

Sistemas de Información: herramienta fundamental en el Análisis de Crédito de la Banca Universal Venezolana*

Nora Dolores Belloso de Núñez, Nelly Josefina Primera Mendoza y Nilyana Chiquinquirá Fernández González

La Universidad del Zulia (LUZ). Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Centro de Estudios de la Empresa CEE. E-mail: nora belloso@cantv.net; E-mail: nellyprimera@latinmail.com; E-mail: nili0726@hotmail.com

Resumen

El objetivo de este artículo fue analizar los sistemas de información como herramienta fundamental para el análisis de crédito en la banca universal venezolana que funciona en el municipio Maracaibo, estado Zulia, Venezuela. El empleo de una metodología descriptiva y de campo permitió obtener los siguientes resultados: a) La mayoría de los sistemas de información que funcionan en la banca universal de Maracaibo planifican acciones para facilitar la producción de información necesaria, pertinente y actualizada para responder a las exigencias de la gerencia de crédito, b) La automatización de sus procesos le permite mejorar la productividad, disminuir el tiempo de atención y respuesta a las solicitudes y con ello la satisfacción de los clientes y, c) La información generada por estos sistemas cumple con los atributos de calidad (vigencia, exactitud, oportunidad, relevancia, otros) y fluye a través de redes intranet y extranet, haciendo las comunicaciones más fluidas y facilitando la aprobación o negación de los créditos. En conclusión, los sistemas de información que funcionan en las diferentes agencias de la banca universal ubicadas en Maracaibo permiten un rápido procesamiento y análisis de la información y en consecuencia, facilitan la eficiencia en la gestión de crédito, al permitir una adecuada aprobación y negación de los créditos demandados así como la satisfacción de los clientes al obtener rápidas respuestas a sus requerimientos.

Palabras clave: Sistemas de información, banca universal, riesgo crediticio, análisis de crédito, municipio Maracaibo.

* Este artículo es un avance del programa: Sistemas de Información. Centro de Estudios de la Empresa. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Financiado por el Consejo de Desarrollo Humanístico y Científico CONDES.

Systems of Information: Fundamental Tool in the Analysis of Credit of the Banking Universal Venezuelan

Abstract

The objective of this investigation was to analyze the information systems as a fundamental tool for the analysis of credit in the Venezuelan universal bank in the country of Maracaibo, state Zulia, Venezuela. The use of a descriptive methodology and inner field allowed obtaining the following results: a) Most of the information systems that work in the universal bank in Maracaibo plan actions which facilitate the production of necessary information, pertinent and update, to respond to the exigencies of the credit management, b) The automation of their processes allows improving the productivity, diminishing the time in giving attention and answer to the customers' requests so that their satisfaction improves and, c) the information generated by these systems fulfills the quality attributes (use, exactitude, opportunity, relevance, others) and flows through networks - intranet and extranet - making the communications most fluid and facilitating the approval or negation of the credits. In conclusion, the information systems that work in the different agencies of the universal bank in Maracaibo allow fast processing and analyses of the information, consequently they facilitate the efficiency in the credit management when allowing a suitable approval or negation of the demanded credits resulting in the satisfaction of the customers when obtaining fast answers to their requirements.

Key words: Information systems, universal bank, credit risk, analysis of credit, country of Maracaibo.

1. Introducción

La banca venezolana ha sufrido grandes transformaciones en sus estructuras internas, permitiendo su conformación como Banca Universal, la cual en opinión de Acedo y Acedo (1997) es la entidad que puede realizar todas las operaciones de los bancos comerciales, hipotecarios, de inversión, de arrendadoras financieras y de fondos de mercado monetario en donde la principal actividad generadora de ingresos la representan las operaciones activas a través de los créditos otorgados a los clientes solicitantes. Aunque estas transformaciones facilitan al cliente desarrollar variedad de transacciones en una misma institución, es decir, un servicio integral, direccionando la empresa a asumir una serie de riesgos, denominados riesgos crediticios, entendidos éstos como la probabilidad de que el cliente no cancele el monto del préstamo más los intereses.

Por consiguiente, es necesario medir y calificar el riesgo sobre la base de suficiente información para que el gestor

o gerente encargado de la aprobación o negación del mismo, pueda tomar la decisión acertada. De allí la preocupación de la banca universal venezolana por incorporar sistemas de información soportados en tecnologías, los cuales permiten medir oportunamente los diferentes tipos de riesgos crediticios, entre ellos se encuentra: el grado de endeudamiento del cliente con el sistema financiero, su solvencia financiera, así como cualquier problema presente en el manejo y toma de decisiones sobre los mismos.

Desde este supuesto, los sistemas de información ocupan un lugar importante en las instituciones bancarias, las cuales han realizado grandes inversiones en la construcción de plataformas tecnológicas para facilitar la automatización y operatividad de sus sistemas con el fin de responder a las exigencias competitivas del mercado y a la vez obtener una mayor eficiencia y efectividad en sus operaciones. En tal sentido Andrade (2003) afirma que, en la actualidad las organizaciones se estructuran en base a la in-

formación, apoyando sus procesos productivos en las tecnologías y sistemas de información.

Con base a lo planteado, el presente trabajo tiene como objetivo analizar los Sistemas de Información como herramienta fundamental en el Análisis de Crédito de La Banca Universal Venezolana que funciona en el municipio Maracaibo, estado Zulia, Venezuela.

2. Metodología

La investigación es de tipo descriptivo, al determinar el rol de los Sistemas de Información de Análisis de Crédito (SIAC) de la Banca Universal Venezolana. De acuerdo al tiempo de ocurrencia de los hechos es retrospectiva, con diseño no experimental y de campo debido a que la información se obtuvo en el sitio donde se dio el fenómeno.

La recolección de información se obtuvo de fuentes primarias y secundarias, a través de un instrumento semi-estructurado, el cual fue sometido a pruebas de validación por cinco expertos y mediante la revisión y análisis de materiales biblio-hemerográficos relacionados con la temática.

La información suministrada se analizó de manera cualitativa, con base a aspectos clave, tales como: modernización de los sistemas de información y sus beneficios, lo cual se materializó en el apoyo a los objetivos formulados por la organización, automatización de los procesos, fluidez en la comunicación y obtención de la información, así como la capacidad para generar productos que atiendan a las necesidades de los gerentes, los controles para el resguardo de recursos informacionales y las características más resaltantes de dichos sistemas.

La población estuvo compuesta por empleados de las Oficinas de Análisis de Crédito, en las siguientes instituciones bancarias que funcionan en el municipio Maracaibo: Banco de Venezuela, Corp Banca, Banesco, Fondo Común, Banco Caroní, Banco del Caribe, Banco Exterior, Banco Mercantil, Banco Occidental de Descuento y Banco Provincial, responsables de mantener la operatividad de los sistemas de información en las oficinas mencionadas, de la cual se seleccionaron 10 empleados, uno por cada oficina.

3. El Análisis de Crédito en la Banca Universal Venezolana

El sistema bancario venezolano ha respondido a los cambios económicos del país, a través de las fusiones ocurridas en los últimos años para convertirse principalmente

en banca universal, entendida como aquella institución que puede realizar todas las operaciones que efectúan los bancos e instituciones financieras especializadas (bancos comerciales, hipotecarios, de inversión, sociedades de capitalización, arrendadoras financieras y fondos del mercado monetario), excepto la de los bancos de segundo piso (representan un nuevo tipo de institución que tienen por objeto principal, fomentar y financiar los proyectos de desarrollo industrial y social del país, así como las actividades microempresariales, urbanas y rurales), de acuerdo a lo establecido en el artículo 74 del Decreto con fuerza de ley de Reforma de la Ley General de Bancos y otras Instituciones Financieras (Asamblea Nacional, 2001).

Cuando se aprueba el modelo de la Banca Universal en el año 1993 en la legislación bancaria, ya existían grupos financieros que venían funcionando como tal desde hace varios años. El primer grupo que adopta legalmente esta figura es el Banco Provincial al fusionar la inversora, el fondo de activos líquidos, la arrendadora y la banca comercial según Gaceta Oficial N° 36094 de fecha 26-11-96; el siguiente año es aprobada según Gaceta Oficial N° 36121 la transformación del Banco Mercantil a través de la absorción del banco hipotecario y banco de inversión, a la arrendadora y al fondo de activos líquidos.

Continúan las fusiones en Banesco, Banco de Venezuela y otros, incrementando el número de instituciones con la categoría de banca universal. Todos, con el propósito de reducir costos de transformación, aprovechar economías de escala y adecuarse a nuevos parámetros de competitividad global, implementados por las corporaciones transnacionales (Bracho, Ariza, González y Jiménez, 2002).

No obstante, esta serie de fusiones afectaron significativamente el sistema financiero venezolano, ya que para 1994 existían 114 instituciones financieras (SUDEBAN, 1995) y en el mes de agosto del 2000 disminuyó a 84 Instituciones (SUDEBAN, 2000). Esta disminución afectó principalmente a los Bancos Comerciales y las Entidades de Ahorro y Préstamo, mientras favorecía el surgimiento de una Banca Universal con capacidad de ofrecer un servicio integral, múltiple y más eficiente a sus clientes, debido a que desde una misma agencia se atendían depósitos, préstamos a corto y largo plazo, pagarés, préstamos hipotecarios, arrendamientos financieros entre otros.

Tal como lo plantea Barbier (2000), al señalar como la banca no ha sido ajena a los avances en materia de tecnología de información y comunicación que se han desarrollado en el mercado, por el contrario ha desarrollado nuevos productos con el propósito de ofrecer al usuario mejo-

res alternativas y mayor disponibilidad al acceder a los servicios, traducido en una reducción de costos y riesgos paralelamente a una ampliación de servicios.

Sin embargo, este proceso estuvo acompañado por una serie de problemas, sobre todo al momento de las fusiones, por cuanto, lograr el funcionamiento armónico de su estructura organizativa es muy difícil, pues el cambio no es solo la unión de carácter patrimonial, hay que fundir sistemas, procedimientos, recursos y políticas, lo cual implica inducir cuotas de sacrificio propias de una transformación de esta naturaleza.

En la banca universal venezolana, la situación expuesta se ha ido solventando valiéndose de las tecnologías de información y comunicación, las cuales han sido incorporadas a sus sistemas de información para automatizar procesos, agregar valor a sus servicios y obtener mayor eficiencia de sus recursos. En tal sentido, O'Brien (2001) opina que los sistemas de información se han adaptado a las transformaciones ofrecidas por las tecnologías, para servir a las nuevas necesidades y proyectos informacionales en las organizaciones.

En Venezuela, la banca universal ha logrado diversificar sus servicios (dinero digital, débitos automáticos, tramitaciones en línea y otros), pero mantiene sus dos actividades básicas integradas por dos tipos de operaciones: a) activas: aquellas por medio de las cuales los bancos invierten dinero que han obtenido de los clientes. En este tipo de operaciones se encuentra presente el riesgo crediticio, donde existe la probabilidad de que el cliente no devuelva el monto principal de su préstamo más los intereses de acuerdo con lo estipulado en el contrato, en consecuencia surge la necesidad de realizar una eficiente gestión de riesgo y, b) pasivas: cuando los bancos adquieren dinero suficiente para sus necesidades en el mercado (Acedo y Acedo, 1997).

En opinión de López y Sebastián (1998) se ha demostrado que, un inadecuado control y supervisión del riesgo puede llevar a la quiebra de una entidad bancaria, provocar una fusión, hacer invisible un plan estratégico, así como producir graves incidencias en los resultados de las empresas. Igualmente señalan la importancia de la actividad crediticia dentro de la banca, al reconocer los sistemas de análisis de crédito como un factor crítico y decisivo para la gestión en cualquier entidad.

En cuanto a la calidad de gestión de la cartera de crédito en la banca, Añez (2002) señala que ésta depende básicamente de dos grupos de factores: a) internos: los cuales

pueden ser controlados directamente por la administración y por la capacidad de los ejecutivos de las empresas, entre ellos: volumen, políticas y mezcla de créditos, concentración geográfica, económica, por número de deudores, por grupos económicos y grupos accionarios, a mayor concentración de cartera mayor es el riesgo de una institución financiera y b) externos: tales como la inflación, devaluaciones de la moneda, desastres climáticos, entre otros; es decir son factores macroeconómicos que comprometen la capacidad de pago de los prestatarios.

Estos factores influyen de manera directa o indirecta en el funcionamiento de las entidades bancarias y específicamente en la gestión de crédito, por ejemplo en un entorno de creciente competitividad y gradual reducción de márgenes, la banca está predispuesta a asumir más riesgos en un intento por recuperar la rentabilidad perdida, de allí que la gestión sea una necesidad que va creciendo con la innovación y la complejidad de las operaciones bancarias.

En consecuencia, un análisis previo debe medir y calificar el riesgo, es decir, valorar las contingencias para cuantificar cual se va a asumir con el cliente y que valoración tiene el mismo asignando sus límites. Para ello, se aplican modelos de análisis de riesgos para alcanzar cada vez mayor grado de automatización, donde la información se constituye en elemento básico para que el gestor de riesgo o gerente encargado de la aprobación o negación del crédito pueda tomar decisiones acertadas.

4. Rol de los sistemas de información en el análisis de crédito

Con el transcurrir del tiempo, los sistemas de información (SI) se han configurado como una poderosa herramienta tecnológica en el mundo empresarial en virtud de la automatización que le brindan a cada uno de los procesos desarrollados por las organizaciones y al soporte informacional proporcionado a los tomadores de decisiones en los diferentes niveles organizacionales, razones para validar el reto enfrentado por los analistas al desarrollar sistemas de información con un enfoque innovador, a fin de ayudar a las organizaciones a ser más eficaces, eficientes y competir en el mercado global.

Una manera de lograr lo expuesto, según Burch y Grudnitski (1998) es el desarrollo de SI que cumplan con las siguientes funciones:

a) Filtración: para reducir o filtrar la cantidad de datos que se proporcionan a cada uno de los niveles de decisio-

nes. Los datos se filtran mediante operaciones de resumen y clasificación, lo cual permite disminuir la cantidad de datos inútiles en cada uno de los reportes.

b) Monitoreo: ocurre cuando el sistema realiza el trabajo de búsqueda en montañas de datos, descubre variables significativas, compara continuamente eventos reales con esperados, toma miles de decisiones de bajo nivel y lleva un seguimiento de cientos de instrucciones.

c) Interacción: la interfaz usuario / sistema es una poderosa fuerza de diseño que demanda una relación directa entre ambos. El diseño e implementación de este componente requiere de base de datos totalmente relacionada, modelos sofisticados y dispositivos de entrada y salida de funciones múltiples.

d) Diseminación del conocimiento: compuesto de reglas, una base de conocimiento y una máquina de inferencia que facilitan un mayor aprovechamiento de los conocimientos para analizar problemas, tomar decisiones y realizar ciertas tareas.

e) Redes de telecomunicaciones: que permiten a las organizaciones conectarse con el mundo externo para acceder a toda información del entorno. Se recopila conectándose directamente con los sistemas de información de los clientes para la captura directa de pedidos y establecer comunicaciones oportunas en doble sentido.

Aunado a estas funciones, los SI en palabras de O'Brien (2001), cumplen tres roles fundamentales en las organizaciones, los cuales le proporcionan apoyo en sus operaciones comerciales, en la toma de decisiones gerenciales y el logro de la ventaja competitiva; mientras Cohen y Asín (2000), considera como objetivos básicos a cumplir por dichos sistemas, los siguientes:

- Operaciones empresariales: al respaldar las operaciones cotidianas de una organización a través de la automatización de sus procesos operativos, utilizando la tecnología de información como la herramienta fundamental.
- Toma de decisiones gerenciales: la información producida por los SI representan para los gerentes un gran apoyo en su toma de decisiones, les ayuda a realizar una mejor planificación y ejercer un mejor control sobre la organización.
- Ventaja competitiva estratégica: los SI son considerados como una herramienta fundamental para mejorar la estructura competitiva de la organización, a través del mejoramiento de los procesos y capacidades de la organización, generación de nuevos pro-

ductos y servicios, optimización de los existentes y desde el punto de vista interno aumenta la productividad y reduce los costos.

Estas acciones, llámense funciones, roles u objetivos según los autores señalados, permiten el logro de una eficiente gestión crediticia y al mismo tiempo responder a las necesidades internas y externas que rodean el ambiente competitivo del sector bancario. De hecho, la naturaleza y las condiciones de dicho sector exigen una mayor atención al dominio de información que apoye la gestión de crédito.

Atendiendo a estas consideraciones, en Venezuela se creó el Sistema de Información Central de Riesgos (SICRI), cuyas normas relativas a su funcionamiento quedaron establecidas en el artículo 192 del decreto con fuerza de ley de reforma de la Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras. (Asamblea Nacional, 2001).

Actualmente, las funciones del SICRI están centradas en la recepción, compilación, procesamiento y posterior suministro de información relativa a las obligaciones que cualquier persona natural o jurídica mantenga con los bancos, instituciones financieras, entidades y demás entes integrantes del sistema bancario, en calidad de deudor principal o como garante, fiador o avalista. Razón por la cual resulta indispensable alimentar dicho sistema con fuentes altamente confiables, para generar informes con información veraz, actualizada y acorde a las exigencias de la gerencia, favoreciendo una adecuada toma de decisiones.

En este sentido el SICRI suministra información vital, a los fines de efectuar un monitoreo de los niveles de riesgo del sistema financiero nacional, lo cual permite conocer de manera veraz y precisa el grado de endeudamiento del cliente, es decir su grado de exposición frente a dicho sistema.

Para cumplir con su misión el SICRI, toma como insumo la información generada por la banca, la cual es enviada por cada entidad según la periodicidad y términos establecidos, a través de la Superintendencia de Bancos (SUDEBAN). Este suministro de información permite la actualización permanente del SICRI y el reenvío de insumos a las agencias principales de cada entidad integrante de la banca universal, las cuales a su vez retroalimentan los sistemas de información instalados en cada una de las agencias.

5. Resultados y Discusión

El comportamiento de los sistemas de información de análisis de crédito (SIAC) en la banca universal del municipio Maracaibo, van a dar respuestas al objetivo propuesto en la investigación y se logró a través de una entrevista

aplicada a 10 empleados responsables de alimentar los sistemas de información en cada una de esas agencias. Los resultados permiten afirmar:

- La gestión bancaria en Maracaibo se ha preocupado por diseñar sistemas de información e incorporar avances tecnológicos con el fin de obtener los soportes informacionales que faciliten la identificación de cualquier problema presente en el manejo del crédito, tal como la morosidad. Al respecto, López y Sebastián (1998:210) señalan que “los avances tecnológicos ha permitido perfeccionar dichos sistemas y, en el momento actual, podemos decir que el problema está en el control y seguimiento de las posiciones asumidas”. En consecuencia un buen sistema de información de análisis de crédito es reconocido como un elemento crítico y decisivo para la gestión bancaria actual.

Atendiendo a este planteamiento, los SIAC actúan como una herramienta básica en la banca universal al planificar acciones en la obtención de la cantidad de datos adecuadamente seleccionados y producir información con atributos de calidad (oportuna, pertinente, actualizada, exacta, entre otros), la cual responda a las demandas de información recibidas por la respectiva gerencia, sea a través de las solicitudes formales y cotidianas o las relacionadas con información adicional. Esta cualidad convierte a estos sistemas en instrumentos básicos para atender cualquier necesidad informacional relacionada con el control y análisis de los créditos. Con relación a esta afirmación, O’Brien (2001), expresa que los SI deben estar en capacidad de producir cualquier tipo de informes, entre los que se encuentran los programados o periódicos y los de excepción, lo cual es posible si están alimentados con los datos requeridos por la organización.

- En cuanto a los beneficios recibidos por la banca universal del municipio Maracaibo, al contar con eficientes sistemas de información se obtiene como resultado, facilitar el objetivo planteado para el análisis de crédito y ha permitido nuevas formas de pensar y actuar del personal ante la valoración de la información como un recurso indispensable para el éxito del análisis de crédito, en este sentido las agencias de este sector bancario han logrado:

a) Aumento de sus capacidades en velocidad y espacio geográfico, al incorporar adelantos tecnológicos en los equipos computacionales (hardware), programas (software), almacenamiento secundario y en las telecomunicaciones,

mediante el desarrollo y uso de redes (internet, intranet, extranet) e interconexión cliente / servidor.

b) Procesamiento automatizado de la información y en consecuencia mejoras en la productividad, disminución de tiempo en la entrega de respuestas y clientes satisfechos por la rapidez en obtener información sobre sus solicitudes.

c) Establecimiento de comunicaciones más fluidas entre el personal de una misma institución, entre instituciones y entre éstas con los diferentes clientes. Aunado a ello se produce una mayor difusión y diseminación de la información entre los diferentes niveles gerenciales.

d) Aprobación de los créditos en menor tiempo, debido al eficaz flujo de la información mediante el uso de las diversas redes, las cuales facilitan también el acceso a información de interés por parte de los clientes.

Estos beneficios corroboran el planteamiento de O’Brien (2001), al señalar que la internet permite el intercambio de información a nivel mundial y ha sido utilizada para aplicaciones de marketing, ventas y servicio al cliente, al igual que la intranet y extranet que pueden establecer comunicaciones a nivel global en tiempo real donde participan los empleados, clientes, proveedores y otros socios comerciales, dando origen a la formación de equipos virtuales con los miembros de diferentes organizaciones ubicadas en distintos sitios, que pueden trabajar en proyectos empresariales con el fin de desarrollar, producir y obtener mejores productos y servicios.

- Por su parte, la calidad de las tecnologías empleadas, ha permitido que los SIAC respondan no solo a las exigencias competitivas de un mercado global sino también a clientes cada día más exigentes al momento de solicitar los servicios; adicionalmente les ha permitido obtener un mejor manejo y control sobre sus solicitudes de crédito.

Es así como en los bancos Venezuela, Corpbanca, Exterior, Mercantil, Caribe y BOD, se observa el impacto de dichas tecnologías a través de la automatización de los cobros, aumento en la transmisión de información sobre los créditos por Intranet, presentación de productos y servicios a través de las páginas WEB, programas avanzados que ayudan al análisis y evaluación de los créditos, mejoras en el uso de fuentes externas (por ejemplo del SICRI), el control de gestión y el suministro de información más actualizada sobre los documentos de créditos.

Este resultado confirma aspectos señalados por Burch y Grudnitski (1.998), al señalar las redes de telecomunicaciones como componentes de la eficacia y eficiencia de un

SI., debido al enlace de las organizaciones con el mundo externo.

Con relación a la comunicación y la difusión de información entre las diferentes agencias que conforman la estructura organizativa de cada entidad bancaria, los SIAC emiten informes digitales en línea de fácil acceso a través de terminales, permitiendo la interfaz usuario / sistema; situación que confirma lo planteado por Burch y Grudnitski (1998) al señalar la eficiencia de un sistema de información se logra cuando hace uso de esa interfaz y cuando afirman que uno de los componentes de la eficiencia y eficacia de un SI es la extensión a través de las redes de las telecomunicaciones, las cuales conectan a las organizaciones con el mundo externo.

- Otro elemento importante señalado por los encargados de manejar los SIAC es la capacidad de los mismos para elaborar reportes que muestren comparaciones entre lo planeado y lo logrado; por ejemplo los créditos pendientes de aprobación con los ya aprobados, lo cual resulta beneficioso ya que a través de las variaciones resultantes, los tomadores de decisiones pueden conocer cualquier desviación, estando en capacidad de tomar las acciones necesarias para corregirla, dando así cumplimiento al rol de monitoreo señalado por Burch y Grudnitski (1998) y al objetivo de apoyar la planificación y el control planteado por Cohen y Asin (2000).

Al mismo tiempo los SIAC se encuentran respaldados por una serie de controles que permiten un adecuado resguardo tanto de la infraestructura física como de los recursos informacionales, proporcionando confidencialidad y exactitud en la información.

- Es importante señalar que la totalidad de los SIAC ubicados en los bancos estudiados asumen como característica la flexibilidad, por cuanto tienen la capacidad de adaptarse a nuevos requerimientos y facilitan la aplicación de actualizaciones en sus programas, equipos, procedimientos, salidas o productos sin necesidad de reemplazar al sistema totalmente. Del mismo modo, ésta permite realizar las modificaciones necesarias como respuesta a los cambios organizacionales que surgen del entorno económico y afectan a toda organización. La flexibilidad, igualmente ayuda a la adecuación de las nuevas tendencias tecnológicas para fundamentar una eficiente gestión crediticia en beneficio del cliente y al mismo tiempo favorable para las instituciones financieras.

A través de estos alcances la banca universal venezolana en el municipio Maracaibo, ha logrado añadir a sus servicios criterios de eficacia, eficiencia y calidad en la prestación de un servicio integral, plasmado en la rapidez y exactitud de su procesamiento, haciendo uso de las redes de telecomunicaciones (Internet, extranet o intranet); en consecuencia han agregado comodidad y rapidez al servicio, proporcionando una rápida entrega de respuesta a sus clientes en función de sus necesidades y exigencias. Del mismo modo, han contribuido a la formación de habilidades distintivas al clasificarse los SIAC como recursos valiosos y conllevar al desarrollo de las capacidades del personal responsable de los mismos. Habilidades necesarias para la formación de ventajas competitivas y posicionamiento en el mercado.

El empleo de modernas tecnologías y el estar a la vanguardia de los avances en esta materia en el desarrollo de los SIAC, han favorecido la aplicación de estrategias para mejorar los procesos productivos, a partir del uso de la información como insumo clave para el logro de una adecuada gestión de crédito. Este señalamiento coincide con lo planteado por Andrade (2003) al expresar que en las organizaciones los procesos productivos son organizados teniendo como apoyo las tecnologías y los sistemas de información.

6. Conclusiones

Con base a lo expuesto se concluye que los SIAC son medios básicos para apoyar informacionalmente a la gerencia de operaciones en las diferentes agencias de la banca universal que funcionan en el municipio Maracaibo aspectos que se evidencian a través de:

La información producida por el SIAC reúne atributos de calidad, porque es: a) oportuna, ya que es suministrada cuando los gerentes de las agencias de operaciones, clientes, SUDEBAN, entre otros, la requieren; b) actualizada, por el mantenimiento permanente que se le realiza a los equipos, programas y bases de datos; c) exacta, libre de cualquier error, debido a la cantidad de controles que se aplican; d) confiable, por la selección previa a los datos, así como la calidad de las fuentes; e) pertinente, por cuanto se relaciona con las demandas informacionales recibidas, además de ayudar al seguimiento de los créditos pendientes por aprobación y aprobados.

Los SIAC han logrado posicionarse en sus respectivas agencias por la calidad de sus insumos, la incorporación de innovaciones en su sistema de producción y la generación de productos acordes a los requerimientos de sus usuarios

finales, tomadores de decisiones y clientes satisfechos por la obtención de respuestas a sus solicitudes de crédito en tiempo oportuno.

Es de esta forma como los sistemas de información han apoyado la gestión crediticia en la banca venezolana; en virtud de que las instituciones financieras han invertido cuantioso capital humano y recursos financieros en la incorporación de las tecnologías de información como una fuerte herramienta capaz de impulsar la optimización de dichos sistemas. Logrando entre otras acciones, una adecuada aprobación o negación del crédito en cuestión, lo cual se traduce en una gestión de crédito más eficiente para el cliente.

Referencias Bibliográficas

- ASAMBLEA NACIONAL (2001). Decreto con fuerza de ley de reforma de la Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras.
- ACEDO, C; ACEDO, A (1997). **Instituciones Financieras**. Editorial McGraw-Hill. Séptima edición. Caracas. Venezuela.
- ANDRADE, Jesús. (2003). Tecnologías y Sistemas de Información en la gestión del conocimiento en las organizaciones. **Revista Venezolana de Gerencia**. Nº 24: 558-574.
- AÑEZ, M. (2002). **Análisis Crediticio. Unamosapuntos**. Disponible: <http://www.geocities.com/unamosapuntos>. Consultado 20 de noviembre 2002.
- BARBIER, Eduardo Antonio (2000). **Contratación Bancaria: Consumidores y Usuarios**. Editorial Astrea. Buenos Aires.
- BRACHO, Y.; ARIZA, M.; GONZÁLEZ, M.; JIMÉNEZ, E. (2002). Fusiones Bancarias en el Sistema Financiero Venezolano. **Revista Ciencias Sociales**. Vol. 8 (2), p 300-311, Maracaibo Venezuela.
- BURCH, J.; GRUDNITSKI, G. (1998). **Diseño de Sistemas de Información**. Noriega editores. México.
- CONGRESO DE LA REPUBLICA (1993). **Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras**. Gaceta Oficial Extraordinaria Nº 4.649.
- COHEN, D.; ASIN, E. (2000) **Sistemas de Información para los negocios**. Un enfoque de toma de decisiones. Editorial Mac Graw Hill. Tercera Edición. México.
- LÓPEZ, J.; SEBASTIAN, A. (1998). **Gestión Bancaria. Los nuevos retos en un entorno global**. Editorial McGraw-Hill. España.
- O'BRIEN, James (2001). **Sistemas de Información Gerencial**. Editorial Mac Graw-Hill. Cuarta edición. Colombia.
- SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS (SUDEBAN) (1995) Instituciones Financieras Disponible: <http://128.58.69.243/sudeban/instituciones.htm>. Consultado 10 de marzo 2003.
- SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS (SUDEBAN) (2000) Instituciones Financieras. Disponible: <http://128.58.69.243/sudeban/instituciones.htm>. Consultado 10 de marzo 2003.