de los potenciales beneficiarios de la tecnología financiera y sus usos. 3. Poco conocimiento por parte de las instituciones de los demandantes. 4. Dificultad de acceso a los servicios financieros.

En relación a estas dificultades de acceso, Ferrari (2012) comenta que los microempresarios no pueden acceder a un crédito bajo un esquema financiero tradicional y afirma que a su vez, los bancos tradicionales no tienen la flexibilidad ni están orientados a atender ahorros mínimos de personas de ingresos reducidos y analfabetas, están menos orientados a otorgar créditos pequeños, ya que los mecanismos de evaluación de créditos que conocen y aplican acaban siendo más caros que los montos de los proyectos pequeños, haciendo inviable su financiamiento.

En este contexto, las políticas públicas financieras de estos países se han orientado al apoyo de estos sectores excluidos, para favorecer la inclusión financiera, sin embargo habría que preguntarse si las estrategias de las instituciones financieras se enfocan en apoyo a ese objetivo

5. Las empresas se clasifican según el número de empleados, conforme a lo establecido en la Ley 590 de 2000, modificada por la Ley 905 de 2004.

Doctora en Ciencias Económicas. Profesora-Investigadora de la Universidad Nacional de Colombia. Facultad de Ciencias Económicas. Grupo “Estudios Interdisciplinarios sobre Gestión y Contabilidad – INTERGES”. Email: maaveraco@unal.edu.co

6. Para mayor información visitar: <http://www.felaban.com/congreso.php?id=78>

7. Subrayado nuestro como notas tomadas del Congreso Bancarización y Microfinanzas FELABAN (2012), Bogotá, Colombia.

de política, ya que se manifiesta dificultad de entendimiento en la práctica financiera entre los beneficiarios y los intermediarios financieros. Por esto, es motivo de revisión y estudio las estrategias de microfinanciamiento que la banca privada realiza en ambos países, en función de las políticas de apoyo al sector adoptadas por el Estado en Venezuela y Colombia durante el periodo 2000-2012. Los objetivos a alcanzar son: 1. caracterizar las políticas de apoyo microfinanciero del Estado; 2. analizar las ofertas de servicio microfinanciero ofrecidas por la banca privada; y 3. describir el proceso de otorgamiento de los microcréditos. El diseño de investigación es, para los objetivos uno y tres, de carácter transeccional. Para el objetivo dos, el diseño de investigación es de carácter longitudinal. El estudio es de tipo bibliográfico y documental, por cuanto hace uso de la documentación legal generada por los Gobiernos de Venezuela y Colombia, concretamente, en sus respectivas gacetas oficiales, que contienen los textos de leyes orgánicas, especiales, reglamentos orgánicos, reglamentos de leyes especiales, decretos, resoluciones, providencias y circulares. Por otro lado, se encuentra la documentación referida a informes de la banca comercial y universal, información de la Superintendencia de Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN) de Venezuela y la Superintendencia de Bancos de Colombia. Por último, se encuentra la revisión de libros, artículos, revistas arbitradas o no, publicaciones de prensa e información de las páginas web de las instituciones microfinancieras analizadas.

## **MARCO REGULATORIO DE LOS MICROCRÉDITOS**

### **Regulación venezolana**

El apoyo al sector microempresarial en Venezuela tuvo sus inicios desde organismos no gubernamentales (Serrano & Borgucci, 2005). Actualmente el sistema financiero venezolano se encuentra inmerso en un nuevo marco regulatorio que, en materia de créditos, incorpora el financiamiento de sectores económicos o grupos sociales que antes no estaban explícitamente mencionados en legislaciones anteriores. En

el marco constitucional vigente desde 1999 y concretamente en los artículos 308 y 309, se establecen las políticas públicas destinadas a permitir el acceso de personas y organizaciones al crédito en condiciones favorables, adquiriendo rango constitucional expreso.

No obstante, fue el Decreto 1250 de 2001, la Ley Orgánica del Sistema Financiero Nacional de 2010 y la Ley de Instituciones del Sector Bancario de 2010, los que introdujeron conceptos, al menos en el ámbito de las colocaciones, que no existían en las legislaciones anteriores como, por ejemplo, poder popular, estado comunal, contraloría social, el establecimiento de contribuciones a la banca, la eliminación de los grupos financieros y requisitos para el otorgamiento de créditos.

El Estado ha dado impulso al sector microfinanciero con la Ley de Fomento y Regulación de las Microfinanzas (2011) que tiene como objeto crear, estimular y desarrollar el Sistema Microfinanciero, entendiendo por ello, al conjunto de entes u organizaciones públicas o privadas que mediante el otorgamiento de servicios financieros y no financieros, fomenten promocionen o intermedien o financien tanto a microempresarios como personas naturales auto empleadas o desempleadas. Dicha ley define al microcrédito como: todo crédito concedido a los clientes, destinados a financiar actividades de pequeña escala de producción, comercialización o servicios, cuya fuente principal de pago lo constituya el producto de los ingresos generados por dichas actividades.

También, a partir de la entrada en vigencia de este instrumento legal se crea el Fondo de Desarrollo Microfinanciero (Fondemi), el cual, siguiendo las tendencias de modernización de la administración pública, se constituye como ente con personalidad jurídica y patrimonio propio e independiente de la Hacienda Pública Nacional, adscrito al Ministerio de Finanzas, y cuyo objetivo primordial es apoyar a las políticas de fomento, desarrollo y fortalecimiento del sistema microfinanciero (López & Ochoa, 2002), este marco legal vigente apoya el surgimiento de instituciones microcrediticias, en el cual la banca privada ha descubierto un potencial mercado.

Sin embargo, los estudios del tema reflejan que el subsidio que busca proporcionar el estado dentro de sus políticas públicas, pueden terminar obstaculizando el desarrollo de los entes microfinancieros (Aliava & Izava, 2007). El grupo investigador observó que la excesiva regulación concede poco espacio para el desarrollo y limita el ejercicio de la actividad, trayendo más inconvenientes que beneficios.

El caso Venezolano tiene sus particularidades regulatorias, ya que según algunos expertos de la banca es exageradamente punitivo y severamente restrictivo de las operaciones bancarias. Con la creación de la Ley de Instituciones del Sector Bancario (2010), como se denomina ahora la antigua Ley General de Bancos, se constituye un cambio radical del instrumento legal que había regido al sistema bancario durante décadas. El nuevo instrumento, contiene normas que procuran una actividad más transparente y una supervisión más eficaz.

Esta ley tiene como particularidad que inserta la actividad bancaria en el proceso político con orientación socialista que desarrolla el Gobierno Nacional, que es básicamente la diferencia estructural con otros países como Colombia. Según Méndez (2012), ésta introduce un objeto a la ley totalmente distinto del que anteriormente se consideraba implícitamente contenido en sus normas, como era mantener un sistema financiero estable, sano y confiable, regulado en consonancia con las libertades económicas previstas en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.

Ahora, le atribuye a las instituciones bancarias una finalidad fundamentalmente social y de servicio público, les asigna responsabilidades en cuanto a su participación en dicho proceso político al exigirles una contribución de parte de sus ganancias para las comunidades y la canalización de sus captaciones hacia los sectores productivos de la economía.

Este marco regulatorio bajo la Ley de Instituciones del Sector Bancario (2010), en su artículo 64 establece los requisitos y el proceso de otorgamiento de créditos: “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...”. En este sentido, la búsqueda de la agilización de las operaciones que envuelven el proceso crediticio va de la mano con el principio de “servicio público, principio que es invocado en el artículo 8 de la mencionada ley:

Las personas jurídicas de derecho privado y los bienes de cualquier naturaleza que permitan o sean utilizados para el desarrollo de tales actividades, serán considerados de utilidad pública, por tanto deben cumplir con los principios de accesibilidad, igualdad, continuidad, universalidad, progresividad, no discriminación y calidad.

El caso particular de la experiencia venezolana establece en la norma la obligación a la banca comercial y universal a otorgar el 3% de su cartera de créditos en microcréditos o, en su defecto, les permite colocar dicho porcentaje en entidades especializadas como los Entes de Ejecución microfinanciera y Bancos de Desarrollo, figura o modalidad de banco regulado y sometido a la SUDEBAN (Superintendencia de Bancos y otras entidades Financieras) que sólo ejecuta operaciones de microfinanzas. Y en relación a las tasas de interés establece: Las instituciones del sector bancario no aplicarán para las operaciones activas, tasas de interés superiores a las máximas establecidas por el Banco Central de Venezuela. Las comisiones y demás tarifas que cobren, no podrán ser mayores a las que establezca el Banco Central de Venezuela. Estas tasas de interés, comisiones y tarifas, serán publicadas de acuerdo con las normas que dicte la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario. La potestad del Banco Central de Venezuela de fijar tasas de interés, comisiones y tarifas procede del artículo 7, numeral 3° de la Ley del Banco Central de Venezuela (2010). Y penaliza el cobro de interés compuesto con la siguiente regulación: Artículo 61. Prohibición de intereses sobre intereses. Se prohíbe el cobro de intereses sobre intereses y la capitalización de los mismos en las

operaciones de crédito. Los intereses a cobrar se calcularán solamente sobre el saldo de capital y no sobre todo el capital inicialmente adeudado.

## Regulación colombiana

En Colombia, desde la década de los 60, aparecieron los primeros programas de apoyo a las microempresas, tales como Artesanías de Colombia en 1960 el programa de crédito de la Caja Agraria a la pequeña población agroindustrial. El sector privado también incursionó en estos programas, a través de entidades como la Fundación Carvajal en 1967, con el apoyo del BID y Compartir<sup>8</sup>, entre otros. Además se han creado programas de apoyo estatales basados en el “El plan nacional de desarrollo de la Microempresa” de 1994, creándose una oficina que establecía las políticas para el desarrollo de la microempresa con la participación del gobierno, las Organizaciones No Gubernamentales (ONG) y el sector privado, que terminó en 1998.

En abril de 2006, el Gobierno colombiano lanzó el Programa “Banca de las Oportunidades”, el cual no implica la creación de un banco, sino el establecimiento de una política de gobierno que incluye, entre otras medidas, reformas regulatorias y apoyo económico a las instituciones financieras. El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo Departamento Nacional de Planeación, expidió en 2007, el documento CONPES<sup>9</sup> 3424 de 2007, titulado “La Banca de las Oportunidades: una política para promover el acceso al crédito y a los demás servicios financieros buscando la equidad social”, este se considera como el marco de la política y el que de manera concreta y técnica contiene los lineamientos y objetivos de la misma. El objetivo de la política es crear las condiciones necesarias para facilitar el acceso al sistema financiero formal, mediante la provisión de crédito y otros servicios financieros a las

poblaciones que generalmente han sido excluidas de los mismos, tales como familias de menores ingresos, micro, pequeñas y medianas empresas y emprendedores.

El microcrédito está definido formalmente en la legislación bancaria colombiana y tiene una categoría especial, en la medida que los bancos pueden cobrar una comisión hasta del 7% del monto de crédito (anticipada) para asesoría y seguimiento al beneficiario del crédito, lo cual hace que el mismo sea nominalmente más costoso.

La ley 590 del año 2000, conocida como ley MYPYME, en el artículo 39, estableció la definición legal de microcrédito como:

Artículo 39. Sistemas de microcrédito. Con el fin de estimular las actividades de microcrédito, entendido como el sistema de financiamiento a microempresas, dentro del cual el monto máximo por operación de préstamo es de veinticinco (25) salarios mínimos mensuales legales vigentes sin que, en ningún tiempo, el saldo para un solo deudor pueda sobrepasar dicha cuantía autorizase a los intermediarios financieros y a las organizaciones especializadas en crédito microempresarial, para cobrar honorarios y comisiones, de conformidad con las tarifas que autorice el Consejo Superior de Microempresa, no repuntándose tales cobros como intereses, para efectos de lo estipulado en el artículo 68 de la Ley 45 de 1990.

A su vez, se definió como microempresa a “toda unidad de explotación económica, realizada por persona natural o jurídica, en actividades empresariales, agropecuarias, industriales, comerciales o de servicios, rural o urbana, cuya planta de personal no supere diez trabajadores y sus activos totales, excluida la vivienda, sean inferiores a quinientos uno salarios mínimos mensuales legales vigentes. (Ferrari, 2012)

Por otra parte, la Ley 1014 de 2006 de fomento

8. La Fundación Compartir nació con el propósito de atender a las 25.000 familias damnificadas por los desastres naturales ocurridos en el país en 1979. Los primeros proyectos de la Fundación se centraron en el desarrollo de viviendas para las poblaciones más desprotegidas de Bogotá; sin embargo crearon un programa de capacitación para microempresarios que ofreciera las herramientas necesarias para mejorar sus negocios y para generar empleo; paralelamente, apoyaron a los artesanos de Cucunubá, en capacitación y producción para rescatar su tradición tejedora y generar empleo en la región. Tomado de [http://www.fundacioncompartir.org/html/quienesSomos/quienes\\_historia.html](http://www.fundacioncompartir.org/html/quienesSomos/quienes_historia.html)

9. Consejo Nacional de Política Económica y Social.

a la cultura del emprendimiento busca tal como lo establece en su artículo 2, apartado b) “Disponer de un conjunto de principios normativos que sienten las bases para una política de Estado y un marco jurídico e institucional, que promuevan el emprendimiento y la creación de empresas”. En este sentido establece la creación de Mesas de trabajo de la red de emprendimiento, las cuales deben velar por la Financiación: Impulsando y recogiendo en un sistema las fuentes de recursos financieros para los emprendimientos que se desarrollan en la región, permitiendo pasar de los estudios de factibilidad a empresas del sector real. Además deben proponer nuevos mecanismos viables de estructuración financiera (capital semilla, capital de riesgo, préstamos, financiación e inversionistas) a nivel nacional e internacional.

Según Arango (2008) las microfinanzas en Colombia se han reconocido por los programas de desarrollo local o regional con resultados no masivos y con participación del Estado, sólo como un veedor y no como interventor, específicamente sobre las tasas de interés y la asignación de los créditos, es decir, soporta los riesgos de las entidades en el país.

## **ESTRATEGIAS DE SERVICIOS MICROFINANCIEROS**

Uno de los problemas de los programas microfinancieros en Colombia, según Arango (2008), es el desconocimiento de las alternativas de financiación por parte de la población. Las causas posibles son: los no adecuados canales de comunicación empleados por las instituciones financieras para hacer llegar el servicio al microempresario y el elevado precio del financiamiento en los préstamos. Por su parte, en Venezuela las políticas de fijación de tasas de interés subsidiadas, generan distorsión y en lugar de sincerar los costos de transacción, deforman el mercado y crean grandes falacias e ineficiencias que sólo afectan al microempresario, a quien el

crédito más barato se le termina convirtiendo en el más caro, ya que nunca le llega a tiempo (Rodríguez, 2007).

Sin embargo, para el autor, tal vez la carencia más importante de las gestiones, más allá de las regulaciones, lo constituye la ausencia de conocimiento de los componentes esenciales que deben acompañar a una gestión microfinanciera exitosa, como lo son: atención personalizada y directa, procedimientos transparentes y no discriminatorios, lapsos de respuesta inferiores a los quince días, mecanismos de cobranza activados a partir de un día de atraso en la cuota, aplicación de mecanismos legales en casos de incumplimiento, evaluación detallada de las condiciones financieras y reales capacidades de pago del cliente, con el fin de evitar su sobreendeudamiento, así como seguimiento detallado del desempeño y actividad del beneficiario.

En este sentido, la banca privada ha tenido que ajustarse al mercado microfinanciero mediante un proceso de “downscaling”<sup>10</sup>. Este proceso implicó un enfoque de distribución que pasó de la oficina principal a la agencia, como componente desconcentrado de su canal de distribución, a un canal de distribución descentralizado y con un enfoque estratégico en el ámbito local (Borgucci, 1999).

El mercadeo, en este caso de servicios microfinancieros, que incluye el microfinanciamiento, no es nuevo. Badoe (1978), introduce el concepto de mercadeo bancario en el ámbito de la agencia con consideraciones de orden estratégico, el cual tiende a generar grandes diferencias entre los valores de las personas que laboran en la oficina y la realidad a la que se tienen que enfrentar en cada contacto con la clientela tradicional o potencial. También se destaca la perspectiva de Grubbs y Reidenbach (1993), de que en la banca, los servicios de alta calidad no significan lo mismo para los banqueros que para los clientes, especialmente para los clientes

10. El término downscaling se aplica a aquellas entidades financieras formales (intermediarios bancarios) que brindan sus servicios a clientes comerciales tradicionales y que se introducen cada vez más a segmentos de microempresas de menor escala, buscando la expansión de sus clientes con potencial de desarrollo

microfinancieros. Es decir, existe una percepción asimétrica entre banqueros y clientes.

Estos autores sustentan la afirmación de que la calidad del servicio depende de que todos en el banco suministren, en cada transacción (en cada contacto, cara a cara, o no), un servicio de alta calidad o "satisfacer a los clientes y no sólo ahorrarles molestias o inconveniencias"

Por otra parte, desde la perspectiva de la agencia bancaria como componente del canal de distribución, los Sistemas de Distribución al Menudeo (SDM) incluyen, sin estar limitados por ello, a las instalaciones físicas de entrega de servicios como las sucursales y edificios, que emplean personas que están en contacto directo con los usuarios. También abarcan los canales tecnológicos, incluyendo a cajeros automáticos, puntos de venta, bancos en su casa, y otras tecnologías de autoservicio, así como los puntos de contacto indirecto con el usuario, como el teléfono y el correo (Roth & Van der Velde, 1994).

## LA OFERTA DE SERVICIOS MICROFINANCIEROS EN VENEZUELA Y COLOMBIA

Para Marulanda (2007), en Colombia la oferta de servicios financieros a los microempresarios y a los grupos de población con ingresos medios hacia abajo, ha venido desarrollándose muy lentamente, aunque con mayor dinámica en los últimos años. La autora afirma que a pesar de que muchas instituciones han incursionado en las Microfinanzas en Colombia, los procedimientos utilizados, los servicios que pueden ofrecer, así como los controles administrativos a las tasas de interés, no han permitido el acceso a los más pobres.

En Venezuela, el sector de la banca maneja una

cartera pequeña para el microcrédito, ya que por una parte las regulaciones al mercado financiero han afectado el sector de las microfinanzas, el sistema de microcrédito es costoso y el entorno económico en Venezuela no favorece su desarrollo. A pesar de que en los últimos años el gobierno actual, ha instaurado como norma de obligatoriedad los créditos dirigidos a las microfinanzas, se muestra una baja oferta como la causante del bajo nivel de acceso a los servicios financieros por parte de población de bajos recursos y del sector de microempresas.

Sin embargo, en el último año, si se compara la distribución de los créditos (Gráfico 1) se observa una cartera mayor de microcréditos en Venezuela que en Colombia (4,88% vs. 3,5%) para el mismo periodo de análisis, en relación al resto de las modalidades de créditos ofrecidos por la banca en cada país<sup>11</sup>. Producto quizás de la política regulatoria del Estado que impulso la oferta de microcréditos en la banca comercial venezolana para los últimos años.

Cabe destacar que la oferta de microcréditos en ambos países se encuentra concentrada en pocos bancos. En el Gráfico 2 se muestran las principales instituciones que prestan servicios microfinancieros en cada país, observando la distribución de la cartera de microcréditos para el mes de junio de 2012 (como periodo de referencia), que refleja el porcentaje de participación actual de las instituciones microfinancieras venezolanas y colombianas (excluyendo el Banco Agrario que concentra el 40%). Allí se muestra que la cartera de microcréditos está concentrada en un porcentaje de 55% del total, en 4 instituciones para Colombia y en 3 instituciones para Venezuela (considerando que en Venezuela la mayor concentración está en dos bancos comerciales que son del Estado<sup>12</sup> desde hace 3 años, que juntos suman el 34% de la cartera de microcréditos). De estas instituciones, se hizo una revisión de los servicios que ofrecen

11. Cabe destacar que sólo se compara la distribución entre las modalidades de crédito sin considerar las diferencias en cuanto al monto de la cartera para cada país. Debido a la situación de control cambiario de Venezuela no se hacen comparaciones monetarias.

12. Banco de Venezuela fue privatizado en 1996 y adquirido por el Banco Santander Central Hispano de España. Posteriormente, el 3-7-2009 fue re-nacionalizado cuando el grupo Santander vendió el 50% al gobierno venezolano. Por su parte, la creación del Banco Bicentenario, el segundo intermediario bancario de importancia del sector público venezolano, fue anunciado en cadena nacional de radio y televisión, concretamente en el programa "Aló Presidente" el día 5-12-2009, el 17-12-2009. Desde el punto de vista legal, el Banco Bicentenario fue creado mediante resolución No 682.09 de la SUDEBAN (Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario), publicado en Gaceta Oficial No. 39.329, el 12-01-2010. El Banco Bicentenario entró en operaciones de manera oficial el 21-12-2009 con la fusión de los bancos: Banfoandes, Confederado, Bolívar, Central, Banco Canarias, BanPro.



tradicional. El resto de las instituciones como WWB, Fundación Mundo Mujer y Bancolombia, ofrecen 4 tipos y Banco Caja Social, sólo un tipo de microcrédito a microempresarios.

En el caso de Venezuela, existen también diferentes tipos de microcréditos, aunque muestran menor variedad que la oferta de los servicios en Colombia, ofreciendo de 1 a 4 tipos diferentes clasificados según el destino del crédito, a excepción del Banco Occidental de Descuento, que ofrece 6 tipos, destacando que en su mayoría la clasificación de los mismos obedece al destino del crédito: de capital de trabajo, de bienes, de transporte, etc.; a diferencia de los microcréditos colombianos que algunos están diseñados según particularidades de los servicios ofrecidos, como por ejemplo: Confianza en ti, avanzar, crédito de temporada, entre otros, mostrando quizás, una mejor adaptación al segmento microempresarial atendido. Cabe destacar, que esta caracterización de los microcréditos puede generar más acercamiento de los microempresarios como estrategia de mercado, ya que al ver reflejada más fácilmente su situación en el tipo de microcrédito ofrecido, se crea la posibilidad de que sientan mayor comodidad y confianza para acceder al banco.

Sin embargo, a pesar de la diferencia en la variedad de servicios, en el caso de Venezuela y Colombia el destino de los microcréditos es el mismo, en su mayoría están destinados a adquisición de maquinaria y equipo, capital de trabajo, compra de insumos, mercancía, mano de obra y algunos bancos lo destinan también a la adquisición o mejoras de local o vivienda (en el caso de las actividades realizadas en el hogar) y a compra de vehículo como el Rueda fácil que ofrece Fundación de la Mujer (en caso de servicio de transporte) o el caso particular de pago a proveedores del Banco de Colombia, atendiendo así, en ambos países, todo tipo de necesidades microempresariales.

En relación a las condiciones de los microcréditos, se caracterizan por dirigirse a microempresarios activos con experiencia comprobada; en algunas instituciones colombianas no se requiere experiencia crediticia, sin embargo, para los que ya tienen créditos anteriores, se exige que no estén

reportados en centrales de riesgo. En relación a los plazos de pago, varían de una institución a otra, en algunos bancos están adaptados al tipo de crédito, por ejemplo, en el caso de los créditos destinados a capital, inventario y materia prima, suelen tener plazos más cortos, que van de 6 a 18 meses, como el caso del Banco Occidental de Descuento (BOD) y el banco Bicentenario en Venezuela. Con respecto a los créditos dirigidos a adquisición de activos fijos, equipos, vehículos mejoras de local, los plazos se amplían hasta 48 y 60 meses, en algunos bancos; el Banco Provincial adapta el plazo al riesgo del crédito. Banesco sólo ofrece un plazo de pago de 12 a 18 meses, considerando que es uno de los que tiene mayor concentración de microcréditos (21% de la cartera microcrediticia), caso opuesto el del Banco Exterior, que con sólo 5% de la cartera crediticia, otorga plazos hasta 5 años. El periodo de recuperación para el BOD es variable, puede ser semanal, quincenal, mensual; para el resto de los bancos es mensual.

En el caso de Colombia, también con algunas variaciones de acuerdo a los tipos de crédito, la mayor variedad la tiene Bancamía, con plazos desde 3 meses hasta los 18, 24, 36, 48 o 60 meses, de acuerdo al tipo ofrecido (en función al riesgo). Banca Caja Social y Finamerica ofrecen también plazos hasta de 60 meses, pero este último tiene diferentes plazos, cuyas periodicidades pueden ser diarias, quincenales o mensuales. Bancolombia, por el contrario, ofrece sólo un plazo de 24 meses.

Las condiciones otorgadas por la banca dependerán siempre del análisis crediticio que se realice de la actividad a financiar y de la capacidad de pago del microempresario, de acuerdo al grado de liquidez del negocio y la recuperación que pueda tener del capital invertido.

En el caso venezolano, en cuanto a los requisitos que exige la banca, la Ley de Microfinanzas venezolana en su artículo 15º numerales 1º y 2º establece muy claramente: “1. El análisis crediticio, basado en el conocimiento de la persona, la voluntad moral para honrar sus obligaciones, su unidad económica familiar, el entorno social y sus personalidades; 2. La flexibilización de los requisitos y facilitación en los trámites administrativos”.

Sin embargo, los requisitos exigidos por la banca venezolana no son tan flexibles como lo establece la Ley (ver tabla 1).

En la banca privada venezolana existe un grupo de requisitos que son comunes a todos los bancos involucrados con el financiamiento microempresarial; sin embargo, de acuerdo a la institución, los recaudos cambian en aspectos puntuales. Igual sucede con los recaudos relacionados con los créditos hipotecarios y de garantías mobiliarias.

Para el caso colombiano, los requisitos también son semejantes a los solicitados por los bancos venezolanos, con casos específicos de flexibilidad mayor, como la Fundación Mundo Mujer, que sólo exige fotocopia de la cédula de identidad y Bancolombia que además de la cédula, exige una carta de instrucción. Son las únicas instituciones con real adecuación al segmento atendido por su completa facilitación en los trámites administrativos y flexibilidad. En el caso de Venezuela, toda la banca privada que ha incursionado en las Microfinanzas, mantiene los mismos requisitos que los créditos formales para grandes empresas, sin ninguna flexibilidad, como lo establece la Ley.

En el caso Colombiano, los servicios ofrecidos a los microempresarios se complementan, además, con otro tipo de servicios: bancos como Bancamía, que ofrece programas de educación financiera que contemplan ahorro, presupuesto, administración de la deuda, riesgos y seguro; Bancolombia, que ofrece un diplomado gratuito de formación y desarrollo empresarial, y el Banco de Bogotá, asesorías y acompañamiento, además de atención con visitas personalizadas, seguros de vida y de

daños e incentivos al ahorro.

## **PROCESO DE PROMOCIÓN, TRAMITACIÓN, APROBACIÓN, LIQUIDACIÓN Y RECUPERACIÓN DE MICROCRÉDITOS**

A continuación se presenta el proceso de promoción, tramitación, análisis y liquidación de un microcrédito por parte de la banca comercial-universal venezolana. Esto no significa que todos los bancos sigan estrictamente este proceso, pero sí recoge de manera general su camino crítico. En este sentido, se seleccionó el procedimiento que realiza el Banco Occidental de Descuento de Venezuela, por cuanto se consideró que es el esquema más representativo de lo que debe ser un proceso completo de gestión de un microcrédito.

### **Promoción de microcréditos:**

La promoción de microcréditos se realiza, a través del departamento de Mercadeo del Banco Occidental de Descuento (BOD), bajo solicitud de la vicepresidencia, de la Banca Microempresarial o la fundación BOD.

### **Tramitación de microcréditos:**

La tramitación de Microcréditos del BOD se recibe a través del tren de ventas de la Banca Microempresarial (Asesor de Negocios Ejecutivo de Negocios). Después de recibir los recaudos del cliente, se realiza un avalúo del negocio y de la información que presenta el cliente, revisan la capacidad económica-financiera del microemprendimiento con el estudio de los estados financieros<sup>14</sup> y el asesor de negocios,

14. Por lo general, en los bancos universales y comerciales se realiza un análisis de los estados financieros que incluye el balance general, el estado de ganancias y pérdidas y un estado del flujo de fondos de los últimos tres años. Además se solicita un balance de comprobación del último mes de ejercicio. Con esos estados financieros se determina generalmente: 1) el comportamiento interanual de las principales partidas de activo, el pasivo y las ganancias después del impuesto sobre la renta; 2) se calculan los principales índices de liquidez, de endeudamiento, de rentabilidad y de cobertura; 3) Se calcula la reconciliación del capital de trabajo neto, es decir, se calcula la diferencia entre el activo circulante y el pasivo circulante y se compara con el cambio en su valor absoluto entre dos periodos; 4) Se calcula el flujo de fondos, es decir, la diferencia en el valor de la cuenta caja y bancos con relación a las entradas y salidas de fondos por operaciones, por inversión en las actividades típicas de la empresa, en planta, otros activos/pasivos y el monto sin conciliar (la diferencia entre los aumentos de capital de la empresa y el beneficio neto después del impuesto sobre la renta del siguiente año). En el caso de las personas naturales, se determina su actividad principal, así como la relación de entrada y salida de efectivo producto de las ventas y los pagos que se efectúa a lo largo del día. Por otra parte, existen instituciones que solicitan a los clientes una relación de gastos familiares y el saldo promedio de los últimos cuatro meses en su cuenta corriente. Para personas naturales generalmente se calcula la denominada Capacidad de pago ajustada (CPA). El CPA relaciona los ingresos personales, los gastos personales, los gastos de venta y administración del establecimiento Microempresarial y la cuota mensual (principal más intereses generados) de la solicitud. De esta forma, se aprueba el crédito Microempresarial si el CPA es igual o menor que el monto de la cuota. No obstante, en el artículo 64 de la Ley de Instituciones del Sector Bancario se establece: "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 de crédito. El criterio básico es la capacidad de pago del deudor. Las garantías tienen carácter subsidiario".

**Tabla 1. Principales recaudos de la banca comercial para los microcréditos**

VENEZUELA	COLOMBIA
<p><b>PERSONA NATURAL</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Solicitud de Microcrédito.</li> <li>Balance personal original preparado por un contador público colegiado. Vigencia: 6 meses.</li> <li>Certificación de ingreso mensual. Vigencia: 3 meses.</li> <li>Fotocopia ampliada y legible de la cédula de identidad del solicitante / cónyuge.</li> <li>Fotocopia del Registro de Información Fiscal (RIF) del solicitante / cónyuge.</li> <li>Según el estado civil, casado (capitulaciones matrimoniales, si las hubiere), divorciado (sentencia de divorcio, viudo (acta de defunción).</li> <li>Fotocopia de la última planilla de declaración de ISLR. (En caso que no supere las 1.000 UT anuales, el cliente debe consignar carta de declaración jurada de no contribuyente).</li> <li>Últimos tres (3) estados de cuenta bancarios y referencias.</li> <li>Referencias comerciales. Vigencia 3 meses.</li> <li>Recibo de algún servicio público en donde funciona la microempresa (en caso de local propio). Recibo de algún servicio público y contrato de arrendamiento (en caso de local alquilado).</li> <li>Documento de opción de compra o carta explicativa precio de venta, (en caso de aplicar).</li> <li>Si se adquiere un equipo, la factura pro-forma con fecha de emisión.</li> <li>Presupuesto o plan de inversión (en caso de aplicar).</li> </ol>	<p><b>PERSONA NATURAL</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Formulario de Solicitud de crédito.</li> <li>Fotocopia de Documento de Identidad del propietario y del cónyuge si trabaja en el mismo negocio.</li> <li>Si es Declarante: extractos bancarios de los últimos 3 meses y</li> <li>Declaración de renta de los 2 últimos años y/o declaración del impuesto a las ventas IVA. Si no es Declarante: oficio de no declarante.</li> <li>Fotocopia del Registro Único Tributario (RUT).</li> <li>Tres referentes comerciales y familiares.</li> <li>Facturas de compra.</li> <li>Fotocopia de Servicios públicos</li> <li>Servicio público al día</li> <li>Presupuesto de obra (cotización).</li> <li>Certificado de tradición o protocolización (fecha de expedición no mayor a 30 días).</li> <li>Soporte de activos, si posee. (Requisito para Fundación Mundo Mujer) (Pagaré y carta de Instrucciones requisitos para Bancolombia)</li> </ol>
<p><b>PERSONA JURIDICA</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Solicitud de Microcrédito.</li> <li>Acta constitutiva, Reformas estatutarias y Actas de Asamblea con sus respectivas modificaciones, (en caso de haberlas).</li> <li>Fotocopia ampliada y legible de la cédula de identidad de los representantes legales.</li> <li>Fotocopia del RIF de la empresa.</li> <li>Recibo de algún servicio público en donde funciona la microempresa (en caso de local propio). Recibo de algún servicio público y contrato de arrendamiento (en caso de local alquilado).</li> <li>Estados financieros del último cierre del ejercicio contable firmados por un contador público colegiado. Para operaciones mayores a 2400 UT, deben presentarse auditados).</li> <li>Corte financiero actualizado. Vigencia (3) meses.</li> <li>Flujo de caja proyectado por el periodo del crédito, incluyendo el riesgo a adquirir (No consignar en los casos de fianzas, carta de crédito y línea de crédito).</li> <li>Fotocopia de la última planilla de declaración del ISLR.</li> <li>Últimos tres (3) estados de cuenta bancarios y referencias.</li> <li>Referencias comerciales. Vigencia 3 meses.</li> <li>Carga de trabajo u órdenes de servicio, según cuadro anexo, (en caso de aplicar).</li> <li>Documento de opción de compra o carta explicativa precio de venta, (en caso de aplicar).</li> <li>Presupuesto o plan de inversión (en caso de aplicar).</li> <li>Documento emitido por IVSS (Instituto Venezolano de los Seguros Sociales), INCE (Instituto Nacional de Cooperación Educativa), LPH (Ley de Política Habitacional)</li> <li>Flujo de caja proyectado a igual plazo que el crédito.</li> <li>factura pro-forma con fecha de emisión de compra.</li> <li>Lista de proveedores y de clientes</li> <li>Estado de cuenta de la tarjeta de crédito de otros bancos de los últimos tres meses.</li> </ol>	<p><b>PERSONA JURIDICA</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Fotocopia del NIT.</li> <li>Fotocopia ampliada y legible de la cédula de identidad de los representantes legales.</li> <li>Certificado de existencia y representación legal con fecha de expedición, no mayor a 60 días.</li> <li>Declaración de renta de los 2 últimos años.</li> <li>Estados financieros fiscales de los 2 últimos años al cierre del año (Estados de ganancias y pérdidas) y estados financieros con corte al último trimestre anterior a la fecha de solicitud. Firmados en original por el representante legal y el contador.</li> <li>Certificado de Cámara de Comercio, no mayor a 30 días, registro mercantil, en caso de poseerlo.</li> <li>Soporte de activos, si posee.</li> <li>Fotocopia de identificación de los socios.</li> <li>Fotocopias de las Escrituras de Constitución y Reformas de la empresa.</li> </ol>

Fuente: Realización propia, basada en la información de la banca de Venezuela y Colombia.

Nota: En Colombia, el correspondiente al RIF es el RUT (Registro Único Tributario).

**Tabla 2. Procesos en el departamento de microcrédito del Banco Occidental de Descuento de Venezuela**

Comité de Crédito	Documentación de Crédito	Departamento de Legal	Banca Micro empresarial	Departamento de Liquidación
Realiza un acta final con todas las operaciones, recibe de la Banca micro empresarial el expediente de crédito y lo remite a la coordinación de documentación de crédito, junto con las condiciones aprobadas en comité.	Revisa el expediente de crédito y las condiciones del acta y revisa que el expediente no tenga deficiencias. Al dar su visto bueno, plantea las condiciones financieras del crédito aprobado al departamento para que elabore el documento. Finalmente remite el expediente al archivo central de crédito para que lo resguarde.	Realiza el contrato del crédito y lo envía a la banca micro empresarial	Recibe el documento del crédito (contrato), busca las firmas de los clientes y lo remite al departamento de liquidación.	Recibe el contrato del cliente de la banca micro empresarial, pide el archivo del cliente al archivo central y después de verificar el contrato, procede a depositar en cuenta o sacar el cheque según sea el acuerdo. Después de liquidado, remite el expediente y el contrato a la banca micro empresarial.

Fuente: Oficial de crédito del Banco Occidental de descuento, oficina principal.

junto con el ejecutivo de negocios, realizan la visita al cliente. De acuerdo a los resultados obtenidos del análisis de los documentos y de la visita, realizan las condiciones del microcrédito. Posteriormente, remiten el reporte al coordinador de negocios de la región, quien lo revisa y verifica la información presentada y después lo plasma en un acta que es presentada al comité de crédito microempresarial

### Evaluación de la propuesta de microcrédito

El comité de crédito microempresarial, constituido por un vicepresidente de banca comercial, un gerente de crédito y el gerente nacional de banca microempresarial son los que pueden aprobar el microcrédito bajo las condiciones presentadas u otra diferente si lo consideran (menor monto, diferentes periodos de financiamiento)<sup>15</sup>

### Asuntos legales

Después de aprobada la operación presentada en acta, se realiza la propuesta de crédito en un sistema de información. Se elabora el expediente, de acuerdo a las especificidades aprobadas del

microcrédito. Una vez elaborado el expediente, se realizan los siguientes pasos (Tabla 2).

Después de terminado este proceso, la banca micro empresarial resguarda el expediente de crédito y continúa gestionando la relación con el cliente. La revisión de los microcréditos se realiza de manera anual por el departamento de auditoría. El departamento de recuperación se encarga de gestionar los créditos morosos.

### CONCLUSIONES

Ambos países poseen políticas de apoyo microempresarial con diferencia, en cuanto a las regulaciones exigidas por sus estados; con mayor regulación en el caso venezolano en lo referente al límite de costo del crédito y su forma de cobro.

Hay concentración de microcréditos en pocos bancos en ambos países. Existe variedad de ofertas de servicios microcrediticios, con mayor especificidad en Colombia que en Venezuela; más adaptados a las realidades microempresariales, mostrando una mejor estrategia de acceso para este segmento de mercado.

15. Según la Resolución 083.11, del la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, del 15 de marzo de 2011, en el artículo 22 establece que toda solicitud de crédito o financiamiento por parte de personas naturales o jurídicas a instituciones del Sector Bancario debe ser formalmente recibida y la institución bancaria contará con diez (10) días continuos siguientes a la fecha de aprobación o negación del crédito para informarle al cliente. En caso de negación, el banco deberá, de manera explícita y por escrito (con firma de un funcionario responsable), informar al solicitante las causas de la decisión.

Los bancos ofrecen condiciones variadas, plazos adaptados a los tipos de crédito y periodicidad variable de acuerdo al riesgo.

La mayoría de los trámites y requisitos no son flexibles; en el caso de Venezuela no atienden a lo solicitado en la Ley de Microfinanzas. En Colombia sólo 2 bancos tienen total flexibilidad y agilización de los trámites.

Existen servicios adicionales en la banca colombiana de educación financiera, formación empresarial, acompañamiento y fomento de la seguridad y del ahorro en el segmento microempresarial.

## REFERENCIAS

- Aliava, M. & Izaba, J. (2007) *Breves Referencias sobre las microfinanzas en Venezuela*. Caracas, Venezuela. IDLO. Microfinance Research Paper.
- Arango, J. (2008) La incidencia de las microfinanzas en Colombia. Medellín, Colombia. *El Cuaderno – Escuela de Ciencias estratégicas*. Vol. 2(3), pp. 69-81 ISSN: 2001-0170.
- Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela (2001). *Decreto 1250 con Fuerza de Ley de Creación, Estímulo, Promoción y Desarrollo del Sistema Microfinanciero*, Gaceta Oficial 37.164, Caracas, Venezuela
- Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela (2010). *Ley Orgánica del Sistema Financiero Nacional*, Gaceta Oficial 39.447, Caracas, Venezuela
- Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela (2010). *Ley de Instituciones del Sector Bancario*, Gaceta Oficial 6.015, Caracas, Venezuela
- Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela (2011). *Ley 769, Fomento y Regulación de Microfinanzas*, Gaceta Oficial 128. Caracas, Venezuela
- Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela (2010) *Ley del Banco Central de Venezuela*, Gaceta Oficial No. 39419.
- Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela (2010). *Ley de Instituciones del Sector bancario*. Promulgada 21 de diciembre de 2010. Publicada en Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela extraordinario No. 6015. 2010.
- Badoc, M. (1978) *El Marketing en los Bancos Europeos*. España: Editorial Tecniban, S.A. p. 215.
- Borgucci, E. (1999) Estrategias de promoción de bancos comerciales a nivel de sus oficinas. *Revista Venezolana de Gerencia* Año 4(27), pp. 127-140 Vicerrectorado Académico -LUZ. ISSN 1315-9984.
- Congreso de Colombia (2006). *Ley 1014 de 2006, De fomento a la cultura del emprendimiento*. Colombia. Diario oficial.
- Congreso Nacional de Colombia (2000). *Ley 590 de 2000, Por la cual se dictan disposiciones para promover el desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresas*. Diario Oficial 44.078, Bogotá, Colombia.
- Congreso Nacional de Colombia (1990). *Ley 45 de 1990, Por la cual se expiden normas en materia de intermediación financiera, se regula la actividad aseguradora, se conceden unas facultades y se dictan otras disposiciones*. Diario oficial 39.607, Bogotá, Colombia.
- Ferrari, C. (2012) *Finanzas y Microfinanzas para el Desarrollo*. Bogotá, DC. Colombia. Libros de Desarrollo económico. Dirección de estudios socioeconómicos y regulatorios No1. Pontificia Universidad Javeriana. Alcaldía Mayor de Bogotá.
- Grubbs, R. (1993) *Reidenbach R. Eric. Banca de Excelencia. Cómo lograr servicios de alta calidad en los bancos*. México: Editorial Panorama, S.A. Primera edición en español. pp. 125.

- López, C. Ochoa, H. (2002). Políticas subnacionales de fomento a la Economía Social en Venezuela, *Revista de Ciencias Sociales*, 8(3), pp.417-432
- Marulanda, B. (2012) *Microfinanzas y pobreza. Estrategia para la reducción de pobreza y desigualdad*. Bogotá, Colombia: Departamento Nacional de Planeación.
- Méndez, O. *Fundamentos de la ley de instituciones del sector bancario*. Caracas, Venezuela: Sebucán.
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo Departamento Nacional de Planeación (2007). *CONPES 3424, La Banca de las Oportunidades: una política para promover el acceso al crédito y a los demás servicios financieros buscando la equidad social*. Recuperado de: <https://www.dnp.gov.co/Portals/0/archivos/documentos/Subdireccion/Conpes/3424.pdf>
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo Departamento Nacional de Planeación (2007) *Política nacional para la transformación productiva y la Promoción de las micro, pequeñas y medianas empresas: un esfuerzo público-privado*. Bogotá, Colombia: Dirección de desarrollo empresarial.
- Ministerio de Educación Nacional de la República de Colombia (1994). *Plan Nacional para el Desarrollo de la Microempresa, contenido en la Ley 115 de 1994*. Diario 41.214. Bogotá, Colombia.
- Presidencia de la Republica Bolivariana de Venezuela (2001) *Decreto con fuerza de Ley de creación, estímulo, promoción y desarrollo del sistema microfinanciero*. Caracas, Venezuela. Gaceta oficial No, 37. P. 164.
- Rodríguez, A. (2007) *Microfinanzas en Venezuela: Retrospectivas, Oportunidades y retos*. Caracas, Venezuela. IDLO. Microfinance Research Paper.
- Roth, A. & Van der Velde, M. (1994). *Estrategias para la banca de menudeo*. México. Grupo Editorial Iberoamérica. pp. 121.
- Serrano, M. & Borgucci, E. (2005). *Financiamiento otorgado por el Banco del Pueblo a los microempresas zulianas*. Maracaibo, Venezuela. *Revista de Ciencias Sociales*, mayo, Vol. 11(2), pp. 311-328.