

**UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRES  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y FINANCIERAS CARRERA  
ADMINISTRACION DE EMPRESAS**



*“PROPUESTA PARA REDUCCION EN TIEMPO DE APERTURA DE CAJAS DE  
AHORRO BANCO SOLIDARIO S.A.”*

**CURSO DE ACTUALIZACION (PETAENG)**

**POSTULANTE: EGRS. LIDDY CAROLINA POMA TARQUINO**

**LA PAZ – BOLIVIA**

**2020**

## **DEDICATORIA**

A Royer porque tienes esa voluntad que contagia a todo el que te conoce, todo mi respeto y cariño por siempre este camino lo recorrimos juntos y aunque llegaste mucho antes, nunca soltaste mi mano para hacer realidad este objetivo. Te llevo siempre en mi corazón.

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradecer a todas las personas que confiaron en la realización de esta monografía, a mi familia y amigos que constituyeron un apoyo elemental para concluir esta etapa de la vida,

<b>ÍNDICE</b>	
<b>ÍNDICE GENERAL</b>	4
<b>RESUMEN</b>	6
<b>INTRODUCCIÓN.</b>	
<b>1. CAPITULO I</b>	7
1.1. ASPECTOS GENERALES	7
1.1.1. ANTECEDENTES	7
1.1.2. INTRODUCCION	10
1.1.3. OBJETIVOS GENERAL	11
1.1.4. OBJETIVOS ESPECIFICOS	11
1.1.5. JUSTIFICACIÓN	11
1.1.6. JUSTIFICACIÓN PROBLEMÁTICA	11
<b>CAPITULO II</b>	
<b>2. DESARROLLO ESTRUCTURAL</b>	
TEÓRICO DE LA MONOGRAFÍA	12
<b>2.1. REFERENCIAS CONCEPTUALES</b>	12
• CLIENTE FINANCIERO	12
• CLIENTE POTENCIAL	12
• USUARIO FINANCIERO	12
• PRODUCTO FINANCIERO	12
• CUENTA CORRIENTE/CUENTA DE AHORRO	12
• CONTRATO	13
• METODO DE OBSERVACION	13
• INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA	15
• ANÁLISIS DE CAUSA RAÍZ: EL DIAGRAMA DE ESPINA DE PESCADO	17

• METODO KAIZEN	21
2.2. CONTEXTO REFERENCIAL	25
2.3. ESTUDIOS PREVIOS DEL OBJETO DE ESTUDIO	27
2.4. DIAGNOSTICO DEL PROBLEMA	27
<b>CAPITULO III</b>	
3.1 SELECCIÓN DE MÉTODOS Y TÉCNICAS	28.
3.2 INSTRUMENTOS DE RELEVAMIENTO DE INFORMACIÓN	28
<b>CAPÍTULO IV:</b>	
RESULTADOS Y VALIDACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	30
<b>CAPÍTULO V:</b>	
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	31
INFOGRAFIA	33
ANEXOS	

## **RESUMEN**

El siguiente trabajo busca proponer una alternativa clara y realizable para reducir el tiempo de apertura de caja de ahorros en Banco Solidario S.A.

Además de denotar las consecuencias que conlleva, la baja captación de clientes.

Con la siguiente propuesta se pretende incrementar el número de captaciones, además de efectivizar el tiempo de atención y así brindar con mayor prontitud los requerimientos de los clientes.

Dentro del presente trabajo se utilizó metodologías de investigación (método de observación, investigación descriptiva y análisis de causa raíz) para encontrar la causa y efecto para contrastar este problema.

Dentro de las alternativas para resolver esta problemática se utilizó el método Kaizen, para una mejora continua. “Adoptar la filosofía Kaizen supone asumir la cultura del mejoramiento continuo, que se centra en la eliminación de los desperdicios y derroches en los sistemas productivos”.

## **INTRODUCCIÓN.**

## **CAPITULO I**

### **ASPECTOS GENERALES 1**

#### **ANTECEDENTES**

La historia del BancoSol se remonta a 1986 cuando comenzó a trabajar como una fundación. El 10 de febrero de 1992 se convirtió en el primer Banco de microfinanzas de Bolivia y regulado del mundo con la misión de generar oportunidades para los micro y pequeños microempresarios.

Su gran mérito fue abrir las puertas del sistema financiero a sectores que estaban marginados del financiamiento formal, mediante una ingeniería financiera que a la fecha, es un referente a nivel mundial.

#### **MISIÓN**

Somos el Banco que brinda la oportunidad de tener un mejor futuro a los sectores de menores ingresos, a través de servicios financieros integrales de calidad, apoyados en un equipo humano altamente comprometido.

#### **VISIÓN**

Ser el líder, referente e innovador de las microfinanzas a nivel nacional e internacional, favoreciendo el progreso y calidad de vida de las personas con menores ingresos, en forma sostenible.

#### **PRODUCTOS ACTIVOS**

- a) Sol Individual: El crédito para micro, pequeños y medianos empresarios del comercio y servicios. La modalidad de financiamiento a la vivienda productiva permite la compra, anticrético, construcción, refacción, remodelación, ampliación y mejoramiento de los ambientes donde opera el negocio.
- b) Sol Vivienda - Vivienda social: Financia hasta USD250.000 por un plazo máximo de 180 meses la compra de vivienda o terreno, la construcción, refacción, remodelación, ampliación y mejoramiento. Financia sin garantía hipotecaria (anticrético, por ejemplo) hasta Bs140.000 por un máximo de 60 meses.

- c) Sol Vehículo: El crédito hipotecario que permite la compra de un vehículo para uso personal, para personas naturales dependientes o independientes. El financiamiento es hasta 60 meses por el 80% del valor para vehículos nuevos y 70% para usados.
- d) Sol DPF: El crédito con garantía de un Depósito a Plazo Fijo para personas naturales dependientes o independientes, que precisan capital de inversión u operación para producción, comercio o servicios, compra de vehículos, consumo o vivienda.
- e) Sol Efectivo: El crédito de consumo de libre disponibilidad para personas naturales dependientes o independientes. Cubre el 100% del valor de la compra. El plazo y el monto total se adecuan a las características del solicitante. El crédito de consumo para vivienda requiere una garantía hipotecaria.
- f) Sol Productivo: Este tipo de créditos está destinado para el financiamiento de necesidades de capital de inversión o capital de operación, cuyo destino sea para el sector productivo.
- g) Sol Agropecuario: Para micro, pequeños y medianos empresarios del sector agrícola o pecuaria que requieran capital de operación o inversión, o una vivienda productiva. Puede ser por Convenio (con la intervención de un agente de retención de pagos) o Individual por hasta USD250.000.
- h) Boleta de Garantía: El Banco garantiza a una persona (natural o Jurídica) frente a terceros para el cumplimiento de contratos, pago de derechos arancelarios y otros.<sup>1</sup>

## **PRODUCTOS PASIVOS:**

### **CUENTA DE AHORRO**

#### **1) Sol Futuro**

##### **a) Solecito**

- ✓ La caja de ahorro para niños de 0 hasta 12 años de edad.

---

<sup>1</sup> Extraído de Folleto Sol Personas – Banco Solidario S.A.



- ✓ No tiene límite de retiros ni costo de mantenimiento de cuenta.
- ✓ Tiene una tasa preferencial de 3,5% si se acumulan los saldos y se realiza el depósito mensual mínimo de Bs50.

#### **b) Sol Generación 1.7**

- ✓ La caja de ahorro para jóvenes de 13 hasta 17 años de edad.
- ✓ No tiene límite de retiros ni costo de mantenimiento de cuenta.
- ✓ Tiene una tasa preferencial del 3% si se acumulan los saldos y se realiza el depósito mensual mínimo de Bs50. **2) Clásica**

- ✓ Monto mínimo de apertura de Bs100 o USD20(Persona Natural) ✓  
Monto mínimo de apertura de Bs800 o USD100 (Persona Jurídica) ✓  
Documento de identidad.
- ✓ Fotocopia NIT (Personas Jurídicas).
- ✓ Fundempresa (Sociedades Anónimas)

### **3) Mayor**

- ✓ Rentabilidad de hasta 4% de acuerdo al tarifario vigente.
- ✓ Requiere un saldo mínimo de Bs70.001
- ✓ Permite realizar hasta cuatro retiros (Cajeros automáticos, POS o Caja) sin afectar el saldo mínimo.
- ✓ Monto mínimo de apertura Bs 5.000 o USD 2.000 ✓ Documento de identidad.

### **DPF**

- ✓ El DPF clásico tiene un plazo mínimo de 30 días, al término de los cuales se cancelará el retorno generado. El monto mínimo de apertura es de Bs1.000 o UD250.
- ✓ El DPF está destinado a personas naturales y jurídicas que buscan el mejor rendimiento para su capital.
- ✓ Se puede acordar con BancoSol el tipo de pago de interés, desde el pago de interés al vencimiento o un pago de interés periódico. Este pago solo aplica a operaciones mayores a 180 días.

## **GIROS Y REMESAS NACIONALES**

Puedes realizar un giro desde tu cuenta de ahorro a través de nuestros canales electrónicos (SolNet y AppSol) a nuestros más de 200 cajeros automáticos.

No se necesita ser cliente del Banco para recibir la transferencia.

## **GIROS Y REMESAS INTERNACIONALES**

Envía o recibe dinero de amigos o familiares desde cualquier país del mundo con la comodidad, rapidez y seguridad que te ofrece BancoSol a través de la red conformada por La CaixaBank CecaBank, RIA Envíos, Banco Estado de Chile y Money Gram.

## **2 INTRODUCCION**

El objetivo principal de esta monografía es proponer una alternativa clara y realizable para reducir el tiempo de apertura de caja de ahorros en Banco Solidario.

Además de denotar las consecuencias que conlleva, la baja captación de clientes.

Como se señaló con anterioridad, en ocasiones el cliente tiene un tiempo limitado para este tipo de actividades, como son aperturas de caja de ahorro, y tomando en cuenta que para la apertura se necesita datos precisos y claros proporcionados por los clientes, además de ser declaraciones juradas, ayudan a la entidad a conocer de mejor manera al cliente.

Las cajas de ahorro para todas las entidades financieras implican un ingreso de dinero que ayuda a solventar el funcionamiento de los mismos, aportan tanto al funcionamiento administrativo, además de sustentar con ingresos propios para la otorgación de créditos.

En las siguientes páginas se mostrarán el proceso de apertura, la importancia tanto para el cliente como para la entidad financiera, se propondrá una opción para reducir el tiempo en la atención para este tipo de operaciones.

### **3 OBJETIVO GENERAL**

El objetivo general de la presente monografía es presentar una propuesta que coadyuve a la reducción del tiempo de apertura en cajas de ahorro.

Con esta acción se pretende incrementar el número de captaciones, además de efectivizar el tiempo de atención y así brindar con mayor prontitud los requerimientos de los clientes.

### **4 OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Encontrar el punto dentro del proceso de apertura de caja de ahorro donde se muestre un tiempo más extenso.
- **Resaltar la importancia que tiene las cajas de ahorro tanto para los clientes como para el funcionamiento eficiente dentro de la entidad financiera**

### **5 JUSTIFICACIÓN**

Banco solidario cuenta con 100 agencias a nivel nacional, con reconocimiento en cada una de las regiones del país.

Las captaciones es la fuente más accesible para solventar los créditos otorgados por las entidades financieras, Banco Solidario no es la excepción.

Captación es el “Proceso mediante el cual el sistema financiero recoge recursos del público ahorrador y los utiliza como fuente del Mercado Financiero. En el caso de la captación bancaria son todos los Recursos que la banca obtiene a través de sus instrumentos de captación (cuenta de cheques, cuenta de Ahorros, depósitos a Plazo fijo, etc.), que conforman los pasivos del sistema bancario e incluyen Recursos en Moneda nacional y extranjera.” Es por esta razón la importancia de agilizar el proceso de apertura de caja de ahorro, mientras el proceso sea más ágil se podrá realizar mayor número de captaciones, no solo en cajas de ahorro sino también en los diferentes productos y servicios que ofrece la entidad financiera

## **6 JUSTIFICACIÓN PROBLEMÁTICA**

Las entidades financieras tienen como uno de los objetivos, posicionarse en la mente del cliente por los servicios y productos que ofrecen, Banco Solidario es una entidad financiera reconocida a nivel nacional e internacional por los servicios en la otorgación de microcréditos, sin embargo este reconocimiento no se ve reflejado en la adquisición de cajas de ahorros, apertura de Depósito a Plazo Fijo y servicios que se ofrece al público, esto afecta el número en captaciones de clientes.

### **6.1 SITUACIONES PROBLEMÁTICAS**

La demora en los procesos de asignación de productos pasivos, causa el descontento e insatisfacción del cliente, esto deriva en bajas captaciones en comparación con las otras entidades financieras **6.2**

### **ALCANCE O CAMPO DE ACCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

El área de plataforma donde se realiza la atención al cliente en la agencia San Pedro, de la regional Occidente en la ciudad de La Paz.

## **CAPITULO II DESARROLLO ESTRUCTURAL TEÓRICO DE LA MONOGRAFÍA**

### **2.1 REFERENCIAS CONCEPTUALES**

**CLIENTE FINANCIERO:** Persona natural o jurídica que utiliza los servicios de entidades financieras, mediante la suscripción de contratos.

**CLIENTE POTENCIAL:** Toda persona natural o jurídica que, sin ser cliente de una entidad de intermediación financiera, ha solicitado una operación crediticia y autorizado, por escrito, la evaluación de su riesgo crediticio.

**USUARIO FINANCIERO:** Persona natural o jurídica que utiliza los servicios de entidades financieras, sin que medie la suscripción de contratos.

**PRODUCTO FINANCIERO:** Tipo, clase o categoría en que se distingue un determinado servicio financiero.

**CUENTA CORRIENTE/CUENTA DE AHORRO:** Depósito disponible a la vista (en cualquier momento) -en el caso de la cuenta corriente- o con preaviso -en el caso de la de ahorro (aunque este requisito cada vez se diluye más y la cuenta de ahorro se asimila en la práctica a un depósito a la vista)-. La diferencia fundamental entre ambas es que en la cuenta corriente se puede disponer de sus fondos a través de cheques, mientras que la cuenta de ahorro se instrumenta en una cartilla o libreta, cuyos apuntes sustituyen a los extractos, característicos de la cuenta corriente.

*¿Qué es la caja de ahorro?*

Es el contrato por el cual, una persona natural o jurídica denominada ahorrista, entrega a una entidad supervisada para el efecto, importes de dinero con plazo indeterminado, pudiendo el ahorrista hacer depósitos sucesivos y retirar fondos de su cuenta de caja de ahorro. Algunos beneficios de contar con una caja de ahorros

- Realizar depósitos y retirar fondos de su cuenta de forma inmediata.
- Efectuar retiros mediante cajeros automáticos a través de tarjetas de débito.
- Efectuar transferencias electrónicas a cuentas propias o de terceros.
- Saber que tu dinero se encuentra guardado en un lugar seguro.
- Ganar intereses, que se suman al saldo de la cuenta de caja de ahorros.

**CONTRATO:** Documento suscrito entre una entidad financiera y su cliente financiero, a través del cual se obligan al cumplimiento de las estipulaciones propias de las operaciones financieras comunes o recurrentes, como no recurrentes o especiales.

### **METODO DE OBSERVACION**

La observación consiste en saber seleccionar aquello que queremos analizar. Se suele decir que "Saber observar es saber seleccionar". Para la observación lo primero es plantear previamente qué es lo que interesa observar. En definitiva haber seleccionado un objetivo claro de observación. En nuestro caso, nos podemos plantear conocer la tasa de feedback del entrenador y observar la conducta del entrenador a la hora de impartir feedback durante el entrenamiento

La observación científica "tiene la capacidad de describir y explicar el comportamiento, al haber obtenido datos adecuados y fiables correspondientes a conductas, eventos y /o situaciones perfectamente identificadas e insertas en un contexto teórico.

Las palabras claves de esta definición son:

- ✓ Describir y explicar.
- ✓ Datos adecuados y fiables.
- ✓ Conductas perfectamente identificadas.

En la observación podemos considerar tres niveles sistematización:

- a) La observación asistemática: ha sido la que tradicionalmente sea realizado en el deporte. El conocido "ojímetro" para dar información sobre una actuación determinada o las observaciones realizadas sin ninguna planificación previa. Esta observación consiste en una constatación directa, sin ningún objetivo explicitado y sin estar perfectamente definido, sin un orden o planificación determinado. Son

narraciones escritas en forma directa o datos recogidos de una manera azarosa.

- b) La observación semisistemática: en ésta los objetivos del registro se fijan a priori; precisan planificar el orden y el tiempo, se necesita especificar la conducta o evento antecedente, el núcleo observado y la conducta o evento posterior, pero no están categorizadas las conductas a observar.
- c) La observación sistemática: intentan agrupar la información a partir de ciertos criterios fijados previamente o partiendo de estos registros. Requiere categorizar hechos, conductas y / o eventos que se han de observar.

Estos tres niveles nos conducen a dos tipos claros de observación: la observación asistemática y la observación científica.

"El estudio del acto de enseñanza utiliza como principal instrumento de investigación, sistemas o planos de observación de acontecimientos o comportamientos". Como toda ciencia la enseñanza y el entrenamiento necesitan de grabaciones objetivas. La observación constituye un método de toma de datos destinados a representar lo más fielmente posible lo que ocurre, la realidad.

Piéron (1986).

### **INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA**

La investigación descriptiva es el estudio de un conjunto de procesos prácticos y lógicos. Identificar las características de una población, proceso social, económico, ambiental, político o cultural, así como un lugar. Con el fin de las relaciones de la planta. El objetivo principal de esta investigación es la relación entre los factores, los actores y las variables.

Otra definición de la investigación descriptiva es detallar las realidades de las personas, las situaciones, las actividades o los

eventos del estudio y la investigación. Consiste en plasmar las cosas más importantes de un hecho o situación concreta dentro del plano descriptivo. En este tipo de estudio, el investigador debe definir el análisis y el proceso que involucrará su estudio.

También se puede definir como un método científico que involucra describir y observar el comportamiento de un determinado fenómeno, sin embargo, de una manera adecuada.

La investigación descriptiva se distingue por las siguientes características:

- ✓ Se encarga de describir situaciones y acontecimientos.
- ✓ Este estudio busca describir automáticamente las situaciones, no se interesa por las explicaciones o algunas hipótesis, ni tampoco se encarga de hacer predicciones.
- ✓ Las descripciones se realizan aplicando las encuestas, que las que se han hecho las hipótesis y poner a prueba explicaciones.
- ✓ La investigación descriptiva responde a las preguntas  
¿Qué?  
¿Cómo? ¿Dónde? ¿Cuándo? ¿Quién?
- ✓ Este tipo de estudio no comprende el empleo de predicciones o hipótesis, sino que se enfoca en la búsqueda de características del fenómeno objeto de estudio, que puedan interesar al investigador.
- ✓ Por lo general es un trabajo que se realiza previamente en la investigación expositiva, que describe las propiedades de un fenómeno y la explicación a otros asuntos que tienen alguna relación.
- ✓ Se distingue porque consta de las siguientes etapas:  
explorar las características del tema del estudio, definir el



mismo y formular las hipótesis, seleccionar la técnica para la recolección de datos y las fuentes de información a consultar.

- ✓ Este método es utilizado por la psicología y las ciencias sociales con el fin de obtener los datos y una visión general del tema objeto de estudio.
- ✓ Se dirige a todo aquello que se puede tener para estudiar, y que tiene un impacto en la vida de las personas que se relacionan con los elementos sujetos a la investigación.

### **ANÁLISIS DE CAUSA RAÍZ: EL DIAGRAMA DE ESPINA DE PESCADO**

#### Objetivo

El diagrama de espina de pescado es un diagrama de causa-efecto que se puede utilizar para identificar la/las causa/s potenciales (o reales) de un problema de rendimiento. Los diagramas de espina de pescado pueden servir de estructura para debates de grupo sobre las posibles causas de un problema. Aplicación a la evaluación de necesidades

Los diagramas de espina de pescado a menudo se utilizan en la evaluación de las necesidades para ayudar a ilustrar y/o reflejar las relaciones existentes entre varias causas potenciales (o reales) de un problema de rendimiento. Igualmente, los gráficos de relaciones entre las necesidades (o sea las diferencias entre resultados esperados y reales) representan una herramienta pragmática para construir un sistema de intervenciones para la mejora de los rendimientos (combinando por ejemplo tutoría, listas de verificación, formación, motivación, nuevas expectativas) basada en las relaciones a menudo complejas identificadas entre las causas potenciales (o reales).

## **Ventajas y desventajas**

### Ventajas

- ✓ Los diagramas de espina de pescado permiten un análisis en profundidad, evitando así dejar de lado las posibles causas de una necesidad.
- ✓ La técnica de espina de pescado es fácil de aplicar y crea una representación visual fácil de entender de causas, categorías de causas y necesidades.
- ✓ Utilizando un diagrama de espina de pescado, se podrá llamar la atención del grupo sobre la "situación en su conjunto" desde el punto de vista de las causas o factores que pueden tener un efecto en un problema/necesidad.
- ✓ Incluso después de abordar la necesidad, el diagrama de espina de pescado indica las debilidades que se pueden rectificar – una vez presentadas – antes de que éstas causen mayores dificultades.

### Desventajas

- ❖ La simplicidad de un diagrama de espina de pescado puede representar tanto una fuerza como una debilidad. Una debilidad, porque la simplicidad de este tipo de diagrama puede dificultar la representación de la naturaleza tan interdependiente de problemas y causas en situaciones muy complejas.
- ❖ A menos que no se disponga de un espacio suficientemente grande como para dibujar y desarrollar el diagrama, puede ocurrir que no se cuente con las condiciones necesarias para ahondar en las relaciones de causa-efecto como sería deseable.

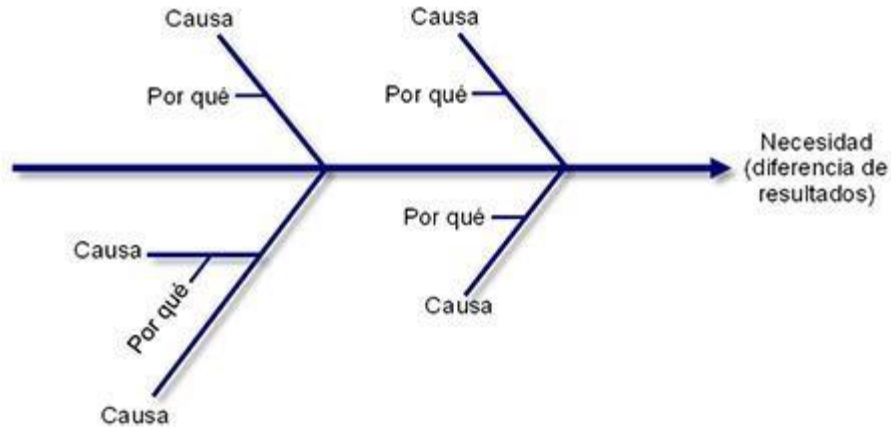
### Como utilizar la herramienta

- a) Identificar las diferencias entre los resultados (o sea el rendimiento) necesarios para el buen funcionamiento de la cadena de resultados de sus programas/proyectos (marco lógico) y los logros actuales hasta la fecha.

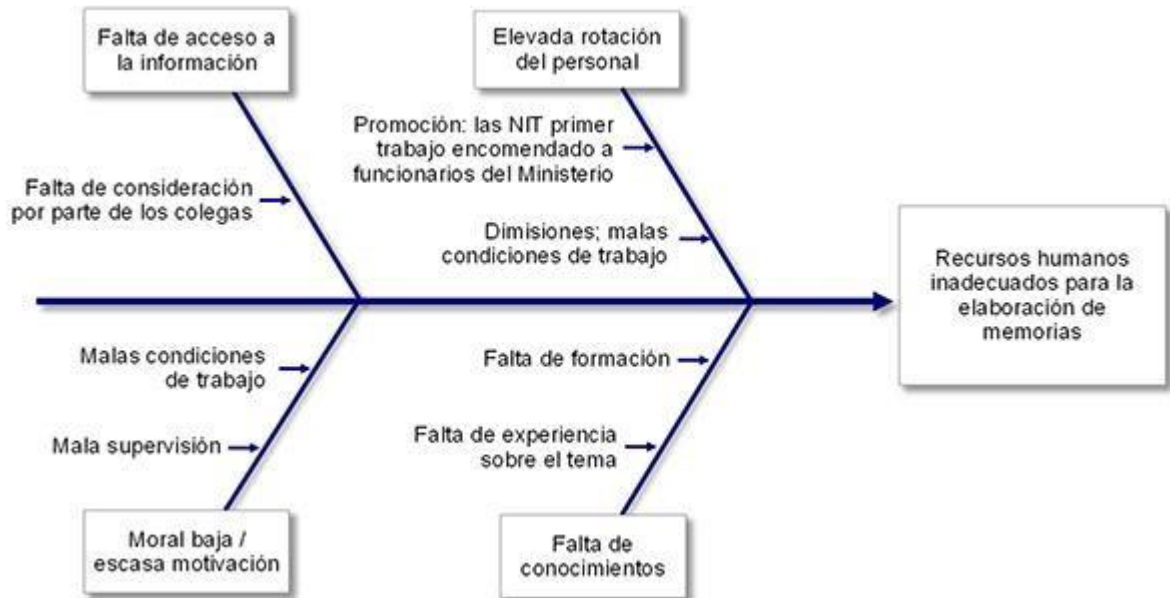
- b) Exponer la/las necesidad/es de forma clara y concisa. Asegurarse de que todos los miembros del grupo estén de acuerdo con las necesidades tal como expuestas. Por ejemplo, la administración nacional ha logrado presentar el 25% (en promedio) de memorias solicitadas a tiempo en los últimos 10 años. Ahora bien, el objetivo de su programa/proyecto es que el 100% de las memorias solicitadas cada año se transmitan a tiempo y que su contenido sea informativo y pertinente.
- c) En una hoja de papel larga, trazar una línea horizontal sobre toda su longitud. Dicha línea representará la "espina dorsal" del pescado.  
Escribir la necesidad a lo largo de esta espina en la parte izquierda.
- d) Identificar las principales categorías de causas de dicha necesidad. La lluvia de ideas a menudo es una técnica eficaz para identificar las categorías de causas. Representar cada categoría de causa con una "espina" - una línea en ángulo de 45° grados de la espina dorsal del pescado. Marcar cada espina (ver imagen 1).
- e) Con la ayuda de la lluvia de ideas, el grupo debe identificar los factores que pueden afectar la causa y/o necesidad. Por cada categoría de causas, preguntar al grupo "¿Por qué tal cosa ocurre?". Añadir cada "razón" al diagrama, indicándola alrededor de la categoría de la causa principal que ésta afecta.
- f) Repetir el procedimiento planteando la pregunta "¿Por qué tal cosa ocurre?" por cada efecto, hasta que no haya más respuestas a la pregunta (ver imagen 2).
- g) Una vez que el grupo ha establecido que el diagrama contiene suficiente información, proceder al análisis del diagrama. Buscar en particular causas que aparezcan en más de una sección del diagrama.

- h) Trazar un círculo alrededor de todas las que parecen ser causas fundamentales al origen de la necesidad. Clasificar las causas por orden de prioridad y definir la acción a emprender. Dicha acción puede ser un estudio más a fondo de las causas fundamentales.

*Imagen 1: Diagrama de espina de pescado básico*



*Imagen 2: Diagrama de espina de pescado comentado*



### Consejos

- Asegurarse de que haya un consenso en el grupo sobre la "necesidad" y sobre las características de la "exposición de las

causas" antes de pasar a la fase de desarrollo del diagrama de espina de pescado.

- En su caso, es posible incorporar aquellas ramas que contienen poca información en otras ramas. Asimismo, es posible dividir aquellas ramas que contienen demasiada información en dos o más ramas y así sucesivamente.
- Utilizar pocas palabras a la hora de rellenar el diagrama. Sin embargo, utilizar todas las palabras que sean necesarias para describir la causa o el efecto.

## **METODO KAIZEN**

### *¿Qué es la filosofía Kaizen?*

La palabra Kaizen proviene de los términos japoneses "Kai": modificaciones y "Zen": para mejorar, por lo que se podría definir como "proceso de mejora continua".

Adoptar la filosofía Kaizen supone asumir la cultura del mejoramiento continuo, que se centra en la eliminación de los desperdicios y derroches en los sistemas productivos.

El origen del Kaizen se remonta a Japón, donde al terminar la Segunda Guerra Mundial, el país se enfrentaba a muchos problemas en su industria, por lo que decidieron crear la JUSE (Unión Japonesa de Científicos e Ingenieros) e invitar a Dr. William Edwards Deming y a Joseph Juran en varios de sus seminarios, creando en uno de ellos esta nueva metodología para mejorar el sistemas empresarial.

Los fundamentos más importantes en la realización de la filosofía Kaizen son "Compromiso" y "Disciplina", a todo el nivel de la organización.

### *¿En qué consiste la filosofía Kaizen?*

El Kaizen sirve para detectar y solucionar los problemas en todas las áreas de la organización y tiene como prioridad revisar y optimizar todos los procesos que se realizan en la misma.

El método Kaizen retoma las técnicas del Control de Calidad, diseñadas por Edgard Deming, pero incorpora la idea de que la forma de vida debe ser mejorada de forma constante.

Se debe ser muy riguroso y encontrar la falla o problema y solucionarlo. La complacencia es el principal enemigo del Kaizen.

En la idea de mejoramiento continuo se involucra la gestión y el desarrollo de los procesos, enfatizando en reconocer las necesidades de los clientes, reducir los desperdicios y maximizar el tiempo. El éxito de la filosofía Kaizen en la actividad empresarial proviene de la incitación a mejorar estándares, ya sean niveles de calidad, costes, productividad o tiempos de espera, entre otros. La metodología kaizen permite establecer estándares más altos y grandes empresas como Toyota, Walt Disney o Sony la han empleado para la mejora continua de sus estándares productivos.

#### *La filosofía Kaizen en la administración empresarial*

En Japón, la administración se aprecia desde dos perspectivas: El mantenimiento y el mejoramiento. Por mantenimiento se refieren a todas las actividades encaminadas a mantener los estándares de calidad de la empresa, mediante la disciplina y arduos entrenamientos de todo el personal que da vida a los negocios, por más pequeños que estos sean.

Al hablar de mejoramiento, se refieren a que deben a toda costa mejorar los actuales estándares, es decir, estos deben mejorar exponencialmente a medida que la empresa crece. En resumen, la administración japonesa busca mantener y mejorar los estándares. Ellos entienden que el mejoramiento crece a través del kaizen y la innovación, entendiéndose el kaizen como pequeñas mejoras en la actualidad laboral, suponiendo un progreso gradual y paulatino en los procesos y en el crecimiento de la empresa. A su vez, la innovación requiere de una gran inversión en tecnología, equipos, la introducción

de nuevos conceptos administrativos, técnicas de producción, entre otras cosas, que suponen una mejora exponencial.

Aplicando esta filosofía empresarial en el área administrativa, a través de esta teoría, llegan a la conclusión de que existen tres tipos de empresas: Las que hacen que las cosas pasen, las que miran como las cosas pasan y las que se preguntan que habrá pasado.

Como es evidente, las peores compañías son las que solamente pueden mantenerse, pero no innovar, en ellas no existe el kaizen, ya que el kaizen requiere que ambos conceptos (mantenimiento y mejoramiento) estén en conjunta armonía para funcionar óptimamente. Otros factores que regulan el Kaizen en la administración de la empresa Son dos, el control total de calidad y la producción justo a tiempo. Podríamos pasar mucho rato hablando de estos factores, por lo que los mencionaremos de forma clara y concisa.

Al hablar de calidad, no solo se habla de altos estándares de los productos, sino que la calidad va más allá, hay calidad cuando el factor humano trabaja de forma eficiente, cuando las maquinas son operadas de forma correcta, cuando todos los sistemas y procedimientos se cumplen a cabalidad. Una empresa que tiene un proceso de producción de calidad, tendrá productos de calidad.

Por otra parte, al hablar de producción justo a tiempo, se refieren a todas aquellas acciones dirigidas a minimizar el tiempo total requerido desde el comienzo de la fabricación a la facturación. En pocas palabras, el objetivo es tener un procesamiento continuo de los productos, sin interrupciones y más eficiente conforma pasa el tiempo.

#### *Pasos para implementar la filosofía Kaizen*

El kaizen se basa en el Cículo de Deming como herramienta para conseguir la mejora continua: planear, hacer, verificar y actuar.

Estos son los pasos a seguir para implementar la filosofía Kaizen en la empresa:

**Selección del tema:** el tema a seleccionar puede ser decidido por la presidencia o la gerencia siempre que éste sea acorde con los objetivos de la empresa. Posibles temas a tratar pueden ser la productividad (mejora de tiempos), calidad (requerimientos del cliente) o la seguridad (reducción de accidentes).

**Creación de equipo de trabajo:** el equipo debe ser siempre que se pueda multidisciplinario, es decir, formado por personas de diferentes áreas, para que todas ellas aporten el conocimiento y la experiencia de su área de trabajo. Es recomendable que cada grupo cuente con un líder, que sea el responsable de coordinar las reuniones e informar sobre el progreso.

**Obtención y análisis de datos:** la recolección de datos por parte del equipo tiene como finalidad determinar las causas principales para arreglar el problema. Para ello, se utilizan diferentes herramientas:

**Gembutsu Gemba:** esta fase consiste en acudir al área donde se produce el problema y verificar los datos obtenidos en la fase anterior junto con las personas que trabajan en dicha área.

**Plan de contramedidas:** es necesario tomar contramedidas para aquellos problemas que son críticos para la mejora del proceso de la empresa, que se registrarán en un plan que incluya fechas para implementarlas y responsables de la ejecución de las mismas.

**Seguimiento y evaluación de resultados:** el equipo llevará un seguimiento mediante gráficos del problema y si es necesario volverá a realizar los pasos anteriores para su verificación en el área de trabajo. **Estandarización y expansión:** tras varios meses con buenos resultados se define que el problema está en control y se registra para que, posteriormente, puedan ser aprovechados los cambios introducidos.



### *Ejemplos de la filosofía Kaizen*

Por último, mostramos algunos ejemplos de aplicación en la empresa, basados en la filosofía Kaizen:

Reuniones de empleados y jefes. Un buen ejemplo del Kaizen sería establecer reuniones periódicas entre empleados y jefas para analizar y resolver los conflictos existentes en la empresa y crear tácticas para mejorarlos.

Organización del trabajo en grupos: otra de las metodologías del Kaizen que pueden llevar al éxito en el trabajo sería la organización del trabajo en pequeños grupos que realicen distintas labores o proyectores, garantizando así una mayor implicación de los trabajadores. Fijación de objetivos: principalmente destaca de la filosofía Kaizen el establecimiento de un objetivo común, de forma que todos los trabajadores unan fuerzas y se esfuercen en alcanzarlo.

Como ves, la filosofía Kaizen es un método que consiste en la mejora continua de la empresa, mejorando así su productividad y sus resultados. ¿Te parece un método interesante? ¿Lo aplicarías en tu empresa? Recuerda que si tienes alguna pregunta o requieres de más información, puedes comentar a continuación y te atenderemos encantados.

## **2.2 CONTEXTO REFERENCIAL**

Haciendo referencia a la publicación numero 1172 de la revista nueva economía donde muestra el ranking de bancos de la gestión 2019.

“En el ranking de Microfinanzas CAMEL+, el Banco Solidario S.A. se mantiene inamovible en el primer puesto de la clasificación; acompañado por el Banco FIE S.A. subió a la segunda grada y el Banco Prodem S.A. se instaló en el tercer puesto.

Los bancos con mejor desempeño en Adecuación del Capital (C) fueron Bancos Solidario y Banco de Desarrollo Productivo.

En Calidad de los Activos (A) destacaron Banco Solidario y Prodem. En desempeño de Gestión destacan BNB, Banco Ganadero y Banco de Crédito. En Ganancias (E): Banco Solidario, Banco Prodem y Banco Nacional de Bolivia. En Liquidez (L) destacaron Banco de la Comunidad, Banco Unión y Banco Pyme Ecofuturo. En Tamaño (T) sobresalen Banco Unión, Banco Mercantil Santa Cruz y Banco Nacional de Bolivia.”

LOS BANCOS QUE MÁS CRECIERON EN DEPÓSITOS							
Distribución y Evolución de las obligaciones con el público (Depósitos)							
Banco	2018 (Miles de Bs)	Cuota de Mercado	2019 (Miles de Bs)	Cuota de Mercado	Diferencia (Miles de Bs)	Variación Anual	Incremento de mercado
Banco Nacional de Bolivia S.A.	20.264.120	12,1%	20.007.768	12,2%	-256.352	-1,3%	0,1%
Banco Unión S.A.	20.613.960	12,3%	18.313.557	11,1%	-2.300.403	-11,2%	-1,2%
Banco Mercantil Santa Cruz S.A.	28.044.917	16,7%	26.341.693	16,0%	-1.703.224	-6,1%	-0,7%
Banco BISA S.A.	17.385.497	10,4%	18.327.042	11,2%	941.545	5,4%	0,8%
Banco de Crédito de Bolivia S.A.	16.151.923	9,6%	15.265.523	9,3%	-886.400	-5,5%	-0,3%
Banco Ganadero S.A.	8.697.457	5,3%	9.315.133	5,7%	417.676	4,7%	0,4%
Banco Económico S.A.	8.281.148	4,9%	8.364.578	5,1%	83.430	1,0%	0,2%
<b>Banco Solidario S.A.</b>	<b>8.949.475</b>	<b>5,3%</b>	<b>8.390.565</b>	<b>5,1%</b>	<b>-558.910</b>	<b>-6,2%</b>	<b>-0,2%</b>
Banco FIE S.A.	9.624.377	5,7%	9.200.398	5,6%	-423.979	-4,4%	-0,1%
Banco Fortaleza S.A.	2.791.075	1,7%	3.001.070	1,8%	209.995	7,5%	0,1%
Banco Fassil S.A.	12.908.496	7,7%	14.127.369	8,6%	1.218.873	9,4%	0,9%
Banco Prodem S.A.	7.565.552	4,5%	6.621.167	4,0%	-944.385	-12,5%	-0,5%
Banco de Desarrollo Productivo S.A.M.	2.448.022	1,5%	3.270.963	2,0%	822.941	33,6%	0,5%
Banco PYME Ecofuturo S.A.	2.962.069	1,8%	3.077.885	1,9%	115.816	3,9%	0,1%
Banco PYME de la Comunidad S.A.	891.229	0,5%	625.622	0,4%	-265.607	-29,8%	-0,1%
Total Sistema Bancario Nacional	167.779.317		164.250.333		-3.528.984	-2,1%	

...” La entidad que registró el mayor volumen de utilidades fue el Banco Solidario con 335 millones de bolivianos, habiendo alcanzado una cuota del mercado del 16%”

LOS BANCOS QUE MAS GANARON							
Distribución y Evolución del Resultado Neto de la Gestión							
Banco	2018 (Miles de Bs)	Cuota de Mercado	2019 (Miles de Bs)	Cuota de Mercado	Diferencia (Miles de Bs)	Variación Anual	Incremento de mercado
Banco Nacional de Bolivia S.A.	221.491	12,3%	253.295	12,0%	31.804	14,4%	-0,3%
Banco Unión S.A.	202.566	11,2%	265.316	12,6%	62.750	31,0%	1,4%
Banco Mercantil Santa Cruz S.A.	144.663	8,0%	221.597	10,5%	76.934	53,2%	2,5%
Banco BISA S.A.	263.230	14,6%	236.540	11,2%	-26.690	-10,1%	-3,4%
Banco de Crédito de Bolivia S.A.	169.647	9,4%	193.638	9,2%	23.991	14,1%	-0,2%
Banco Ganadero S.A.	94.205	5,2%	111.130	5,3%	16.925	18,0%	0,1%
Banco Económico S.A.	87.140	4,8%	92.033	4,4%	4.893	5,6%	-0,4%
<b>Banco Solidario S.A.</b>	<b>268.812</b>	<b>14,9%</b>	<b>334.963</b>	<b>15,9%</b>	<b>66.051</b>	<b>24,6%</b>	<b>1,0%</b>
Banco FIE S.A.	121.558	6,7%	105.925	7,9%	-15.633	-12,8%	-0,8%
Banco Fortaleza S.A.	25.588	1,4%	12.767	0,6%	-12.821	-50,1%	-0,8%
Banco Fassil S.A.	58.723	3,2%	20.410	1,0%	-38.313	-65,2%	-2,2%
Banco Prodem S.A.	113.780	6,3%	157.945	7,5%	44.065	38,7%	1,2%
Banco de Desarrollo Productivo S.A.M.	21.846	1,2%	27.947	1,3%	6.101	27,9%	0,1%
Banco PYME Ecofuturo S.A.	8.682	0,5%	36.475	1,7%	27.793	320,1%	1,2%
Banco PYME de la Comunidad S.A.	5.124	0,3%	-19.182	-0,9%	-24.306	-474,4%	-1,2%
Total Sistema Bancario Nacional	1.807.055		2.110.499		303.444	16,8%	

Banco Solidario es un referente nacional e internacional en microfinanzas, pero como se podrá ver muestra en el artículo de la revista mencionada, no se ve reflejado en la cantidad de depósitos o el crecimiento en captaciones, es por ello el objetivo de este trabajo agilizar el proceso, aminorar tiempos de atención y como resultado incrementar las captaciones.

### **2.3 ESTUDIOS PREVIOS DEL OBJETO DE ESTUDIO NECESIDADES EN MATERIA FINANCIERA**

“Las necesidades de los consumidores financieros se analizan considerando: (i) el acceso a los servicios financieros y (ii) las razones por las que el consumidor financiero no cuenta con los servicios financieros. Los resultados describen estos aspectos a través de servicios ofrecidos por las entidades, como ser: ahorros, créditos, cajeros automáticos, transacciones electrónicas, centro de llamadas y otros servicios. La información permite concluir que la mayor parte de consumidores financieros que no tienen ahorros son trabajadores independientes que viven en el eje troncal, en ciudades capitales o ciudades mayores.” **Ahorros**

“Uno de los principales elementos para incrementar la inclusión financiera es promover la cultura del ahorro en entidades de intermediación financiera. Así, además de optimizar sus decisiones intertemporales de consumo, ahorrar en EIF reguladas por ASFI ofrecen otros beneficios, como el acceso a medios electrónicos de pago, principalmente tarjetas de débito y banca por internet, entre otros. El 24% de los consumidores financieros no tienen ahorros en las EIF con licencia de funcionamiento otorgada por ASFI. De este grupo, los CF que señalaron como principal motivo la insuficiencia de sus ingresos alcanza a 49%, seguido de la opción «no le interesa o no necesita ahorrar», que representa el 28%. Existe otro grupo de CF que

ahorra, pero en casa o con algún familiar (16%). Finalmente, el 7% de los CF que no tienen ahorros indicaron que se encuentran en esa situación porque los intereses percibidos por sus ahorros son bajos ..... De los consumidores financieros que no tienen ahorros en alguna EIF, el 53% son mujeres y el restante 47% varones; además, el 46% es trabajador(a) independiente con una edad entre 25 a 46 años. Desagregando a nivel departamento, en el eje troncal se concentra la mayor población sin ahorros (76%), y a nivel de urbanidad, las ciudades capitales reúnen un 55% de CF en esta situación.”<sup>2</sup>

El informe elaborado por la ASFI muestra que hay oportunidad en captar clientes pero hay que denotar que poco sirve lanzar campañas, realizar promociones de campo, visitar clientes potenciales, si el momento de apertura no se realiza con eficiencia y eficacia respetando el tiempo del cliente.

## **2.4 DIAGNOSTICO DEL PROBLEMA**

Las captaciones en cajas de ahorro es uno de los objetivos en las entidades financieras, puesto que los clientes y sus ahorros ayudan a que los créditos sean solventados por la misma institución financiera. La presente monografía busca encontrar la manera de minimizar los tiempos de atención la apertura de cajas de ahorro y agilizar este proceso para satisfacer de mejor manera a los clientes

## **CAPITULO III**

### **3.1 SELECCIÓN DE MÉTODOS Y TÉCNICAS.**

Se utilizó el método de observación, complementando a la investigación descriptiva, con estos datos de formo el esqueleto de pescado, para encontrar una propuesta factible se implementó el método KAIZEN.

---

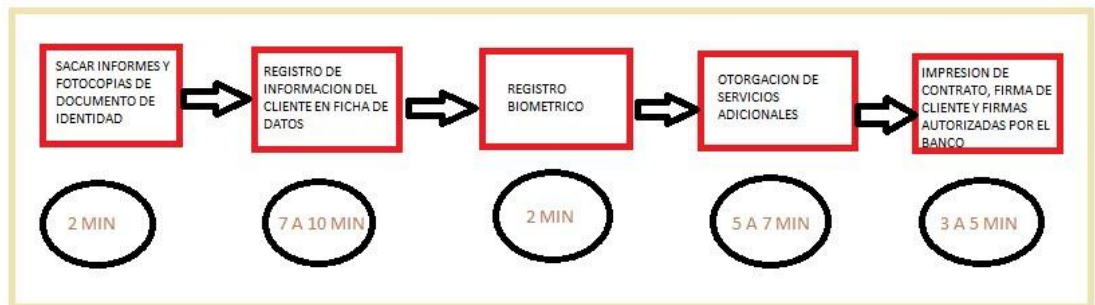
<sup>2</sup> Extraído de informe:4ta encuesta de servicios financieros elaborado por ASFI Gestion 2018” (PAG. 32)

### 3.2 INSTRUMENTOS DE RELEVAMIENTO DE INFORMACIÓN

Al implementar el método de investigación descriptiva se realizó la entrevista a clientes en etapa de apertura de cajas de ahorro.

También se utilizó el método de observación para medir tiempos de atención y preferencias en los tipos de caja de ahorros.

Con estos datos se lograron las siguientes graficas donde muestran el proceso de apertura en cajas de ahorro, tiempos de espera aproximados,



En promedio una cuenta de ahorro varia en tiempo de 17 a 15 minutos aproximadamente.

Además se elaboró la siguiente grafica de diagrama de espina de pescado:



Donde muestra las acciones más recurrentes que causan la demora en el proceso de apertura de caja de ahorros.

Para la implementación del método KAIZEN se sugiere:  
Planear un método que implique la participación del área de operaciones que sea factible para la agencia, hacer las modificaciones necesarias que coadyuven a la reducción en tiempos de atención, verificar que no se este incumpliendo ninguna paso en la norma que pueda tener como consecuencia alguna vulnerabilidad en la seguridad de información de la institución y actuar de manera coordinada con los participantes de este proceso para analizar los resultados.

Selección del tema: “reducción en tiempos de atención para el proceso de apertura de caja de ahorros”

Creación de equipo de trabajo: el área de operaciones deberá coordinar un grupo de trabajo integrado por el Encargado de Operaciones, Asistente de Atención al cliente, tomando en cuenta que son el personal con mayor contacto con el cliente.

Obtención y análisis de datos:

Gembutsu Gemba: se analizara la percepción del personal de contacto con el cliente para analizar si la implementación de las medidas de reducción en tiempo están teniendo algún tipo de resultado, o si surgieron algunos inconvenientes.

Seguimiento y evaluación de resultados: el personal a cargo deberá llevar un registro de tiempos de atención que se vera reflejada desde el momento en que es impreso los informes de identidad hasta la conclusión con la impresión del Formulario de Constancia de Servicios Otorgados al Cliente, este cuadro servirá para ver el avance de la propuesta, además analizar el impacto que tuvo esta propuesta al momento de captaciones.

#### **CAPÍTULO IV:**

**RESULTADOS Y VALIDACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN** Según la investigación realizada se observó que el 60% de los productos

pasivos asignados corresponden a clientes que solicitaron o están en proceso de desembolso de crédito bancario.

El 40 % restante son clientes que por referencias de familiares, publicitarias o de redes sociales mostraron interés en los servicios ofrecidos por el banco.

Sin embargo este proceso resulta moroso por diferentes causas entre ellas:

- ✓ Levantamiento de datos erróneo. (cuando algún funcionario registro al cliente con anterioridad).
- ✓ Solo el inmediato superior puede cambiar datos primarios de los clientes.
- ✓ Equipos para registro de biometría (en estado defectuoso)
- ✓ Sistema informático interno con problemas
- ✓ Permisos y aprobación de servicios del inmediato superior que a veces por el asiduo trabajo del área demora en dicha autorización.
- ✓ La impresión de documentos (contratos, reglamento de caja de ahorros y FICOSAC) son generados de forma individual.
- ✓ Firma del contrato por gerente y jefe operativo

## **CAPÍTULO V:**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

La apertura de cajas de ahorro en su totalidad se realizan en agencias con presencia del cliente, esto implica un tiempo de espera demasiado amplio para el cliente, ya que el mismo debe esperar su turno de atención añadido al tiempo de la apertura esto causa insatisfacción en el cliente puesto que considera que es un tiempo que puede dedicar a otras actividades.

Se recomienda implementar en primera instancia formularios de apertura donde mientras el cliente espera, optimice su tiempo llenando

los datos básicos que deben estar en el sistema, esto ayudara a que el personal encargado del área de atención al cliente realice con mayor precisión el levantamiento de datos y así minimizar los tiempos de apertura.

Cada agencia cuenta con tablets, se propone introducir a estos dispositivos un formulario electrónico, donde el funcionario del área de operaciones asignado para promocionar los productos pueda levantar datos de clientes potenciales en áreas fuera de la agencia, dicho formulario deberá estar sincronizado con el sistema interno del banco, además se sugiere que dentro el formulario se designe casillas donde se pueda añadir servicios adicionales que el cliente requiera (banca por internet, tarjeta de dedito, infosol, seguros), así cuando el cliente se apersona a la misma el proceso de apertura tendrá un tiempo reducido, a la vez se podría implementar firmas electrónicas para contratos de caja de ahorros dentro el sistema y en un solo paso imprimir contratos, reglamento de caja de ahorros y FICOSAC(Formulario De Constancia De Servicios Otorgados Al Cliente), haciendo así la experiencia de apertura de caja de ahorro una forma ágil de pertenecer a Banco Solidario y lograr la captación del cliente potencial.



## INFOGRAFIA

- 4TA ENCUESTA NACIONAL DE SERVICIOS FINANCIEROS DESTION 2018 [en linea]  
<[https://www.asfi.gob.bo/images/INT\\_FINANCIERA/DOCS/Publicaciones/Estudios/4TA\\_ENCUESTA\\_NACIONAL\\_DE\\_SERVICIOS\\_FINANCIEROS.pdf](https://www.asfi.gob.bo/images/INT_FINANCIERA/DOCS/Publicaciones/Estudios/4TA_ENCUESTA_NACIONAL_DE_SERVICIOS_FINANCIEROS.pdf)> [Consulta: 20 de mayo 2020]
- GLOSARIO TERMINOS FINACIEROS [en linea]  
<<https://www.asfi.gob.bo/index.php/esfc-glosario.html>> [Consulta: 20 de mayo 2020]
- CAJA DE AHORRO [en linea]  
<[https://www.asfi.gob.bo/educacionfinanciera/Otros\\_Aspectos.html](https://www.asfi.gob.bo/educacionfinanciera/Otros_Aspectos.html)> [Consulta: 20 de mayo 2020]
- METODO DE OBSERVACION [en linea]  
<[https://www.ugr.es/~rescate/practicum/el\\_m\\_todo\\_de\\_observaci\\_n.htm#:~:text=2.1.,observaci%C3%B3n%20como%20instrumento%20de%20an%C3%A1lisis.&text=La%20observaci%C3%B3n%20cient%C3%A Dfica%20%22tiene%20la,insertas%20en%20un%20contexto%20te%C3%B3rico](https://www.ugr.es/~rescate/practicum/el_m_todo_de_observaci_n.htm#:~:text=2.1.,observaci%C3%B3n%20como%20instrumento%20de%20an%C3%A1lisis.&text=La%20observaci%C3%B3n%20cient%C3%A Dfica%20%22tiene%20la,insertas%20en%20un%20contexto%20te%C3%B3rico)> [Consulta: 05 de mayo 2020]
- METODO DESCRIPTIVO [en linea]  
< <https://tiposdeinvestigacion.org/descriptiva/>> [Consulta: 05 de mayo 2020]
- EL DIAGRAMA DE ESPINA DE PESCADO [en linea]

<<http://managing-ils-reporting.itsilo.org/es/herramientas/analisis-decausa-raiz-el-diagrama-de-espina-de-pescado>> [Consulta: 8 de mayo

2020]

- METODO KAISEN [en linea]

<[https://www.rankia.cl/blog/mejores-opiniones-chile/3906091-](https://www.rankia.cl/blog/mejores-opiniones-chile/3906091-queconsiste-filosofia-kaizen-pasos-ejemplos)

queconsiste-filosofia-kaizen-pasos-ejemplos> [Consulta: 12 de mayo 2020]

- RANKING DE BANCOS 2019 [en linea]

<<https://nuevaeconomia.com.bo/paginas/RANKING-BANCOS-2019.html>> [Consulta: 10 de mayo 2020]

## ANEXOS

<b>RESUMEN DE RESULTADOS DE ENCUESTA ESCRITA</b>			
ENCUESTADOS 30			
<b>GENERO</b>			
FEMENINO			18
MASCULINO			12
<b>RANGO DE EDAD</b>			
18 A 25	4	26 A 35	13
36 A 45	8	MAS DE 46	5
<b>RECIBIO INFORMACION PREVIA A LA APERTURA DE CAJA DE AHORRO</b>			
SI	8	NO	22
<b>ADEMAS DE LA CAJA DE AHORRO QUE SERVICIOS LE INTERESARIA ADQUIRIR</b>			
SOLNET (BANCA POR INTERNET)			26
INFOSOL (INFORMACION VIA MENSAJES DE TEXTO SMS)			30

TARJETA DE DEBITO			23
SEGUROS DE VIDA			13
<b>CON ANTERIORIDAD FUE USTED CLIENTE DE BANCO SOLIDARIO</b>			
SI	3	NO	27
<b>CUANTO TIEMPO ESTUVO ESPERANDO PARA REALIZAR SU OPERACION</b>			
5 A 10	4	15 A 30	21
MAS DE 30	5		



# ¿Quiénes Somos?

El Banco que crece junto a ti

## MISIÓN

Somos el Banco que brinda la oportunidad de tener un mejor futuro a los sectores de menores ingresos, a través de servicios financieros integrales de calidad, apoyados en un equipo humano altamente comprometido.

## VISIÓN

Ser el líder, referente e innovador de las microfinanzas a nivel nacional e internacional, favoreciendo el progreso y calidad de vida de las personas con menores ingresos, en forma sostenible.

## VALORES Y PRINCIPIOS

Conoce los pilares que rigen nuestra conducta interna y que reflejan nuestra identidad como organización:

- **Solidaridad:** Colaboración permanente con las personas que más lo necesitan.
- **Integridad:** Generar seguridad a través de acciones dignas, honestas y transparentes.
- **Responsabilidad:** Cumplir y rendir cuentas con toda obligación y funciones asumidas.
- **Compromiso:** Continua mejora personal como base del progreso global.
- **Servicio:** Tener una actitud de calidad y calidez.
- **Reciprocidad:** Permanente consideración por uno mismo y por los demás porque: "Juntos Crecemos".
- **Coherencia:** Ser consecuentes con lo que pensamos, decimos y hacemos.



## Historia

La historia del BancoSol se remonta a 1986 cuando comenzó a trabajar como una fundación. El 10 de febrero de 1992 se convirtió en el primer Banco de microfinanzas de Bolivia y regulado del mundo con la misión de generar oportunidades para los micro y pequeños microempresarios.

Su gran mérito fue abrir las puertas del sistema financiero a sectores que estaban marginados del financiamiento formal, mediante una ingeniería financiera que a la fecha, es un referente a nivel mundial.

## DPF

Los Depósitos a Plazo Fijo (DPF) de BancoSol permiten que tu capital obtenga el mejor rendimiento a futuro con el respaldo de un banco sólido y confiable. Al final del tiempo acordado, recuperas la inversión y consigues la ganancia pactada en el momento de realizar el depósito.



### ¿Qué garantía tiene?

Tu inversión está protegida en el mejor Banco de microfinanzas de Bolivia, en el Ranking CAMEL 2015 de Microfinanzas BancoSol se mantiene inamovible en el primer puesto de la clasificación.



### ¿Cuáles son sus características?

El DPF clásico tiene un plazo mínimo de 30 días, al término de los cuales se cancelará el retorno generado. El monto mínimo de apertura es de Bs1.000 o UD250.



### ¿Quiénes pueden abrirlo?

El DPF está destinado a personas naturales y jurídicas que buscan el mejor rendimiento para su capital.



### ¿Qué tipo de pago de interés hay?

Tú puedes elegir en BancoSol el tipo de pago de interés, desde el pago de interés al vencimiento o un pago de interés periódico. Este pago solo aplica a operaciones mayores a 180 días.





## CUENTA DE AHORRO Sol Futuro

Para BancoSol el ahorro es fundamental porque te provee de un respaldo financiero para el futuro. Es importante comenzar cuanto antes, por ello hemos creado Cajas de Ahorro para que niños y jóvenes comiencen con este hábito saludable.

### CARACTERÍSTICAS:

- El monto mínimo de apertura es de Bs50, y cada mes se debe depositar el mismo monto como mínimo.
- La abren los padres o tutores legales.

### REQUISITOS

- Documento de identidad del padre o apoderado.
- Documento de identidad del menor de 0 a 12 años de edad (Solecito).
- Documento de identidad del menor de 13 a 17 años de edad (SolGeneración 1.7).
- Depósito mínimo de apertura.

## CUENTA DE AHORRO Solecito

La caja de ahorro para niños de 0 hasta 12 años de edad.

### BENEFICIOS:

- No tiene límite de retiros ni costo de mantenimiento de cuenta.
- Tiene una tasa preferencial de 3,5% si se acumulan los saldos y se realiza el depósito mensual mínimo de Bs50.
- Los depósitos y retiros se realizan en una Agencia fija o un Punto Sol Amigo.
- Tiene acceso a SolNet y AppSol sin ningún costo.
- Los intereses se abonan mensualmente.

### REQUISITOS

- Documento de identidad del padre o apoderado.
- Documento de identidad del menor de 0 a 12 años de edad.
- Depósito mínimo de apertura Bs50.



## CUENTA DE AHORRO Sol Generación 1.7

La caja de ahorro para jóvenes de 13 hasta 17 años de edad.

### BENEFICIOS:

- No tiene límite de retiros ni costo de mantenimiento de cuenta.
- Tiene una tasa preferencial del 3% si se acumulan los saldos y se realiza el depósito mensual mínimo de Bs50.
- Los depósitos y retiros se realizan en una Agencia fija o un Punto Sol Amigo.
- Tiene acceso a SolNet y AppSol sin ningún costo.
- Los intereses se abonan mensualmente.

### REQUISITOS

- Documento de identidad del padre o apoderado.
- Documento de identidad del menor de 13 a 17 años de edad.
- Depósito mínimo de apertura Bs50.



## CUENTA DE AHORRO Clásica

Más que una Caja de ahorro, es una herramienta financiera para potenciar un emprendimiento. Además de ofrecer una rentabilidad atractiva, permite acceder a las operaciones de banca electrónica y es la puerta de ingreso a la Red de Puntos de Atención de BancoSol en todo el país.

### BENEFICIO :

- No tiene límite en lo que respecta a monto máximo de ahorros.
- No tiene límite de retiros.
- Permite el acceso a la banca por internet (SolNet y AppSol).
- Permite acceder a los microseguros de BancoSol.

### REQUISITOS

- Monto mínimo de apertura de Bs100 o USD20(Persona Natural)
- Monto mínimo de apertura de Bs800 o USD100 (Persona Jurídica)
- Documento de identidad.
- Fotocopia NIT (Personas Jurídicas).
- Fundempresa (Sociedades Anónimas)



## CUENTA DE AHORRO Mayor

Es la herramienta financiera que permite alcanzar el máximo rendimiento a tus ahorros.

### BENEFICIOS:

- Rentabilidad de hasta 4% de acuerdo al [tarifario](#) vigente .
- Requiere un saldo mínimo de Bs70.001
- Permite realizar hasta cuatro retiros (Cajeros automáticos, POS o Caja) sin afectar el saldo mínimo.
- Los intereses se capitalizan cada mes.
- No hay comisión por la administración de la cuenta.

### REQUISITOS

- Monto mínimo de apertura Bs 5.000 o USD 2.000
- Documento de identidad.