

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
FACULTAD CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS
CARRERA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS



MEMORIA LABORAL
(PETAENG)

**“LA MEJORA EN LOS TIEMPOS DE RESPUESTA DE LOS
CREDITOS CON LA IMPLEMENTACION DEL
FORMULARIO FIE NIX EN EL SEGMENTO MICRO B”**

POSTULANTE: Victor Oliver Pachagaya Reyes
TUTOR: Lic. Sayonara Nagashiro Romero

La Paz - Bolivia
2020

AGRADECIMIENTO

A mi tutora Lic. Sayonara Nagashiro Romero por brindarme su apoyo, guía e impulso para la conclusión del presente trabajo.

A la Universidad Mayor de San Andrés y a la Carrera de Administración de Empresas por la oportunidad de forjarme profesionalmente.

A mi familia por el apoyo brindado en todo momento.

A Banco Fie por permitirme ser parte de esa prestigiosa Institución y brindarme la oportunidad de tener un desarrollo personal y profesional.

DEDICATORIA

A mis padres por darme la vida e inculcarme los valores que guían mi existencia.

A mis hermanos por formar parte fundamental de mi vida.

A mis familiares y amigo por todo su apoyo en cada momento.

INDICE

CAPITULO I

1.1 Generalidades De La Actividad Profesional	1
---	---

CAPITULO II

2. Marco Metodológico	4
2.1 Identificación del tema	4
2.2 Delimitación del Tema	4
2.2.1 Delimitación Temporal	4
2.2.2 Delimitación Espacial.....	4
2.3 Identificación del problema	4
2.4 Solución del problema	5
2.5 Objetivo General	5
2.6 Objetivos Específicos	5
2.7 Justificación	5
2.7.1. Justificación Económica	6
2.7.2 Justificación Social	7
2.8 Metodología.....	8
2.8.1. Metodología del trabajo	8
2.8.2 Fuentes de Información	9
2.8.2.1 Fuentes primarias.....	9

2.8.2.2 Fuentes Secundarias	9
--	----------

CAPITULO III

3. MARCO TEORICO CONCEPTUAL INSTITUCIONAL.....	10
---	-----------

3.1 MARCO TEORICO	10
--------------------------------	-----------

3.1.1. Neo Keynesianos.....	10
------------------------------------	-----------

3.1.2. Los Economistas Clásicos y la Economía Actual	11
---	-----------

3.1.3. José “Chingo” Baldibia, Microfinanzas, Reformas y Desarrollo Rural	12
--	-----------

3.2 MARCO CONCEPTUAL	14
-----------------------------------	-----------

3.2.1. Microfinanzas.....	14
----------------------------------	-----------

3.2.1.1. Principales Características.....	14
--	-----------

3.2.2. Dispersión del riesgo, colocación masiva	16
--	-----------

3.2.3. Informalidad del negocio	16
--	-----------

3.2.4. Volatilidad del negocio	17
---	-----------

3.2.4. Descentralización de operaciones.....	17
---	-----------

3.2.5. Sistema de Intermediación Financiera	18
--	-----------

3.2.5.1. Importancia del Sistema Financiero	19
--	-----------

3.3. MARCO LEGAL	20
-------------------------------	-----------

3.3.1. Ley 393 La Asamblea Legislativa Plurinacional, Decreta: Ley de Servicios Financieros Título I El Estado Rector del Sistema Financiero	
---	--

Capítulo I Objeto, Ámbito de Aplicación y Función Social de los Servicios Financieros	20
3.3.2. Ley 393 La Asamblea Legislativa Plurinacional, Decreta: Ley de Servicios Financieros Título I El Estado Rector del Sistema Financiero Capítulo II Rol del Estado Plurinacional en la Actividad Financiera.....	21
3.3.3. Ley 393 La Asamblea Legislativa Plurinacional, Decreta: Ley de Servicios Financieros Título I El Estado Rector del Sistema Financiero Capítulo III del Consejo de Estabilidad Financiera.....	23
3.3.4. Ley 393 La Asamblea Legislativa Plurinacional, Decreta: Ley de Servicios Financieros Título I El Estado Rector del Sistema Financiero Capítulo IV La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero Sección I Régimen Institucional	24
3.3.5. Ley 393 La Asamblea Legislativa Plurinacional, Decreta: Ley de Servicios Financieros Título II Servicios Financieros y Régimen de Autorizaciones.....	29
3.3.5.1. Capítulo I Servicios Financieros Autorizados.....	29
3.3.6. Ley 393 La Asamblea Legislativa Plurinacional, Decreta: Ley de Servicios Financiero Título IV Las Entidades Financieras Privadas	34
3.3.6.1. Capítulo II De Las Entidades de Intermediación Financiera Privada Sección II Banco Múltiple	34
3.3.7. Ley 393 La Asamblea Legislativa Plurinacional, Decreta: Ley de Servicios Financiero Título VI Gobernabilidad y Gestión de Riesgos	35
3.3.7.1. Capítulo II Gestión de Riesgos	35
3.4. MARCO INSTITUCIONAL.....	36
3.4.1. Banco Fie	36

3.4.2. Misión	37
3.4.3. Visión.....	37
3.4.4. Valores De Banco Fie	37
3.4.5. Organización y Estructura	38
3.4.6. Oficinas Regionales	39
3.4.7. Canales de Atención	40
3.4.8. Cartera De Crediticia	42
3.5. MARCO PRACTICO	44
3.5.1. Análisis Financiero de Banco Fie	44
3.5.2. Beneficios del Análisis Financiero	44
3.5.3. Componentes del Análisis Financiero.....	45
3.5.3.1. Balance General	46
3.5.3.1.1. Consideraciones para elaborar el Balance General	46
3.5.3.2. Estimación de Capacidad de Pago y sus diferencias con el Estado de Resultados.....	51
3.5.3.3. Estructura de la Estimación de Capacidad de Pago	52
3.5.3.3.1. Conocimiento de la actividad económica para una adecuada Estimación de Capacidad de Pago	53
3.5.3.4. Determinación de Ingresos.....	54
3.5.3.5. Información Base	54

3.5.3.6. Registros o respaldos de ventas	54
3.5.3.7. Declaración verbal.....	55
3.5.3.8. Cruce de Información.....	55
3.5.3.8.1. Principales Productos Comercializados	56
3.5.3.8.2. Compras a principales proveedores.....	56
3.5.3.8.3. Compra de materia prima o insumo principal.....	57
3.5.3.9. Determinación del Costo de Ventas	59
3.5.3.10. Determinación del Margen de Utilidad Bruta (MUB).....	60
3.5.3.11. Gastos operativos	62
3.5.3.12. Ingreso Neto de Actividades Secundarias	64
3.5.3.13. Gastos Familiares.....	64
3.5.3.14. Amortización de Otras Deudas, Cuota Máxima Línea de Crédito, Amortización Crédito que Solicita	66
3.5.2. Antecedentes de la Implementación del Formulario Fie Nix	67
3.5.2.1. Informe de Crédito.....	67

CAPITULO IV

4.1. Implementación del Formulario Fie Nix.....	71
4.2. Diferencias entre el Informe de créditos y el Formulario Fie Nix	76
4.3. Conclusiones sobre los Resultados de la Implementación del Formulario.....	76

4.4. Conclusiones	81
--------------------------------	-----------

INDICE DE GRAFICOS

Grafico N° 1 Evolución Saldo de Cartera	7
Grafico N° 2 Crédito a Microempresas Proveniente de Instituciones de Microcrédito en (%).....	13
Grafico N° 3 Sistema de Intermediación Financiera.....	19
Grafico N° 4 Principales actores del Sistema Financiero en Bolivia.....	20
Grafico N°5 Tipos de Entidades Financieras.....	34
Grafico N°6 Estructura Organizacional Banco Fie.....	40
Grafico N°7 Evolución de Numero de Operaciones de Crédito.....	44
Grafico N°8 Evolución de Saldo de Cartera.....	44
Grafico N°9 Triangulo de Beneficios	45
Grafico N°10 Estructura Capacidad de Pago.....	54
Grafico N°11 Tiempo Máximos de Atención vs Tiempo de Atención con Informe de Créditos.....	78
Grafico N°12 Tiempo Máximos de Atención vs Tiempo de Atención con Formulario FIE NIX	78
Grafico N°13 Composición de la Cartera Antes de la Implementación del Formulario FIE NIX.....	79
Grafico N°14 Composición de la Cartera Posterior a la Implementación del Formulario FIE NIX.....	80
Grafico N°15 Número de Clientes Informe de créditos, Numero de Clientes Formulario FIE NIX.....	81

INDICE DE CUADROS

Cuadro N°1 Puntos De Atención A Nivel Nacional	42
Cuadro N° 2 Puntos De Atención Según Ubicación Geográfica.....	42
Cuadro N° 3 Diferencias entes Informe de Créditos y Formulario FIE NIX.....	77

CAPITULO I

1.1. Generalidades de La Actividad Profesional

El Autor de la presente Memoria Laboral inicia su desarrollo profesional dentro de Banco Fie en febrero de 2013 como becario para el cargo de en ese entonces Oficial de Crédito, posterior a ello por las habilidades demostradas en el periodo de tres meses como becario se ratifica en el cargo de Oficial de Crédito en la Agencia Senkata.

En 2015 el cargo sufre un cambio de denominación para ampliar las funciones del mismo nombrándose como Oficial de Negocios Microempresa este cambio estructura nuevos esquemas de trabajo tanto en el esquema A y el esquema B, posterior a ello en marzo de 2016 se me realiza el cambio a Oficial de Negocios Microempresa bajo el esquema B en el cual la misión del cargo está orientada a gestionar el portafolio de productos y servicios del segmento microempresa, de acuerdo a las políticas, acorde a la normativa interna y externa, asegurando el cumplimiento de criterios de eficiencia, productividad, riesgos, calidad y desempeño, dentro de la misión del cargo y para asegurar el cumplimiento del mismo las funciones que desarrolle fueron las siguientes:

- Realizar visitas de campo para determinar la existencia y propiedad de la actividad, relevando la información necesaria para establecer la capacidad de pago de las operaciones de crédito propuestas, para su aprobación.
- Ejecutar y operatividad todo el ciclo del proceso crediticio, con el fin de asegurar el cumplimiento de la normativa vigente y de los criterios de riesgo establecidos.
- Preparar carpetas de créditos, garantizando que las mismas cumplan la normativa vigente, para su aprobación en el comité de Créditos, a fin de dar cumplimiento y superación de metas en base a la gestión integral de riesgos y calidad.
- Hacer el seguimiento a los clientes de acuerdo a las políticas establecidas y buenas prácticas, promoviendo productos de créditos, captaciones, servicios y otros

ingresos no financieros, con el objetivo fidelizar al cliente y mantener un control de los riesgos asociados a las operaciones.

- Apoyar en la capacitación a nuevos Oficiales de Negocios de Microempresa asignados, respecto a la ejecución de las funciones inherentes al cargo, a fin de coadyuvar con el proceso de inducción.

- Guiar y asesorar a los/as clientes/as, en el marco de su competencia, en las mejoras que podría realizar a su unidad de negocio y en prácticas de responsabilidad social que requiera implementar para generar cadenas de valor.

- Participar al interior de la unidad de trabajo en el desempeño de trabajo en equipo basado en nuestros principios éticos, un clima laboral adecuado y una gestión de negocios responsable, a fin de alinearse a la cultura organizacional, al logro de los objetivos y a la estrategia de Banco FIE.

- Desarrollar otras funciones afines al objetivo de su Área Organizacional y las que le sean asignadas por su inmediato superior.

Desarrolle el mismo cargo hasta septiembre de 2019 cuando se me promueve nuevamente al cargo de Analista Regional de Control de Créditos Microempresa el mismo que desempeño a la fecha de exposición de la presente Memoria Laboral y en el cual desarrollo las siguientes funciones:

- Realizar visitas de validación y consistencia de la información de los créditos en función a las propuestas, verificando la existencia y propiedad de la actividad expuesta a la aprobación con el fin de mitigar los riesgos asociados a la operación e identificar desviaciones en la evaluación.

- Validar el seguimiento de las operaciones bajo línea de crédito, con el fin de coadyuvar en el cumplimiento normativo.

- Apoyar en la capacitación al interior de su Regional de la tecnología crediticia, políticas, normas, procedimientos, herramientas u otros asociados a los productos

crediticios, a fin de coadyuvar con la minimización de riesgo crediticio y la calidad de las operaciones.

- Desarrollar otras funciones afines al objetivo de su Área Organizacional y las que le sean asignadas por su inmediato superior.

CAPITULO II

2. Marco Metodológico

2.1 Identificación del tema

Impacto en los tiempos de respuesta de los microcréditos solicitados, con la implementación del formulario Fie Nix en el sector B de la Ciudad de El Alto, el sector B comprende microempresarios que solicitan o requieren créditos por encima de Bs. 140,000.

2.2 Delimitación del Tema

2.2.1 Delimitación Temporal

Para la presente Memoria Laboral se toma en consideración las gestiones 2017 a 2019 ya que marca un hecho muy importante en Banco Fie, a partir de las gestiones mencionadas toma vital importancia el segmento Micro B dentro de la institución con la implementación del formulario Fie Nix.

2.2.2 Delimitación Espacial

La presente Memoria laboral toma como marco de referencia la Ciudad de El Alto donde existen 22 agencias de Banco Fie, en específico en el Distrito 8 que comprende las zonas de Sentaka 79, San Pedro Senkata, 25 de Julio, Unificada Potosí, 16 de Noviembre, San Luis Senkata, Ingavi B, Chijimarca, Cristal I, Cristal II, San Miguel de Patasirca, 27 de Mayo, Inti Raymi, Las Nieves, San Silvestre, Junthuma Tarapaca, 14 de Septiembre, Ventilla I, Modelo Ventilla, Ventilla, Alonzo Mendoza, donde se localiza la Agencia Senkata, Ubicada en la Avenida Aconcagua N° 8394 de la Zona Senkata 79.

2.3 Identificación del problema

“La demora en la evaluación, análisis y por ende otorgación de créditos a clientes del segmento Micro B en la Ciudad de El Alto provoca la pérdida de posibles clientes potenciales para Banco Fie”

2.4 Solución del problema

“La implementación de la tecnología de evaluación Fie Nix para la evaluación de créditos del segmento micro B permite realizar una atención con mayor rapidez, eficiencia y eficacia lo que permite la mejora en los resultados en el sector de créditos de Banco Fie”

OBJETIVOS

2.5 Objetivo General

Evaluar y explicar la mejora en los tiempos de atención con la implementación de la tecnología de evaluación y formulario Fie Nix en los créditos del segmento micro B en la Ciudad de El Alto.

2.6 Objetivos Específicos

- Analizar la tecnología de evaluación (informe de créditos) anterior de la implementación del formulario Fie Nix.
- Describir la composición de la cartera de créditos de la Agencia Senkata en la Ciudad de El Alto de Banco Fie.
- Explicar la metodología de evaluación de la capacidad de pago.
- Medir la mejora en la atención de clientes del segmento micro B con la implementación de la tecnología y formulario Fie Nix.

2.7 Justificación

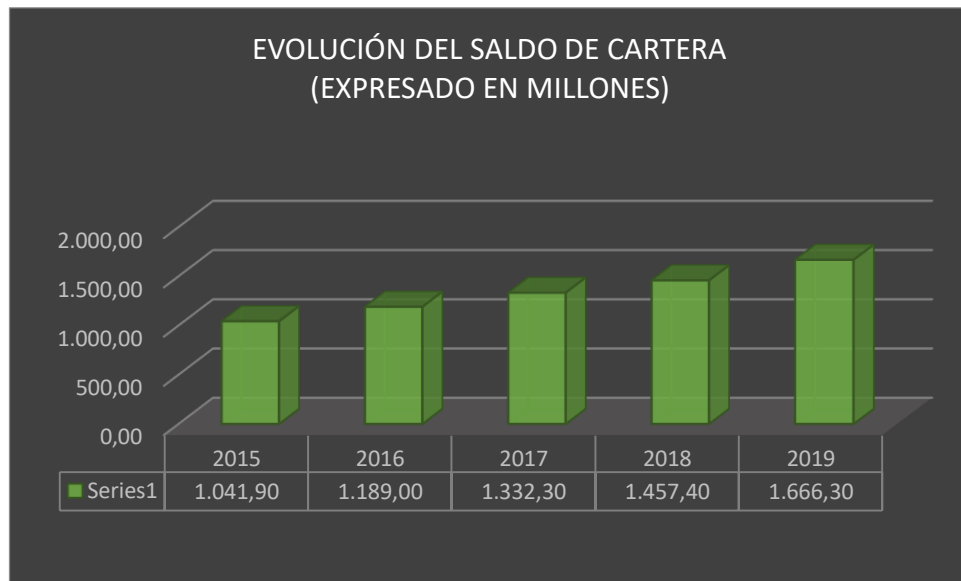
Debido a que no se tiene una tecnología de evaluación específica para el sector de clientes Micro “B” se evalúan los mismos con informes de crédito los cuales presentan demasiadas variaciones dependiendo el Oficial de Negocios que esté a cargo de su elaboración además de que no plasmaba información clara y consistente que coadyuve a la toma de decisiones en la aprobación de los créditos, con la implementación del formulario se estandariza las variables, información

cuantitativa y cualitativa de los clientes para una mejor evaluación de los mismos, y así mejorar la atención, toma de decisiones y aprobación de los microcréditos en el sector Micro B

2.7.1. Justificación Económica

A lo largo de los años como se puede apreciar en el Grafico N° 1 es notorio el incremento de los microcréditos en varios sectores, el crecimiento del segmento B se ha tornado más importante ya que los clientes que inician su actividad microcrediticia perteneciendo al segmento A (Segmento A Cliente con créditos menores a Bs. 140000), con las inversiones realizadas en sus diferentes actividades van desarrollándose y creciendo en magnitud de inversión y por consiguiente en su nivel de ingresos, no obstante las mismas se siguen desarrollando dentro de la informalidad en el manejo y control de sus actividades económicas , esto hace que en determinado momento lleguen a pertenecer al sector B pero que no cuenten con los respaldos necesarios para que se les pueda otorgar créditos en la Banca Tradicional (Banco Nacional de Bolivia, Banco Mercantil Santa Cruz entre otros.) donde les piden que cuenten con registros de ventas y/o de las compras que realizan los mismos, por eso es importante la implementación de nuevas tecnologías para atender a este sector en constante crecimiento.

Grafico N°1



Fuente Elaboración Propia

En base a datos de saldos de cartera

2.7.2 Justificación Social

Los Microempresarios han encontrado en el microcrédito una fuente de mejora de sus condiciones de vida con la creación de fuentes de ingresos a través de actividades económicas, aportando con la generación de ingresos en sus familias y una participación más activa en la toma de decisiones mejorando el bienestar y la calidad de vida de la unidad familiar. El acceso al de microcrédito en específico del segmento B no solo beneficia a los clientes que son potenciales Pequeños y Medianos empresarios si no así a la generación de empleo para otros sectores emergentes ya que por la magnitud de estas microempresas los clientes del segmento B cuentan con personal ocupado y al encontrarse en constante crecimiento la generación de nuevos empleos es cada vez mayor.

2.8 Metodología

Contempla la definición de los elementos para la elaboración de la presente memoria, como método empleado, tipo de investigación, fuentes de información y procesamiento de datos.

2.8.1. Metodología del trabajo

Para el desarrollo del trabajo de memoria laboral como tal, se tomará en cuenta el método deductivo partiendo de datos generales a particulares además del método cuantitativo, empírico – analítico que nos permitirá analizar y comprobar datos y evaluar la fuerza de las variables a medir para verificar el impacto positivo o negativo de la implementación del formulario Fie Nix y se realiza a través de un análisis basado en información estadística del portafolio de los clientes con los cuales cuenta la Agencia Senkata en el distrito número 8 de la Ciudad de El Alto de Banco Fie. Adicional a ello se utiliza el método de sistematización la cual posibilita dar cuenta de la experiencia de las acciones a partir de su ordenamiento y reconstrucción, una experiencia está marcada por las características, sensibilidades, pensamientos y emociones, de los hombres y las mujeres que las viven, somos las personas las que hacemos que ocurran estos procesos complejos y dinámicos que ha sido conceptualizada desde diferentes visiones, en este marco citamos a Sergio Martinic y Oscar Jara.

Según (Martinic; 1984) *“la sistematización es un proceso de reflexión que pretende ordenar u organizar lo que ha sido la marcha, los procesos, los resultados de un proyecto, buscando en tal dinámica las dimensiones que pueden explicar el curso que asumió el trabajo realizado”*.

En cambio, la visión de Jara en torno a la experiencia es la más adecuada para dar contexto a nuestro marco metodológico porque Jara (2018) señala: *“se trata de ir más allá, se trata de mirar las experiencias como procesos históricos, procesos complejos en los que intervienen diferentes actores, que se realizan en un contexto económico-social determinado y en un momento institucional del cual formamos parte.”* En esta experiencia en particular del postulante como parte del programa de

implementación del formulario Fie Nix en la agencia Senkata del distrito 8 de la ciudad de El Alto de Banco Fie

2.8.2 Fuentes de Información

2.8.2.1 Fuentes primarias

Contempla la información relevada del portafolio de créditos de la agencia, es decir las carpetas operativas de créditos, los reportes mensuales o estados de cartera reportes de mora, y datos de sistema de créditos (COBIS), además de declaración y entrevista con los clientes.

2.8.2.2 Fuentes Secundarias

Se refiere a la recopilación de información en base a información bibliográfica, artículos concernientes al tema de la presente memoria laboral.

CAPITULO III

3. MARCO TEORICO, CONCEPTUAL E INSTITUCIONAL

3.1 MARCO TEORICO

Para el desarrollo de la presente memoria laboral se considera a los siguientes autores los cuales nos permitirán conceptualizar con mayor comprensión el microcrédito y las microfinanzas.

3.1.1. Neo Keynesianos

Keynes se interesó primordialmente por los grandes agregados económicos nacionales, en especial por el efecto de la demanda agregada sobre el nivel de los ingresos, y por la atención que prestó a la proporción del ahorro total destinada a la inversión. Surgida en una época de grave crisis económica la economía keynesiana se preocupó especialmente por dos temas centrales: la estabilidad de una economía de mercado fundamentalmente en cuanto a mantener el pleno empleo y el rol del dinero, o de las variables monetarias, en el conjunto del sistema.

En la perspectiva keynesiana la inestabilidad de una economía de mercado es atribuida a la diferencia entre la propensión al consumo y la propensión al ahorro a medida que aumentan las rentas de los individuos, así como la trampa de liquidez, una situación en la cual el incremento de la oferta monetaria no hace descender los tipos de interés. La solución encontrada por la mayoría de los keynesianos consiste en un cambio del papel del Estado: su política económica debe encaminarse a impedir los períodos recesivos mediante un aumento del gasto público que estimule la demanda agregada, lo cual produce un déficit fiscal. Posteriores aplicaciones prácticas de estas ideas, especialmente en Latinoamérica, llevaron a recurrentes presupuestos deficitarios que estimularon el fenómeno de la inflación, para Keynes no es correcta la concepción de dinero como medio de cambio pues él piensa que el tipo de interés es una variable totalmente monetaria. La parte de la renta que destinan al consumo depende de su propensión al consumo, lo que queda para Keynes es un residuo, que es lo que se ahorra; el ahorro depende de la renta, por

tanto, el ahorro está en función de la renta por que cuanto mayor sea la renta mayor será el ahorro, de manera que, la propensión media al ahorro será creciente y la propensión media a consumo será decreciente.

Según Keynes una vez que se decide ahorrar y consumir se deberá centrarse en qué hacer con el ahorro, se puede dejarlo como dinero o poner una parte en bonos, cuando el tipo de interés es bajo no importa tener el dinero en líquido, pero cuando el tipo de interés es muy alto es preferible tener el ahorro en bonos. Cualquiera que sea el destino posterior del dinero, los consumidores deciden guardar o ahorrar parte de su ingreso en vez de consumirlo todo. Al ahorrar, retiran una porción del ingreso del flujo circular, por lo que dicha porción constituirá una salida. Cuando la empresa no reparte utilidades a los accionistas, sino que los retienen para gastarlos al cabo del tiempo, también sustraen una parte del ingreso del flujo circular. Así pues, el ahorro(A) es una salida del flujo circular¹

3.1.2. Los Economistas Clásicos y la Economía Actual

La teoría clásica, parte del supuesto que los individuos usan la información eficientemente y que no cometen errores sistemáticos en sus expectativas, además que esta escuela o teoría, habla sobre el equilibrio de los mercados, de esta forma los agentes económicos determinan salarios y precios, así se logra el pleno empleo y se maximizan los beneficios y el bienestar económico general. Los neoclásicos y nuevos clásicos toman precios y cantidades (gustos y preferencias de los consumidores, tecnología, entre otras) así para estos la distribución de ingresos es parte de la teoría de precios, toman de referente la competencia perfecta; mientras que para los clásicos dicha distribución esta determinadas por factores sociales. Para el funcionamiento de la una economía de mercado, como lo es la competencia (como se conoce en la actualidad) según los clásicos es el proceso resultante de la conducta individual que busca oportunidades de mayores excedentes económicos teniendo como base los medios de producción. Cabe resaltar la famosa “mano invisible” de Smith, donde para los clásicos el problema de desempleo si existiera, (ya que ellos creían fielmente, en que no tendría por qué existir), se solucionaba

¹ KEYNES (1940). "TEORIA GENERAL DEL EMPLEO Y EL INTERES Y LA MONEDA" Pag 209-223 (7) Cap. IV

aumentando la inversión o estimulando el ahorro. Referente a la división del trabajo los clásicos (específicamente Smith) sostenían que se encuentra ligada a la extensión del mercado, es decir, entre más división exista será porque la productividad será del mismo tamaño y de esta forma; si esta crece aumenta la necesidad de intensificar la división del trabajo y especializar tareas, lo cual generaría incremento en la productividad por la relación que existe entre las dos, y así habría crecimiento en general.²

3.1.3. José “Chingo” Baldivia, Microfinanzas, Reformas y Desarrollo Rural

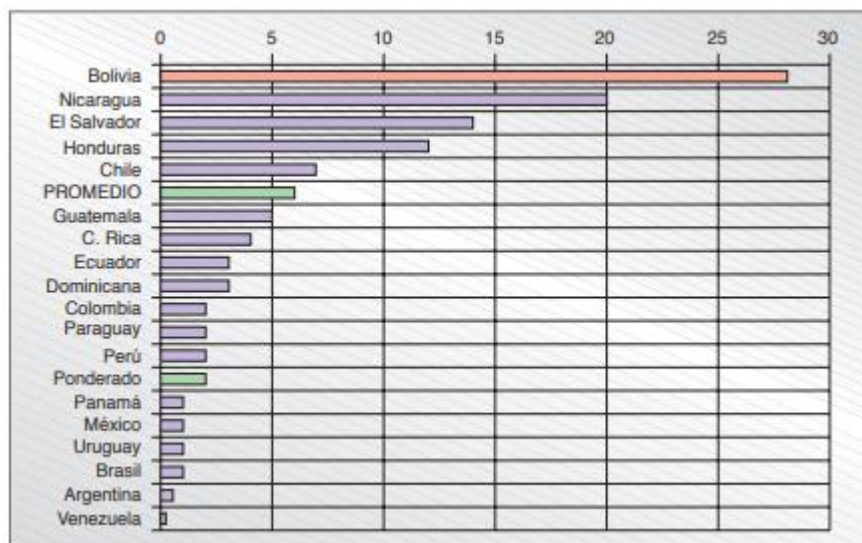
Si se le puede dar crédito a los grandes empresario o a las grandes empresas , por grandes sumas de dinero, ¿por qué no resultaría más fácil dárselo a los pequeños en pequeñas sumas? He ahí la pregunta que se hace el autor para obtener casi siempre respuestas fáciles en torno a la tasa de interés que se cobra en las microfinanzas. ¿Darle crédito a los artesanos, campesinos y pequeños comerciantes informales? Cuestiona el experto financiero, para responder con frecuencia que ello no es viable ni sostenible porque esa gente no tiene el hábito de cumplir sus compromisos formales, no hay forma aparente de medir su capacidad de pago, carece de garantías y no existe mecanismo legal para hacer que pague. * Capítulo IV del libro: José Baldivia U. Las microfinanzas: un mundo de pequeños que se agrandan. La Paz, Fundación Milenio-Cooperación Técnica Alemana (GTZ), 2004, pp. 33-59. 20 José Baldivia Urdininea ¿Darles crédito a los pobres? Se interroga el político, para concluir que no es posible ni justo porque no podrán cumplir con las amortizaciones y los intereses con tasas de mercado. Frente a la contundencia de estas respuestas, Bolivia exhibe como uno de sus productos de exportación un conjunto de tecnologías financieras exitosas que abarcan servicios de crédito, ahorro, giros y transferencias, ofertados a una masa creciente de micro y pequeños empresarios (MyPEs) prestados por instituciones privadas rentables (por tanto, sostenibles), las principales de las cuales son fiscalizadas por la

² **TEORÍA ECONÓMICA CLÁSICA ACERCADA A LA ACTUALIDAD** Scientia et Technica Año XV, No 42, Agosto de 2009. Universidad Tecnológica de Pereira. ISSN 0122-1701

Superintendencia de Bancos. Las estadísticas internacionales ya dan cuenta de esta realidad

Grafico N° 2

Crédito a Microempresas Proveniente de
Instituciones de Microcrédito



Fuente: BID (Banco Interamericano de Desarrollo)

La información contenida en el Grafico N°2 es parte de un estudio del BID que compara el porcentaje de microempresas atendida en América Latina por instituciones de microcrédito durante 1998 y 1999

Bolivia aparece de lejos como el país de mejor cobertura, junto con afirmaciones como las siguientes: “En Bolivia, donde se encuentra el mercado de microcrédito más desarrollado de América Latina, las instituciones financieras más rentables en los años 1999 y 2000 no fueron los bancos tradicionales, sino las instituciones de microcrédito transformadas. Otros países están siguiendo el ejemplo” “En el caso de Bolivia, país que tiene el marco regulatorio del microcrédito más avanzado de la región, el gobierno creó el fondo financiero privado o FFP” En un país donde los éxitos suelen ser vistos con recelo, la afirmación del BID sobre las instituciones de

microcrédito probablemente podría inducir a la afirmación de que en Bolivia algunos están haciendo grandes negocios a costa de los pobres. Parece por ello importante conocer algo de la historia de estas instituciones, la misión que se han asignado, su diversidad, su composición accionaria y finalmente hacer algunas comparaciones.³

3.2 MARCO CONCEPTUAL

3.2.1. Microfinanzas

Aunque las definiciones acerca de lo que se entiende por microfinanzas pueden variar entre distintos agentes del ámbito económico, político o social, existe una especie de consenso generalizado por aceptar que significa la provisión de servicios financieros a la población de bajos ingresos, especialmente a los pobres. En el entendido que el principal servicio que reciben es el crédito, podría decirse en un sentido más específico que las microfinanzas representan el sistema microcrediticio para pequeñas y micro unidades productivas que por lo general desarrollan sus actividades en el ámbito informal. Debe aclararse, sin embargo, que los clientes no son solamente los microempresarios que están buscando fondos para financiar sus negocios, sino toda la gama de clientes pobres que también utilizan los servicios financieros para cubrir sus emergencias, adquirir bienes o servicios para su consumo, mejorar sus viviendas y hasta para financiar algunas de sus obligaciones sociales.⁴

3.2.1.1. Principales Características

Por lo general, las actividades que desarrollan las entidades microfinancieras se enmarcan en las siguientes características básicas:

a. Tipo de clientes

³ BALDIVIA, José. 2013. "MICROFINANZAS REFORMAS Y DESARROLLO RURAL" Fundación Milenio La Paz Bolivia, Pág. 19-21 Cap. I

⁴ SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS 2004 "CARACTERÍSTICAS DE LAS TASAS DE INTERÉSEN LAS MICROFINANZAS, EL CASO DE BOLIVIA" La Paz Bolivia, Pág. 14.

Son entidades especializadas en la atención de servicios crediticios a clientes que desarrollan sus actividades en pequeña escala y en un ambiente de informalidad; por lo general, estos clientes están altamente influenciados por la temporalidad de muchos de los eventos que les genera oportunidades de negocios: estaciones y fenómenos climatológicos, festividades religiosas y expresiones folklóricas, eventos deportivos y sociales de diversa índole, etc.

Por esta razón es posible que un mismo cliente vaya cambiando de actividad con relativa facilidad, para ajustarse a dichas oportunidades de negocio. El monto promedio de sus créditos es bastante pequeño con relación a los clientes que atiende la banca comercial.

La información que se requiere para evaluar a los prestatarios es prácticamente escasa o nula, lo cual demanda la necesidad de tener que contratar un ejército de oficiales de crédito que se encargue de construir la información necesaria, a partir de visitas domiciliarias y a sus centros de actividad. Todo esto hace que el proceso crediticio sea bastante intensivo en mano de obra, y que los costos de administración de la cartera sean muy elevados; en promedio, los gastos administrativos del sistema microfinanciero boliviano representan aproximadamente un 13% de la cartera total, cuando el sistema bancario registra alrededor del 6%.⁵

b. Sistema de fondeo

Las primeras organizaciones dedicadas a las microfinanzas financiaban sus operaciones básicamente con recursos de donantes, fondos de ayuda internacional, fondos estatales, líneas de crédito externo y otras fuentes de instituciones no lucrativas. Hasta no hace mucho, las instituciones microfinancieras formalmente establecidas y reguladas mostraban un alto grado de dependencia de recursos externos, lo que se manifestaba en costos financieros muy elevados. En parte, esto se debió a su falta de experiencia para operar con depósitos del público y, por otro lado, por políticas de las organizaciones propietarias del capital que exigían este

⁵ SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS 2004 “CARACTERÍSTICAS DE LAS TASAS DE INTERÉSEN LAS MICROFINANZAS, EL CASO DE BOLIVIA” La Paz Bolivia, Pág. 14.

tipo de sistema de fondeo. Con el paso del tiempo, su estructura de financiamiento fue otorgando mayor importancia y participación a los depósitos del público, lo que permitió incidir favorablemente en el costo financiero.

Bajo estas características, los ingresos por intereses deben aplicarse a cuatro áreas básicas: i) costo de los recursos de fondeo; ii) gastos de operación o administrativos; iii) provisiones por incobrabilidad de cartera; iv) rentabilidad sobre el capital invertido.⁶

3.2.2. Dispersión del riesgo, colocación masiva

La cartera de las Entidades Microfinancieras, a diferencia de la cartera bancaria, se caracteriza por la atomización del riesgo en miles de operaciones, por lo que difícilmente se produce una concentración de riesgos en pocos prestatarios.

La atomización de cartera imposibilita el análisis individualizado de créditos, según el método tradicional aplicado en la supervisión de banca, debiendo adecuar los métodos de evaluación de cartera a la característica del negocio.⁷

3.2.3. Informalidad del negocio

La información financiera base, para determinar la capacidad de pago y endeudamiento de los prestatarios, es construida por la propia entidad en función al relevamiento formal de la actividad o negocio del cliente y en la mayoría de los casos no existen documentos respaldatorios (estados financieros auditados, avalúos, inventarios, etc.). Este aspecto implica la necesidad de analizar si la entidad tiene los elementos de control dentro de la tecnología crediticia que compensen y

⁶ SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS 2004 “CARACTERÍSTICAS DE LAS TASAS DE INTERÉSEN LAS MICROFINANZAS, EL CASO DE BOLIVIA” La Paz Bolivia, Pág. 15.

⁷ AUTORIDAD DE SUPERVISION DEL SISTEMA FINANCIERO ASFI “LA REGULACIÓN Y SUPERVISION DE LAS ENTIDADES MICROFINANCIERAS EN BOLIVIA” La Paz Bolivia Pág. 8

equilibren la falta de información confiable (verificaciones cruzadas domiciliarias y del negocio, documentación mínima del prestatario, diversificación de otras fuentes de referencia del cliente, etc.). Generalmente las entidades especializadas en microfinanzas cuentan con una estructura organizacional de control de riesgo de tipo vertical, en virtud a que la evaluación del riesgo se concentra en la última persona del organigrama quien es el oficial de negocio.⁸

3.2.4. Volatilidad del negocio

El índice de rotación de las operaciones microcrediticias es considerablemente superior al de la banca comercial, por lo que el deterioro de la cartera de las Entidades Microfinancieras puede llegar a ser más acelerado, pudiendo en lapsos de tiempo cortos pasar de una posición solvente a otra de alto riesgo, inclusive de quiebra, obligando a que el Organismo Supervisor cuente con mecanismos de alerta temprana que permitan detectar el incremento en los niveles de riesgo.⁹

3.2.4. Descentralización de operaciones

Para la aplicación de las tecnologías crediticias, las entidades microfinancieras requieren de estructuras administrativas descentralizadas que cuenten con sistemas de control interno adecuados a los riesgos asumidos. Esta característica implica la necesidad de estandarización de los procedimientos de crédito y operativos, con el fin de asegurar la aplicación uniforme de las políticas y estrategias.¹⁰

⁸ AUTORIDAD DE SUPERVISION DEL SISTEMA FINANCIERO ASFI “LA REGULACIÓN Y SUPERVISION DE LAS ENTIDADES MICROFINANCIERAS EN BOLIVIA” La Paz Bolivia Pág. 8

⁹ AUTORIDAD DE SUPERVISION DEL SISTEMA FINANCIERO ASFI “LA REGULACIÓN Y SUPERVISION DE LAS ENTIDADES MICROFINANCIERAS EN BOLIVIA” La Paz Bolivia Pág. 9

¹⁰ AUTORIDAD DE SUPERVISION DEL SISTEMA FINANCIERO ASFI “LA REGULACIÓN Y SUPERVISION DE LAS ENTIDADES MICROFINANCIERAS EN BOLIVIA” La Paz Bolivia Pág. 9

Las microfinanzas requieren que se opere con instituciones financieras especializadas. La estabilidad del sistema financiero para los sectores de menos recursos requiere de intermediarios financieros que puedan ofrecer servicios integrales de forma permanente. Tales instituciones deben ser capaces de movilizar depósitos de los ahorristas, extender créditos y promover una amplia gama de servicios.

3.2.5. Sistema de Intermediación Financiera

Se constituye en toda actividad habitual que consiste en la captación, bajo cualquier instrumento o modalidad, de recursos redimibles del público para destinarlos a colocaciones de cartera. Por consiguiente, aquellas entidades que de manera habitual realicen estas actividades, son categorizadas como intermediarios financieros.¹¹

Se dice también: Que “es un mercado en el que se encuentran los oferentes y los demandantes de dinero a través de instituciones que articulan los dos mercados parciales que existen en su interior: El de los depósitos y el de los créditos, pues deben captar y movilizar los primeros y colocar los segundos, obteniendo por ese servicio un diferencial para cubrir costos y obtener utilidades”.¹²

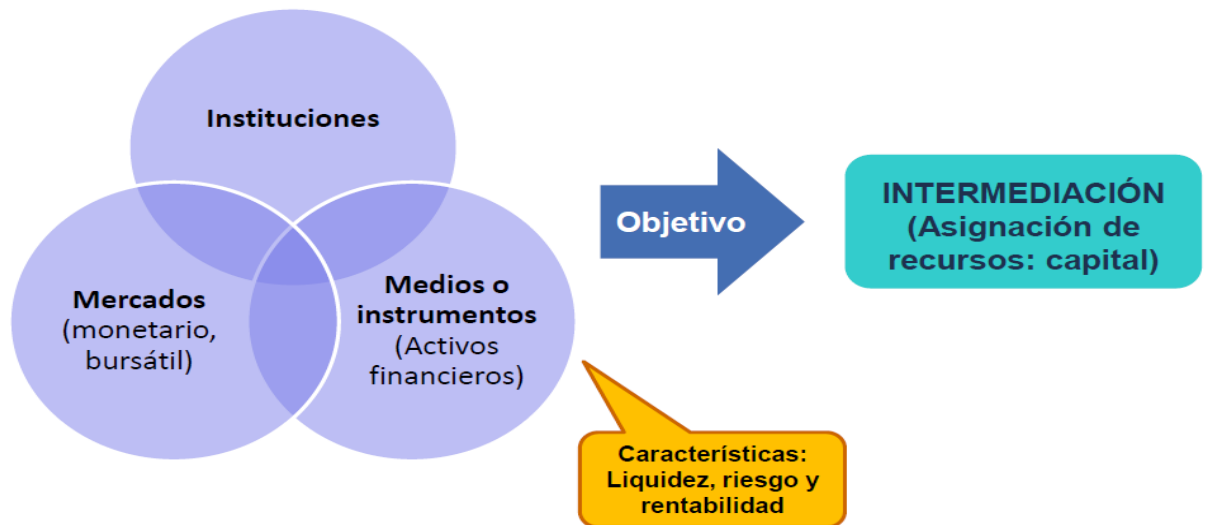
Se organiza en torno a tres subsistemas:

- Entidades de Intermediación Financiera.
- Valores y Seguros
- Pensiones

GRAFICO N° 3 Sistema de Intermediación Financiera

¹¹ Ramiro, Ortega. “Sistema de Autorregulación o Supervisión Privada de ONG’s Financieras”. Pág. 261, 2004

¹² José, Baldivia Uredínea. “Las Microfinanzas un Mundo de Pequeños que se Agradan”, Pág. 3, 2004.



Fuente: Normativa ASFI Autoridad Del Sistema Financiero

Es el conjunto de entidades de intermediación financiera, de servicios financieros y del mercado de valores autorizadas conforme a la Ley N° 393 de Servicios Financieros, que prestan servicios financieros a la población en general.

3.2.5.1. Importancia del Sistema Financiero

Desde el punto de vista Micro:

- Asimetría de Información
- Protección del Consumidor

Desde el punto de vista Macro:

- Es importante el papel de las entidades financieras en el crecimiento económico.
- La estabilidad financiera

2.2.5.2. Principales actores del Sistema Financiero en Bolivia

Grafico N° 4



Fuente: Normativa ASFI Autoridad Del Sistema Financiero

3.3. MARCO LEGAL

3.3.1. Ley 393 La Asamblea Legislativa Plurinacional, Decreta: Ley de Servicios Financieros Título I El Estado Rector del Sistema Financiero Capítulo I Objeto, Ámbito de Aplicación y Función Social de los Servicios Financieros

“La presente Ley tiene por objeto regular las actividades de intermediación financiera y la prestación de los servicios financieros, así como la organización y funcionamiento de las entidades financieras y prestadoras de servicios financieros; la protección del consumidor financiero; y la participación del Estado como rector del sistema financiero, velando por la universalidad de los servicios financieros y orientando su funcionamiento en apoyo de las políticas de desarrollo económico y social del país.”¹³

¹³ Capítulo I, Objeto, Artículo 1 Ley N° 393 LEY DE SERVICIOS FINANCIEROS

“Se encuentran bajo el ámbito de aplicación de la presente Ley, las actividades financieras, la prestación de servicios financieros y las entidades financieras que realizan estas actividades.”¹⁴

“Los servicios financieros deben cumplir la función social de contribuir al logro de los objetivos de desarrollo integral para el vivir bien, eliminar la pobreza y la exclusión social y económica de la población.”

“El Estado Plurinacional de Bolivia y las entidades financieras comprendidas en esta Ley, deben velar porque los servicios financieros que presten, cumplan mínimamente con los siguientes objetivos:

- a) Promover el desarrollo integral para el vivir bien.
- b) Facilitar el acceso universal a todos sus servicios.
- c) Proporcionar servicios financieros con atención de calidad y calidez.
- d) Asegurar la continuidad de los servicios ofrecidos.
- e) Optimizar tiempos y costos en la entrega de servicios financieros.
- f) Informar a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros.”¹⁵

3.3.2. Ley 393 La Asamblea Legislativa Plurinacional, Decreta: Ley de Servicios Financieros Título I El Estado Rector del Sistema Financiero Capítulo II Rol del Estado Plurinacional en la Actividad Financiera

“Las actividades de intermediación financiera y la prestación de servicios financieros, son de interés público y sólo pueden ser ejercidas por entidades financieras autorizadas conforme a la presente Ley.

¹⁴ Capítulo I, Ámbito de Aplicación, Artículo 2 **Ley Nº 393 LEY DE SERVICIOS FINANCIEROS**

¹⁵ Capítulo I, Función Social de los Servicios Financieros, Artículo 4 **Ley Nº 393 LEY DE SERVICIOS FINANCIEROS**

Con el propósito de resguardar la continuidad de los servicios financieros y la estabilidad del sistema financiero, el Órgano Ejecutivo del nivel central del Estado, mediante Decreto Supremo, podrá determinar las medidas preventivas de carácter temporal que estime necesarias sobre las entidades financieras, de acuerdo a lo siguiente:

- a)** El Decreto Supremo deberá señalar la causal de la medida.
- b)** La medida adoptada deberá subsanar la causal que origina su determinación.

El cumplimiento operativo del párrafo precedente, podrá ser encargado a la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero – ASFI.”¹⁶

“Es competencia privativa indelegable de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI ejecutar la regulación y supervisión financiera, con la finalidad de velar por el sano funcionamiento y desarrollo de las entidades financieras y preservar la estabilidad del sistema financiero, bajo los postulados de la política financiera, establecidos en la Constitución Política del Estado.

La Autoridad de Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero – ASFI, es la institución encargada de ejercer las funciones de regulación, supervisión y control de las entidades financieras, con base en las disposiciones de la presente Ley.

La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero – ASFI, emitirá reglamentación específica y supervisará su cumplimiento en el marco de la normativa emitida por el Banco Central de Bolivia – BCB, en el ámbito del sistema de pagos.”¹⁷

¹⁶ Capítulo II, Actividad de Interés Público, Artículo 6 **Ley Nº 393 LEY DE SERVICIOS FINANCIEROS**

¹⁷ Capítulo II, Regulación y Supervisión por parte del Estado, Artículo 8 **Ley Nº 393 LEY DE SERVICIOS FINANCIEROS**

3.3.3. Ley 393 La Asamblea Legislativa Plurinacional, Decreta: Ley de Servicios Financieros Título I El Estado Rector del Sistema Financiero Capítulo III del Consejo de Estabilidad Financiera

“Se crea el Consejo de Estabilidad Financiera – CEF, como órgano rector del sistema financiero y consultivo de orientación al sistema financiero, para la aplicación de medidas de preservación de la estabilidad y eficiencia del mismo.”¹⁸

“El objeto del Consejo de Estabilidad Financiera - CEF es:

Como órgano rector, definir, proponer y ejecutar políticas financieras destinadas a orientar y promover el funcionamiento del sistema financiero en apoyo principalmente, a las actividades productivas del país y al crecimiento de la economía nacional con equidad social; fomentar el ahorro y su adecuada canalización hacia la inversión productiva; promover la inclusión financiera y preservar la estabilidad del sistema financiero.

Como órgano consultivo, coordinar acciones interinstitucionales y emitir recomendaciones sobre la aplicación de políticas de macro regulación prudencial orientadas a identificar, controlar y mitigar situaciones de riesgo sistémico del sector financiero e impacto en la economía nacional.”¹⁹

“Para el logro de su objetivo, el Consejo de Estabilidad Financiera – CEF, tendrá las siguientes atribuciones:

- a)** Definir, proponer y ejecutar políticas financieras destinadas a orientar y promover el funcionamiento del sistema financiero.
- b)** Emitir recomendaciones sobre regulación macro prudencial.
- c)** Proponer a las Autoridades de Supervisión y al Banco Central de Bolivia - BCB, normas y medidas para el desarrollo e integración del sistema financiero.

¹⁸ Capítulo III, Creación, Artículo 9 **Ley Nº 393 LEY DE SERVICIOS FINANCIEROS**

¹⁹ Capítulo III, Objeto, Artículo 10 **Ley Nº 393 LEY DE SERVICIOS FINANCIEROS**

d) Fungir como órgano de consulta del Órgano Ejecutivo en materia de estabilidad financiera.

e) Las demás que sean necesarias para la consecución de su objeto.”²⁰

3.3.4. Ley 393 La Asamblea Legislativa Plurinacional, Decreta: Ley de Servicios Financieros Título I El Estado Rector del Sistema Financiero Capítulo IV La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero Sección I Régimen Institucional

“La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero – ASFI, tiene por objeto regular, controlar y supervisar los servicios financieros en el marco de la Constitución Política del Estado, la presente Ley y los Decretos Supremos reglamentarios, así como la actividad del mercado de valores, los intermediarios y entidades auxiliares del mismo.”²¹

“Son objetivos de la regulación y supervisión financiera, respecto de los servicios financieros, de manera indicativa y no limitativa, los siguientes:

a) Proteger los ahorros colocados en las entidades de intermediación financiera autorizadas, fortaleciendo la confianza del público en el sistema financiero boliviano.

b) Promover el acceso universal a los servicios financieros.

c) Asegurar que las entidades financieras proporcionen medios transaccionales financieros eficientes y seguros, que faciliten la actividad económica y satisfagan las necesidades financieras del consumidor financiero.

d) Controlar el cumplimiento de las políticas y metas de financiamiento establecidas por el Órgano Ejecutivo del nivel central del Estado.

²⁰ Capítulo III, Atribuciones, Artículo 13 Ley N° 393 LEY DE SERVICIOS FINANCIEROS

²¹ Capítulo III, Sección I, Objeto, Artículo 16 Ley N° 393 LEY DE SERVICIOS FINANCIEROS

- e) Proteger al consumidor financiero e investigar denuncias en el ámbito de su competencia.
- f) Controlar el financiamiento destinado a satisfacer las necesidades de vivienda de las personas, principalmente la vivienda de interés social para la población de menores ingresos.
- g) Promover una mayor transparencia de información en el sistema financiero, como un mecanismo que permita a los consumidores financieros de las entidades supervisadas acceder a mejor información sobre tasas de interés, comisiones, gastos y demás condiciones de contratación de servicios financieros que conlleve, a su vez, a una mejor toma de decisiones sobre una base más informada.
- h) Asegurar la prestación de servicios financieros con atención de calidad.
- i) Preservar la estabilidad, solvencia y eficiencia del sistema financiero.”²²

“Las actividades financieras y la prestación de servicios financieros, serán realizadas únicamente por entidades autorizadas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI, según los tipos de entidad financiera que la presente Ley define.

La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI evaluará periódicamente el grado de crecimiento y expansión del sistema financiero, su cobertura y sus características, orientando el proceso de autorización a mejorar el grado de cobertura y prestación de servicios en todo el territorio nacional.

La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI incorporará al campo de aplicación de esta Ley a otro tipo de servicios financieros existentes o por crearse que no se encuentren comprendidos en la presente Ley, así como a las empresas financieras que realicen habitualmente estos servicios.”²³

²² Capítulo III, Sección I, Objetivos de la Regulación y Supervisión Financiera, Artículo 17 **Ley Nº 393 LEY DE SERVICIOS FINANCIEROS**

²³ Capítulo III, Sección I, Autorización de Actividades y Servicios Financieros, Artículo 19 **Ley Nº 393 LEY DE SERVICIOS FINANCIEROS**

“Son atribuciones de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI, las siguientes:

- a)** Velar por la solvencia del sistema financiero.
- b)** Garantizar y defender los derechos e intereses del consumidor financiero.
- c)** Normar, ejercer y supervisar el sistema de control interno y externo de toda actividad de intermediación financiera y de servicios financieros complementarios incluido el Banco Central de Bolivia - BCB.
- d)** Vigilar el cumplimiento de las normas que regulan la actividad de intermediación financiera y los servicios financieros complementarios.
- e)** Supervisar la aplicación de las tasas de interés activas y pasivas ofrecidas por las entidades financieras y el cumplimiento del régimen de tasas de interés y niveles de cartera establecidos por el Órgano Ejecutivo.
- f)** Normar y vigilar la correcta aplicación de las tarifas, comisiones y demás cobros de servicios prestados por las entidades financieras reguladas a sus consumidores financieros.
- g)** Establecer sistemas preventivos de control y vigilancia.
- h)** Ejercer supervisión consolidada de grupos financieros.
- i)** Instruir a las entidades financieras la constitución adicional de provisiones o incrementos de capital pagado para cubrir futuras pérdidas no identificadas por riesgos de crédito, de mercado u operativo y demás riesgos existentes o cuando exista un riesgo de que el coeficiente de adecuación patrimonial caiga por debajo del límite establecido.

- j)** Imponer sanciones administrativas a las entidades financieras bajo su control, cuando éstas infrinjan las disposiciones legales y reglamentarias.
- k)** Disponer la regularización obligatoria y la intervención de las entidades financieras que incurran en las causales previstas en el Artículo 511 de la presente Ley.
- l)** Operar y mantener las centrales de información dispuestas por la presente Ley.
- m)** Celebrar acuerdos o convenios con otros organismos extranjeros de regulación y supervisión del sector financiero para la cooperación, capacitación y el intercambio de información.
- n)** Instruir ajustes y regularizaciones contables a las entidades financieras, resultantes de su labor de supervisión y control.
- o)** Revocar las autorizaciones de funcionamiento a las entidades financieras, por razones debidamente fundamentadas, conforme lo establecido en la presente Ley.
- p)** Suspender determinadas operaciones de las entidades financieras de manera fundamentada.
- q)** Supervisar el control de riesgos de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo y otros que se encuentren establecidos en normativa emitida por la Unidad de Investigaciones Financieras, conforme a lo previsto en las disposiciones legales específicas sobre el particular.
- r)** Instruir acciones a las entidades financieras, para resolver reclamaciones y denuncias que presenten los consumidores financieros, previo dictamen de la autoridad competente.
- s)** Autorizar la incorporación al ámbito de la regulación a otro tipo de servicios financieros y empresas que suministren estos servicios.

t) Emitir normativa prudencial de carácter general, extendiéndose a la regulación de normativa contable para aplicación de las entidades financieras.

u) Hacer cumplir la presente Ley y otras disposiciones legales y reglamentarias conexas.

v) Rechazar transferencias de acciones, cuando un accionista directa o indirectamente llegue a poseer cinco por ciento (5%) o más de participación accionaria en la entidad financiera.

w) Controlar la conformación de la estructura del sistema financiero boliviano con el objeto de evitar la formación de monopolios u oligopolios, así como, prohibir todas las prácticas que restrinjan la complementariedad de servicios financieros entre las diversas entidades financieras, en la medida que éstos contribuyan al desarrollo económico y social del país.

x) Determinar los criterios de clasificación y evaluación de activos y sus provisiones, en el marco de un sano equilibrio entre el objetivo de promover la expansión del crédito y la bancarización, con una administración efectiva del riesgo crediticio, en estricta sujeción a las disposiciones de la presente Ley.

y) Determinar los criterios para la gestión integral de riesgos y los requerimientos de provisiones y capital derivados de exposiciones a los diferentes riesgos.

z) Proponer al Órgano Ejecutivo, a través del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas, la modificación de los capitales mínimos requeridos para la constitución y funcionamiento de entidades financieras, en función de las condiciones prevalecientes en el sistema financiero, la coyuntura macroeconómica y situación externa.

aa) Emitir normativa para regular la publicidad o propaganda relacionada con los servicios y productos financieros que ofrecen las entidades bajo su ámbito, y prohibir o suspender la publicidad o propaganda cuando a su juicio pueda confundir al público acerca de las operaciones que les corresponde realizar según lo dispone la

presente Ley, o cuando pueda promover distorsiones graves en el normal desenvolvimiento del sistema financiero.

Las atribuciones de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI, respecto de la regulación de la actividad del mercado de valores, la constitución, funcionamiento y liquidación de los intermediarios y entidades auxiliares del mismo, serán ejercidas conforme a las funciones previstas para el órgano de regulación y supervisión del mercado de valores en las disposiciones legales vigentes.”²⁴

3.3.5. Ley 393 La Asamblea Legislativa Plurinacional, Decreta: Ley de Servicios Financieros Título II Servicios Financieros y Régimen de Autorizaciones

3.3.5.1. Capítulo I Servicios Financieros Autorizados

“Son las operaciones pasivas, activas y contingentes como los servicios de naturaleza financiera que están facultadas a prestar las entidades financieras autorizadas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI.”²⁵

“Las entidades de intermediación financiera están autorizadas a efectuar las siguientes operaciones activas, contingentes y de servicios, con las limitaciones de la presente Ley:

a) Otorgar créditos y efectuar préstamos a corto, mediano y largo plazo, con garantías personales, hipotecarias, prendarias u otras no convencionales, o una combinación de las mismas.

b) Descontar y/o negociar títulos-valores u otros documentos de obligaciones de comercio, con o sin recurso, cuyo vencimiento no exceda un (1) año.

²⁴ Capítulo III, Sección I, Autorización de Actividades y Servicios Financieros, Artículo 19 **Ley Nº 393 LEY DE SERVICIOS FINANCIEROS**

²⁵ Título II Capítulo I, Servicios de Intermediación Financiera, Artículo 117 **Ley Nº 393 LEY DE SERVICIOS FINANCIEROS**

- c)** Otorgar avales, fianzas y otras garantías a primer requerimiento.
- d)** Abrir, avisar, confirmar y negociar cartas de crédito.
- e)** Recibir letras de cambio u otros efectos en cobranza, así como efectuar operaciones de cobranza, pagos y transferencias.
- f)** Realizar giros y emitir órdenes de pago exigibles en el país o en el extranjero.
- g)** Realizar operaciones de cambio y compraventa de monedas.
- h)** Comprar, conservar y vender monedas y barras de oro, plata y metales preciosos, así como certificados de tenencia de dichos metales.
- i)** Comprar, conservar y vender por cuenta propia, valores registrados en el registro del mercado de valores.
- j)** Comprar, conservar y vender por cuenta propia, documentos representativos de obligaciones cotizadas en bolsa, emitidas por entidades financieras.
- k)** Comprar y vender por cuenta propia documentos mercantiles.
- l)** Alquilar cajas de seguridad.
- m)** Ejercer comisiones de confianza y operaciones de fideicomiso, incluidos fideicomisos en garantía, de acuerdo a reglamentación por parte de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI.
- n)** Operar con tarjetas de crédito y cheques de viajero.
- o)** Actuar como agente originador en procesos de titularización.
- p)** Servir de agente financiero para las inversiones o préstamos en el país, de recursos provenientes del exterior.
- q)** Efectuar operaciones de reporto.

r) Efectuar operaciones de arrendamiento financiero mobiliario hasta un monto límite equivalente a UFV200.000.- (Doscientas Mil Unidades de Fomento a la Vivienda) e inmobiliario para vivienda de interés social. Estos límites podrán ser modificados mediante Decreto Supremo.

s) Efectuar operaciones de factoraje, con facturas cambiarias u otro tipo de documento mercantil autorizado mediante reglamentación de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI.

t) Efectuar operaciones de derivados en distintas modalidades, sujetas a reglamentación emitida mediante Decreto Supremo.

u) Sindicarse con otras entidades de intermediación financiera para otorgar créditos o garantías, sujeto a reglamentación de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI, la que no se considerará como sociedad accidental, ni conlleva responsabilidad solidaria y mancomunada entre las entidades sindicadas.

v) Canalizar recursos a otras entidades financieras en forma de préstamo, únicamente para fines de expansión de cartera al sector productivo por parte de la entidad financiera prestataria

w) Canalizar recursos a otras entidades financieras temporalmente para fines de liquidez, sujeto a reglamentación de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI.

x) Mantener saldos en bancos corresponsales del exterior.

y) Realizar transferencias de dinero y emitir órdenes de pago exigibles en el país o en el extranjero, en forma física o por medios electrónicos.

z) Canalizar productos y servicios financieros, autorizados en la presente Ley, a través de dispositivos móviles.

Las entidades de intermediación financieras emisoras de una garantía a primer requerimiento deberán cumplir con el pago de la misma indefectiblemente, el día

hábil siguiente al requerimiento del beneficiario, sin que pueda invocar para abstenerse de hacerlo, excepciones o defensa derivadas de ninguna otra relación, incluida la subyacente que se garantiza. El requerimiento del beneficiario consistirá en la presentación por escrito de la solicitud de pago acompañando el o los documentos exigidos en la garantía afirmando bajo juramento, que la obligación garantizada ha sido incumplida.

Las entidades de intermediación financiera autorizadas para desarrollar las actividades mencionadas en los Incisos i y p, podrán hacerlo directamente o mediante sociedades autorizadas.”²⁶

“Para efectos de esta Ley, las operaciones activas de las entidades de intermediación financiera, en lo relativo al plazo serán:

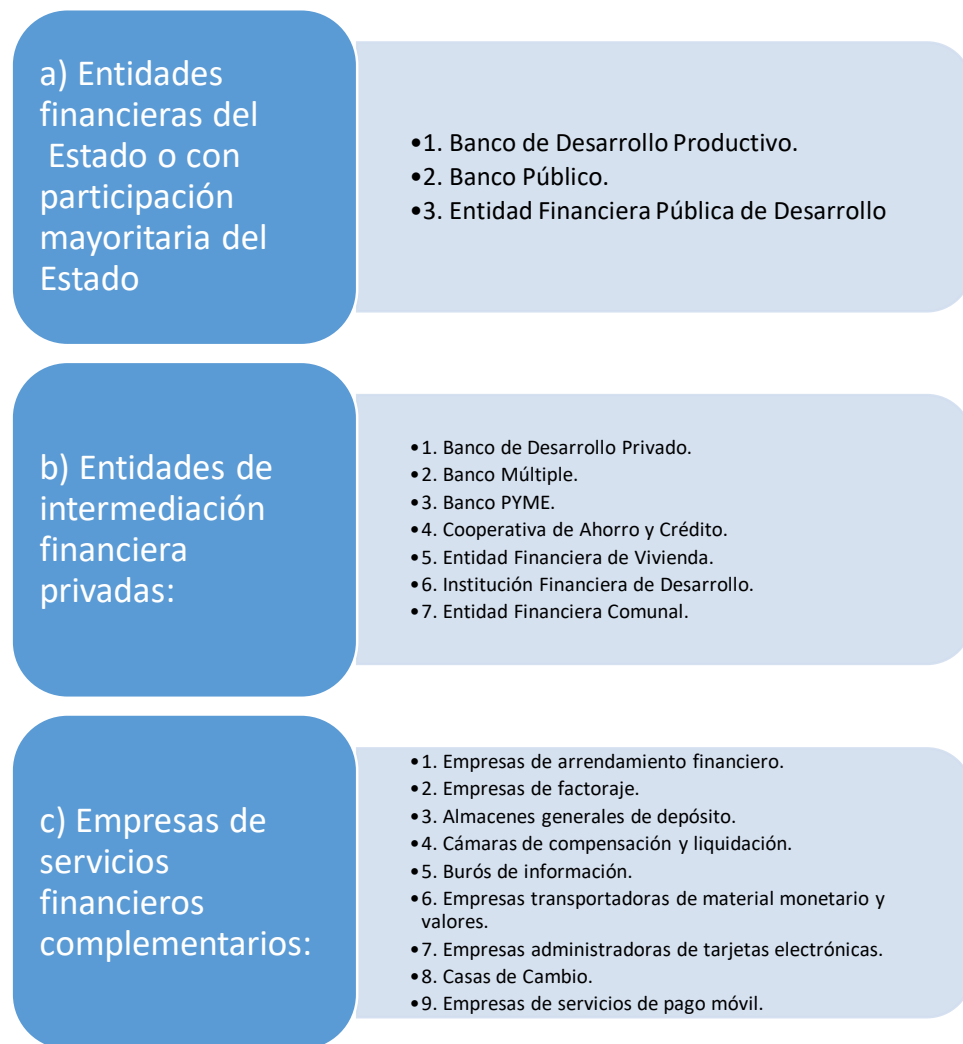
- a)** Operaciones a corto plazo, no mayores a un (1) año.
- b)** Operaciones a mediano plazo entre un año (1) como mínimo y cinco (5) años como máximo.
- c)** Operaciones a largo plazo, mayores a cinco (5) años.”²⁷

²⁶ Título II Capítulo I, Operaciones Activas, Contingentes y de Servicios, Artículo 119 **Ley Nº 393 LEY DE SERVICIOS FINANCIEROS**

²⁷ Título II Capítulo I, Plazos en Operaciones Activas, Artículo 122 **Ley Nº 393 LEY DE SERVICIOS FINANCIEROS**

Grafico N°5

Tipos de Entidades Financieras



Elaboración Propia

En base a la ley de servicios financieros art 151

3.3.6. Ley 393 La Asamblea Legislativa Plurinacional, Decreta: Ley de Servicios Financiero Título IV Las Entidades Financieras Privadas

3.3.6.1. Capítulo II De Las Entidades de Intermediación Financiera Privada Sección II Banco Múltiple

“Los bancos múltiples se constituirán bajo la forma jurídica de sociedad anónima, debiendo su escritura de constitución social y estatutos, regirse a las disposiciones de la presente Ley y al Código de Comercio en lo conducente. Las acciones de los bancos múltiples serán nominativas y ordinarias.

El nombre o razón social de los bancos múltiples, necesariamente deberá contener la palabra "banco" en castellano como primera palabra.”²⁸

“Los bancos múltiples tendrán como objetivo la prestación de servicios financieros al público en general, favoreciendo el desarrollo de la actividad económica nacional, la expansión de la actividad productiva y el desarrollo de la capacidad industrial del país.”²⁹

“Los bancos múltiples están facultados para realizar con el público en general las operaciones pasivas, activas, contingentes y de servicios que se encuentran comprendidas en el Título II, Capítulo I de la presente Ley.”³⁰

²⁸ Título IV Capítulo II, Sección II, Constitución, Artículo 230 **Ley Nº 393 LEY DE SERVICIOS FINANCIEROS**

²⁹ Título IV Capítulo II, Sección II, Objetivo, Artículo 231 **Ley Nº 393 LEY DE SERVICIOS FINANCIEROS**

³⁰ Título IV Capítulo II, Sección II, Operaciones, Artículo 232 **Ley Nº 393 LEY DE SERVICIOS FINANCIEROS**

3.3.7. Ley 393 La Asamblea Legislativa Plurinacional, Decreta: Ley de Servicios Financiero Título VI Gobernabilidad y Gestión de Riesgos

3.3.7.1. Capítulo II Gestión de Riesgos

“Las entidades financieras deberán implementar sistemas, metodologías y herramientas de gestión integral de riesgos, que contemplen objetivos, estrategias, estructura organizacional, políticas y procedimientos para la prudente administración de todos los riesgos inherentes a sus actividades y operaciones; en base a la normativa que emita para el efecto la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI.

Es responsabilidad del directorio u órgano equivalente de la entidad, instaurar formalmente un proceso de gestión integral de riesgos, debiendo contemplar como mínimo las etapas de identificación, medición, monitoreo, control, mitigación y divulgación, de los distintos tipos de riesgo a los que se enfrenta la entidad.”³¹

“Las entidades financieras están obligadas a instaurar procesos para la gestión del riesgo crediticio, con el objetivo de minimizar los niveles de exposición a este riesgo y limitar las pérdidas potenciales que podrían derivarse por la incobrabilidad de los financiamientos otorgados.

El directorio u órgano equivalente de la entidad tiene la responsabilidad de aprobar políticas y procedimientos para la sana administración de la cartera de créditos, definiendo límites de endeudamiento y concentración crediticia alineados al perfil de riesgo de la entidad, así como a las disposiciones de la presente Ley y la normativa emitida por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI.”³²

“Con relación a las operaciones de financiamiento, se deberá tener presente que las entidades de intermediación financiera evaluarán a los deudores tomando en cuenta sus flujos de caja, sus ingresos y capacidad de servicio de la deuda, su situación financiera, patrimonial, proyectos futuros y otros factores relevantes para

³¹ Título VI Capítulo II, Gestión Integral de Riesgos, Artículo 449 Ley N° 393 LEY DE SERVICIOS FINANCIEROS

³² Título VI Capítulo II, Gestión del Riesgo Crediticio, Artículo 450 Ley N° 393 LEY DE SERVICIOS FINANCIEROS

determinar la capacidad de pago del deudor, siendo éste el criterio básico de la evaluación. Las garantías tienen carácter subsidiario.”³³

3.4. MARCO INSTITUCIONAL

3.4.1. Banco Fie

FIE inició sus operaciones en 1985 como ONG FIE en condiciones adversas para el país, en medio de una hiperinflación catalogada entre las más altas de la historia de la región, siendo la entidad pionera en Bolivia en la otorgación de microcrédito individual, con la aplicación de una tecnología propia y constituyéndose en un referente a nivel nacional e internacional en la atención de las demandas financieras de los sectores de la población con menores ingresos.

Por entonces, esos sectores, que constituían el grueso de la población boliviana, no tenían acceso al sistema financiero y sus posibilidades de acceder a sus servicios eran nulas.

En ese contexto, el propósito que se fijó ONG FIE fue apoyar el desarrollo de pequeñas unidades productivas de familias de escasos recursos económicos bajo la idea de incluirlas al sistema financiero tradicional.

Hacia 1998 se conformó un Fondo Financiero Privado para continuar con un exitoso programa de microcrédito en favor de micro emprendimientos con la aplicación de una tecnología propia y la inclusión del ahorro como un producto adicional, elementos de inclusión financiera y empoderamiento de sectores vulnerables que no tenían acceso a servicios financieros.

El 2010 se realizó la transformación en Banco FIE S.A.

Ahora, como banco múltiple, su propósito es brindar servicios financieros integrales a diferentes sectores de la población y empresas bolivianas, manteniendo el

³³ Título VI Capítulo II, Evaluación del Deudor, Artículo 454 Ley Nº 393 LEY DE SERVICIOS FINANCIEROS

enfoque en la micro y pequeña empresa e impulsando y acompañando el proceso de inclusión financiera.

En 39 años de trayectoria, la entidad ha perfeccionado el funcionamiento de su tecnología crediticia, utilizada para impulsar la sostenibilidad, el fortalecimiento y desarrollo de la micro y pequeña empresa, atendiendo de forma efectiva y oportuna sus necesidades.

Hoy, Banco FIE continúa trabajando con los mismos valores y los mismos propósitos con los que empezó hace más de tres décadas, avanzando hacia el futuro como un referente de banca inclusiva y comprometida con el desarrollo de Bolivia.

3.4.2. Misión

“Somos un banco que ofrece soluciones financieras integrales de calidad para nuestra clientela, preferentemente al sector de la micro y pequeña empresa. Basamos nuestro accionar en la ética, generamos valor para nuestros grupos de interés y aportamos a la construcción de una sociedad sostenible, inclusiva y equitativa.”

3.4.3. Visión

“Ser el banco preferido por la clientela, reconocido por la sociedad y a nivel internacional por su modelo de negocio ético, de calidad y responsabilidad social, priorizando la inclusión financiera.”

3.4.4. Valores De Banco Fie

La labor de Banco FIE se sustenta en los valores que respaldan todas las operaciones de la entidad, definiendo a su vez el accionar con los diferentes públicos de interés:

- *“Cumplimos con **RESPONSABILIDAD***

los compromisos y las metas que nos trazamos. Asumimos las consecuencias de lo que decimos y lo que hacemos.”

- “Procedemos con **RESPECTO**

brindando a las personas un trato digno, empático, tolerante y considerado, aceptando las diferencias.”

- “Nos conducimos con **LEALTAD**

siendo fieles y consecuentes con los compromisos asumidos, con nuestros ideales y principios, considerando la confianza que merecen todos.”

- “Actuamos con **JUSTICIA**

siendo ecuánimes, imparciales, objetivos y equitativos en nuestras acciones y decisiones. Damos y pedimos a cada quién lo que le corresponde.”

- “Trabajamos con **TRANSPARENCIA**

mostrando nuestro accionar con claridad y oportunidad, sin restringir ni tergiversar información que pueda ser requerida por terceros para la toma de decisiones.”

- “Actuamos con **HONESTIDAD**

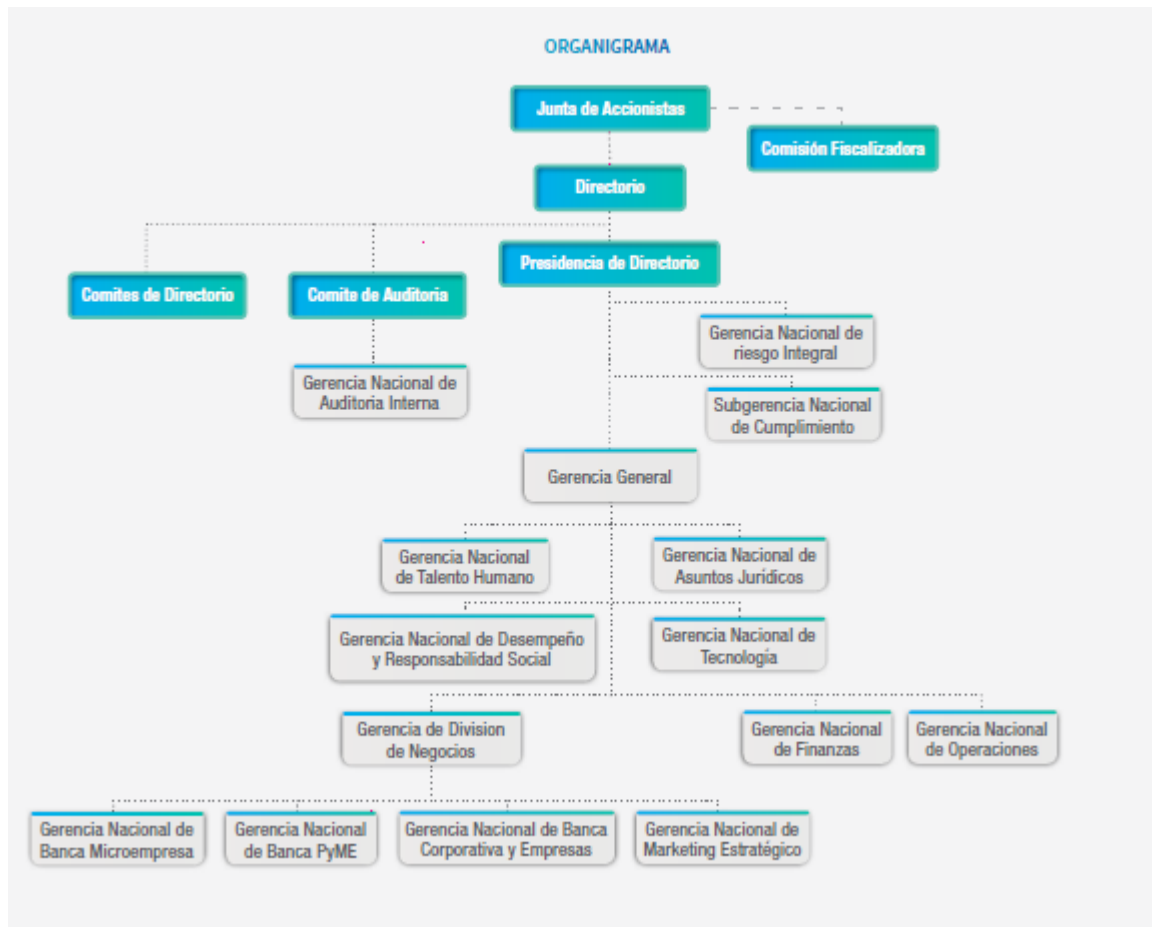
demostrando honradez y rectitud. Decimos la verdad, siendo congruentes entre lo que decimos y lo que hacemos.”

3.4.5. Organización y Estructura

Banco Fie con el fin de optimizar los procesos estratégicos y centrales del negocio, la estructura de Banco FIE acompaña la consolidación de la entidad como Banco Múltiple, preservando la cultura ética que acompaña el crecimiento organizacional enfocado principalmente en el segmento de la micro y pequeña empresa bajo el siguiente esquema:

Grafico N°6

Estructura Organizacional Banco Fie



Fuente: Memoria Institucional Banco Fie

3.4.6. Oficinas Regionales

La entidad tiene ocho oficinas regionales con presencia en las 10 ciudades principales de Bolivia (nueve ciudades capitales de departamento y la ciudad de El Alto)

En 70 ciudades intermedias y poblaciones rurales

Regionales:

- El Alto
- La Paz – Pando
- Santa Cruz – Beni
- Cochabamba
- Tarija
- Potosí
- Chuquisaca
- Oruro

3.4.7. Canales de Atención

Banco Fie Lleva servicios financieros allí donde existe una necesidad sentida, promoviendo la inclusión y generando condiciones para una mayor dinamización de la economía, principalmente de la micro y pequeña empresa, constituye un pilar esencial de

la estrategia institucional. Bajo esta premisa, Banco FIE es la tercera entidad del sistema financiero boliviano con la mayor red de oficinas, convirtiéndose ésta en una de sus principales fortalezas.

El funcionamiento y expansión de la red de Puntos de Atención Financiera (PAF's) promueven el crecimiento de los niveles de bancarización permitiendo un mayor y permanente acceso a servicios financieros a cada vez más bolivianos y bolivianas.

Cuadro N°1

Puntos De Atención A Nivel Nacional

Puntos de Atención	
Oficina Central	1
Sucursales	8
Agencias	142
Ventanillas de cobranza	86
Oficinas externas	19
Oficinas Feriales	2
Cajeros Automáticos	177
Total General	435

Fuente: Elaboración propia

En Base a Memoria Institucional

Cuadro N° 2

Puntos De Atención Según Ubicación Geográfica

Puntos de atención Ubicación geográfica				
	URBANA	PERIURBANA	RURAL	TOTAL
Oficina central	1			1
Sucursales	8			8
Agencias Fijas	71	27	44	142
Ventanillas	41	8	37	86
Oficinas externas	7	2	10	19
Oficinas feriales			2	2
Cajeros automáticos	136	22	19	177
Total General	264	59	112	435

Fuente: Elaboración propia

En Base a Memoria Institucional

3.4.8. Cartera De Crediticia

El 2019 el incremento en la cartera fue de 208,90 millones de dólares, con un crecimiento de 14.33% respecto a la gestión anterior. El saldo al 31 de diciembre de 2019 es de 1,666 millones dólares, con un total de 216.8 mil operaciones de crédito y un monto promedio de crédito de 7.687 dólares, alcanzando a más de 195 mil clientes de cartera.

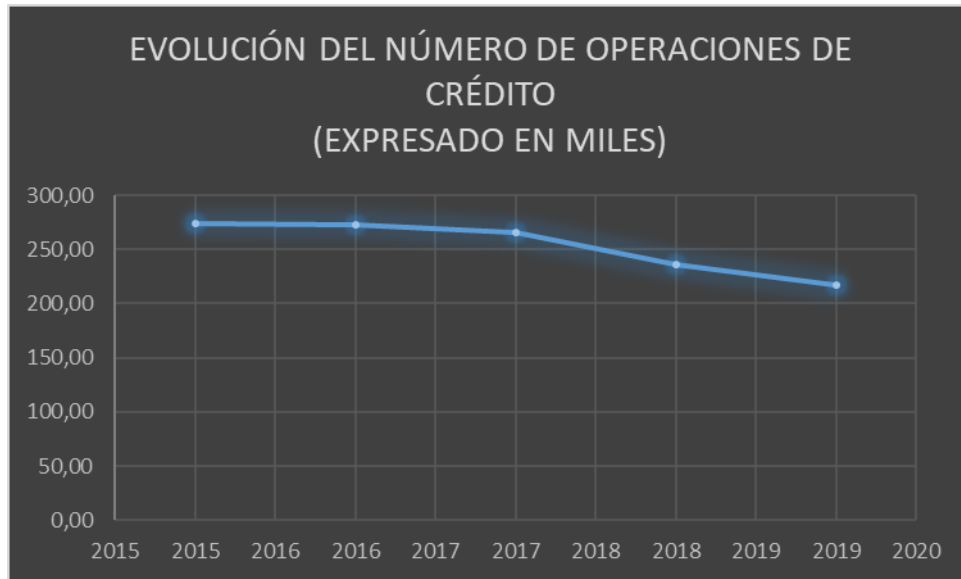
La cartera de crédito está dirigida principalmente hacia los segmentos de la micro y pequeña empresa.

Los financiamientos otorgados por montos menores a 20.000 dólares representan el 47.6% de la cartera desembolsada y el 91.4% del total de operaciones de créditos desembolsados durante la gestión 2018.

Durante la gestión 2018, se desembolsaron 95.714 operaciones por un valor de 986 millones de dólares.

El 53.2% del total de operaciones desembolsadas fue menor a 5.000 dólares. En contraparte, el financiamiento superior a 20 mil dólares representa el 8.6% del total de operaciones y el 52.4% de la cartera desembolsada.

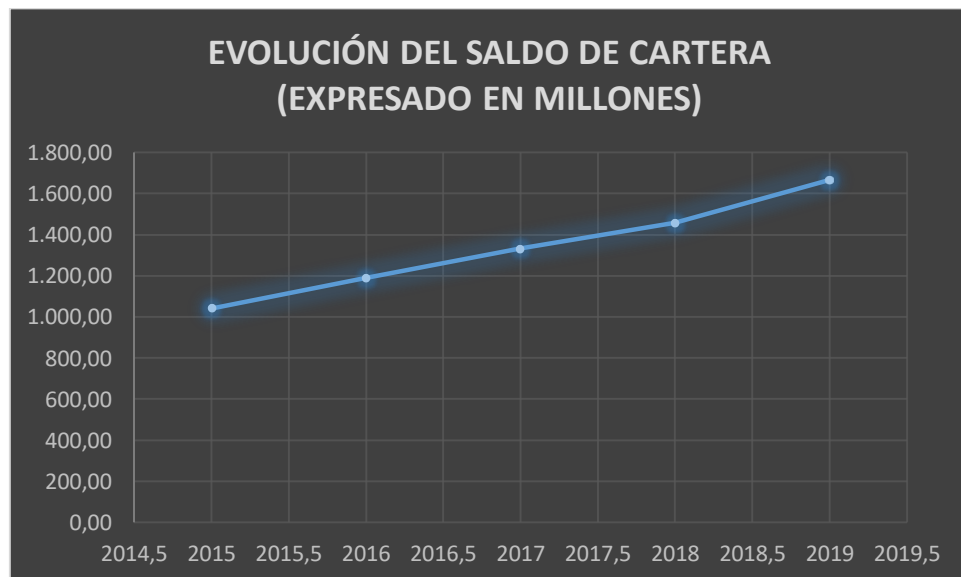
Grafico N°7



Fuente: Elaboración Propia

En base a datos de estados de cartera

Grafico N°8



Fuente: Elaboración Propia

En base a datos de estados de cartera

3.5. MARCO PRACTICO

3.5.1. Análisis Financiero aplicado por Banco Fie

El Análisis Financiero consiste en un conjunto de procedimientos que permiten al Oficial de Negocios de BANCO FIE, transformar los datos proporcionados por los clientes, en información útil para tomar buenas decisiones al momento de otorgar créditos.

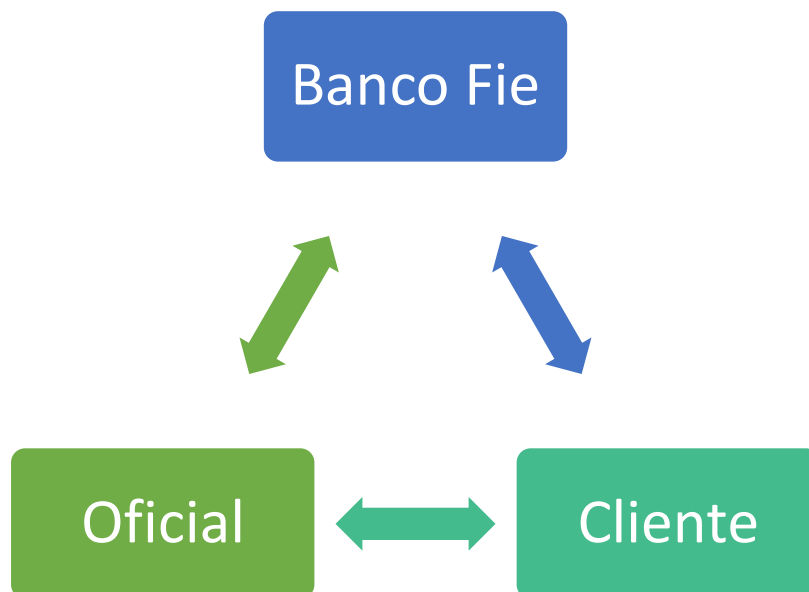
Sirve como un medio importante para analizar y determinar la conveniencia de conceder o no un crédito, además de ayudar a determinar las condiciones de un crédito, como monto, plazo, forma de pago, cuota.

3.5.2. Beneficios del Análisis Financiero

El Análisis Financiero permite crear un triángulo de beneficio que comprende:

Grafico N°9

Triangulo de Beneficios



Fuente: Evaluación de Créditos Banco Fie

A. Cliente.- Realizando un adecuado análisis financiero cuentas con la información necesaria para orientar al cliente sobre el nivel de deuda que puede afrontar y su capacidad de pago, otorgando a un cliente un crédito a medida se incentiva el crecimiento sano de sus negocios, lo que repercute favorablemente en el crecimiento de la unidad familiar y la calidad de vida del mismo.

B. Oficial de Negocios.- El análisis Financiero, como un componente importante de la otorgación del crédito, permite al Oficial de Negocios, entender mejor la situación de los negocios de los clientes, ofrecerles productos acordes a su realidad económica, prevenir el sobreendeudamiento y asegurar la calidad de la cartera que administran.

C. Banco FIE.- El análisis financiero reduce el riesgo de crédito, por tanto:

- se reduce/n
 - la probabilidad de tener pérdidas por incobrabilidad de cartera y constitución de provisiones específicas,
 - los recursos destinados a la cobranza,
- se asegura la permanencia de sus clientes.

Todo lo anterior mencionado se traduce en una mayor rentabilidad y crecimiento de una cartera de créditos sana, que asegura el cumplimiento de la misión de Banco Fie S.A.

3.5.3. Componentes del Análisis Financiero

Para realizar un Análisis Financiero se necesita un Balance General y un Estado de Resultados. Los empresarios que son propietarios de microempresas por lo general no llevan una contabilidad formal, por este motivo el Oficial de Negocios debe elaborar los Estados Financieros para este tipo de clientes. Siendo que el propósito final es realizar un Análisis Financiero, se debe realizar un correcto relevamiento de

datos para que estos Estados Financieros reflejen la realidad económica de la microempresa.

En la medida en que el Oficial de Negocios de Microempresa elabore Estados Financieros confiables, puede construir una base de datos histórica que permitirá hacer un buen seguimiento al desarrollo económico financiero del cliente y realizar un adecuado análisis de riesgo crediticio, por otro lado, podrá brindar asesoramiento al cliente para mejorar la administración de su negocio.

3.5.3.1. Balance General

El Balance General es un reporte financiero que funge como una fotografía porque refleja la situación financiera de una empresa a una fecha determinada.

Está conformado por las cuentas de **activo** (lo que la unidad económica posee), **pasivo** (deudas) y el **patrimonio** que es la diferencia entre estos.

Para un mejor análisis Banco Fie elabora un Balance General de la unidad económica, denominado comúnmente Balance del Cliente, que muestra las cuentas de activo y pasivo diferenciando entre actividad principal, actividades secundarias y familiares.

En cuanto al patrimonio solo hace distinción entre patrimonio de la actividad principal y patrimonio del cliente, éste último incluye el patrimonio de las actividades secundarias.

3.5.3.1.1. Consideraciones para elaborar el Balance General

A) ACTIVO

Un bien se considera un activo cuando se espera que contribuya en la generación de beneficios económicos. Esto significa que debe tener la capacidad de traer ganancias a la unidad económica en el futuro, bien sea mediante su uso, su venta o su intercambio.

- Todos aquellos bienes de los que no se esperan beneficios económicos, no deben ser incluidos en los activos, por ejemplo, maquinaria y equipo en mal estado, mercadería dañada u obsoleta.
- Se debe prestar atención a la valuación y exposición de las diferentes cuentas. Cada cuenta en el activo debe tener un determinado valor y ser expuesta en la estructura del Balance en el lugar que le corresponde de acuerdo a su naturaleza.

El primer criterio de exposición es la clasificación de la cuenta como activo de la actividad principal, activo de actividad secundaria o activo familiar.

La actividad principal es aquella que genera el mayor volumen de ingresos.

- Los **activos de actividades secundarias** se agregan en una sola cuenta en el Balance General de la Unidad económica. Las actividades secundarias son aquellas que generan menor volumen de ventas en relación a la actividad principal.
- Los **activos familiares** están constituidos por aquellos bienes de uso exclusivo de la familia, tales como muebles del hogar, ahorro familiar para proyectos familiares, vivienda y vehículo de uso exclusivamente familiar, anticréditos, terrenos, acciones telefónicas de uso exclusivo de la familia, inversiones de tipo familiar.

El segundo criterio de exposición es que los activos de la actividad principal se deben segregar en corriente y no corriente.

- El **activo corriente** está conformado por el conjunto cuentas que se esperan que puedan convertirse en efectivo en el transcurso de una gestión, las cuentas más comunes son el efectivo de la actividad en caja y bancos, inventarios, cuentas por cobrar. También forman parte del activo corriente los gastos anticipados, anticipos por compra de mercadería y mercadería en tránsito.
- El **activo no corriente** está conformado por los bienes que la empresa cuenta para su propio uso y no así para la venta, al menos no existe la

intención del empresario de vender esos bienes ya que los utiliza para el desarrollo normal de su actividad, entre los más comunes tenemos los muebles y enseres, maquinaria y equipo, instalaciones, vehículos de la actividad, inmuebles de la actividad. También forman parte del activo no corriente, anticrético de tienda o local para uso de la actividad y/o acciones telefónicas utilizadas en la actividad, como otro tipo de inversiones que benefician a la misma.

De acuerdo a la política de créditos de Banco FIE, cuando un prestatario declara propiedad de bienes inmuebles o vehículos debe presentar respaldos de la propiedad de estos bienes.

En relación a la valoración de activos, que significa asignar un valor económico a los bienes, se debe asumir criterios prudentes de acuerdo a la naturaleza de cada activo:

- Efectivo en caja y bancos, el valor de monto de dinero que se puede verificar, en posesión de la unidad económica o saldo en las cuentas bancarias a la fecha de elaboración del balance.
- Cuentas por cobrar, se deben excluir las cuentas por cobrar que tienen poca probabilidad de recuperación.
- Inventarios, al costo de adquisición o costos de producción.
- Maquinaria y equipo, muebles y enseres, bienes del hogar, vehículos, al valor estimado de realización, que significa lo que se podría obtener por la venta de ese activo en las condiciones en las que se encuentra, teniendo en cuenta el estado de conservación y grado de obsolescencia.
- Instalaciones y construcciones, al costo o valor de reposición el que sea menor, el costo representa la inversión inicial que se habría realizado, el valor de reposición representa el costo que sería necesario incurrir en el momento actual para construir un activo de similar naturaleza.
- Inmuebles, valor de mercado cuando se tiene información confiable de los precios en los que se tranzan inmuebles de similares características, al costo

de adquisición y/o construcción cuando no se tiene información confiable de valores de mercado.

- Anticréticos, de acuerdo al valor del contrato.

B) PASIVO

Se Debe considerar cuando se conoce de su existencia, algunas deudas podrían no encontrarse documentadas, sin embargo, los clientes o solicitantes de crédito las declaran, en tales casos se debe obtener información que permita cuantificar y clasificar adecuadamente el pasivo. También es importante que se verifique la aplicación de dichos fondos en su contraparte del activo o gasto.

Se Debe clasificar en el pasivo de la actividad principal, el pasivo de actividades secundarias y el pasivo familiar.

- a) El pasivo de la actividad principal se debe clasificar en pasivo corriente, préstamo con entidades financieras de largo plazo y otras cuentas por pagar de largo plazo.

En el **pasivo corriente** se encuentra conformado por las cuentas por pagar a proveedores, préstamo con entidades financieras de corto plazo y otras cuentas por pagar a corto plazo.

Los préstamos con entidades financieras a corto plazo representan préstamos obtenidos para la actividad cuyo plazo de amortización es igual o menor a 12 meses, también deben incluir la porción corriente de los préstamos con entidades financieras a largo plazo, esto quiere decir la porción de saldo de capital que se amortizará en los próximos 12 meses.

En otras cuentas por pagar a corto plazo se deben incluir obligaciones de tipo impositivo, laboral, comercial o personal que son exigibles dentro del periodo de una gestión y que corresponden a la actividad principal.

Préstamos con entidades financieras de largo plazo, incluye los préstamos cuyo plazo de amortización excede los 12 meses, se expone el saldo que corresponde a la amortización posterior a los 12 meses.

Otras cuentas por pagar a largo plazo deben incluir obligaciones de tipo laboral, fiscal y comercial cuyo pago deba realizarse posterior a una gestión tomando como referencia la fecha de elaboración del Balance general.

- b) El pasivo de actividades secundarias muestra el saldo total de tales deudas sin la clasificación que se realiza para la actividad principal.
- c) Pasivos familiares corresponden a todas las deudas cuyo uso tuvo incidencia directa y exclusiva en los activos familiares, así como gastos familiares cuando corresponda.

C) PATRIMONIO

El patrimonio representa la diferencia del activo y el pasivo, representa la participación de los propietarios en los recursos de la unidad económica, para un mejor análisis en Banco Fie identificamos por separado el patrimonio de la actividad principal y posteriormente el patrimonio total de la unidad económica que se denomina comúnmente patrimonio del cliente.

La política de créditos de Banco Fie establece lo siguiente:

El endeudamiento directo y contingente del prestatario con Banco Fie no podrá ser mayor al patrimonio del prestatario o unidad económica, excepto cuando se trate de créditos hipotecarios de vivienda, créditos hipotecarios de vivienda de interés social, proyectos inmobiliarios de construcción, personas jurídicas y operaciones con índice de tamaño de pequeña y gran empresa

Debemos interpretar la política de la siguiente manera:

- Al indicar patrimonio del prestatario hace referencia al patrimonio de la unidad económica, más comúnmente denominado patrimonio del cliente.

- La regla solamente aplicaría para personas naturales con índice de tamaño de actividad microempresa, por tanto, un cliente con calidad de persona jurídica e índice microempresa no se encuentra incluida.

Quedan excluidas de la regla el Crédito Hipotecario de Vivienda (H0) y el Crédito Hipotecario de Vivienda de Interés Social(H3), vale decir que cuando la operación tenga características para ser clasificada como uno de estos tipos de crédito, el monto a financiar puede ser mayor al patrimonio del cliente.

3.5.3.2. Estimación de Capacidad de Pago y sus diferencias con el Estado de Resultados

Para realizar un Análisis Financiero se necesita un Balance General y un Estado de Resultados.

En Banco Fie no se elabora un Estado de Resultados como tal, sino un **estado de ingresos y gastos** que lo denominamos Estimación de Capacidad de Pago.

Resumen de diferencias entre la Estimación de Capacidad de Pago y el Estado de Resultados	
Estado de Resultados	Estimación de Capacidad de Pago
<p>✓ Se construye sobre la base del devengado, es decir que se reconocen los ingresos y gastos cuando ocurren sin importar si se ha recibido o erogado el efectivo</p>	<p>✓ Se elabora de manera híbrida ya que:</p> <ul style="list-style-type: none"> - para las ventas se realiza una estimación de los ingresos en efectivo que el empresario llegaría a percibir en determinado periodo. - para los gastos consideramos todas las erogaciones que son necesarias para el desarrollo de su actividad, para lo cual por un lado se recurre a la cuantificación de algunos gastos cuyo importe es fácil y objetivamente determinable, tal es el caso de los alquileres, salarios, servicios básicos, entre otros,

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ por otro lado se realiza estimaciones de otros gastos que por su naturaleza no pueden ser fácil y objetivamente cuantificables, ya que el mismo empresario no puede establecer con exactitud cuál sería el importe del gasto que incurre en tales conceptos,
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Contempla depreciaciones 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ No contempla depreciaciones
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Contempla el gasto financiero que representa el pago de intereses por deudas en el sistema financiero 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Contempla el pago a capital e interés.
<ul style="list-style-type: none"> ✓ tiene como objetivo mostrar el resultado (utilidad o pérdida) de una empresa 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ tiene como objetivo establecer si un empresario se encuentra en posibilidad de cancelar la cuota del crédito y el importe de la cuota que no le represente dificultad para cancelar.

Para elaborar la Estimación de Capacidad de Pago en un contexto en el que por lo general no existen registros y documentos de respaldo de las transacciones, o si existen estos son escasos y desorganizados, será necesario obtener declaraciones verbales de los clientes y recopilar la poca documentación existente.

3.5.3.3. Estructura de la Estimación de Capacidad de Pago

Esta estructura se asemeja a un Estado de Resultados y es la siguiente:

Grafico N°10

Estructura Capacidad de Pago

ESTIMACION DE CAPACIDAD DE PAGO	
	Bs.
INGRESOS O VENTAS DE LA ACT. PRINC.	
COSTO DE VENTAS ACT. PRINC.	
UTILIDAD BRUTA	-
MUB	
GASTOS OPERATIVOS	
UTILIDAD OPERATIVA	-
Ingreso neto de la actividades secundarias	-
Gastos Familiares	
RESULTADO NETO	-
Amortización otras deudas	
SALDO DISPONIBLE	-
Cuota máxima línea de crédito	
Amortización crédito que solicita	
MARGEN DE AHORRO	-

Fuente: Evaluación de créditos Banco Fie

Los conceptos de Ingreso o Ventas de la Actividad Principal, Costo de Ventas, MUB (Margen de Utilidad Bruta), Gastos Operativos, Gastos Familiares, Amortización de Otras Deudas, Saldo Disponible, Marge de Ahorro se describen en los siguientes puntos

3.5.3.3.1. Conocimiento de la actividad económica para una adecuada Estimación de Capacidad de Pago

El conocimiento de la actividad económica o negocio del cliente es muy importante para poder identificar en qué momento se generan los ingresos y en qué tipo de gastos incurre. Cada actividad tiene sus propias características y a la vez cada cliente de cada actividad lleva adelante la administración de su negocio de manera particular.

El Oficial de Negocios debe conocer las características propias de cada tipo de actividad económica que analiza, la mejor forma que se obtiene este conocimiento es conversando con clientes que cuentan con vasta experiencia y están dispuestos a brindar información.

3.5.3.4. Determinación de Ingresos

Cada tipo de actividad tiene una periodicidad en el flujo de sus ingresos, conviene agrupar esta periodicidad en días, semanas y meses. Así se encuentran negocios cuyo flujo de ingresos es diario porque se vende todos los días, en otros casos el flujo será semanal (percibe ingresos una o dos veces por semana), también es posible encontrar negocios cuyo flujo de ingresos es cada dos semanas. En ciertas actividades el flujo será mensual (percibe ingresos una vez al mes), inclusive existen actividades cuya periodicidad de flujo excederá un mes pudiendo llegar a dos, tres y hasta más meses.

Analizar la periodicidad de los ingresos en el negocio del cliente te servirá para adecuar el tipo de cuota que más se acomoda a sus flujos (cuotas bisemanales, mensuales, bimensuales, trimestrales).

Existen actividades que por sus características propias tienen ciclos marcados en sus flujos de ingreso que se denomina estacionalidad. La estacionalidad se la puede clasificar en tres temporadas, buena, regular y mala. Conviene medir el tiempo en meses, por lo tanto, existirán meses buenos, meses regulares y meses malos. Son meses buenos aquellos en el que el negocio alcanza los ingresos más altos, malos en los que alcanza los ingresos más bajos.

3.5.3.5. Información Base

Es la información primaria que obtenemos sobre el nivel de ingresos de la actividad, podemos obtener esta información base de dos fuentes registros o respaldos de ventas y Declaración verbal del empresario.

3.5.3.6. Registros o respaldos de ventas

El Oficial de Negocios inicialmente indaga si existe algún tipo de registros o respaldos de ventas como cuadernos de anotaciones, notas de venta, contratos de trabajo, contratos de servicios, facturas de venta etc. Si existiera información documentada confiable que se encuentra completa y consecutiva, el Oficial de Negocios utiliza ésta para estimar los ingresos, en este caso se recomienda tener

al menos tres meses consecutivos de información con lo cual se podría obtener un estimado de los ingresos aplicando un promedio simple.

3.5.3.7. Declaración verbal

Cuando no existe ningún tipo de documentación de respaldo o registros, se recurre a la declaración verbal que realiza la cliente referida a ingresos según frecuencia, esto quiere decir que el cliente debe indicar cuanto de dinero percibe por concepto de venta de productos o servicios y cada cuanto tiempo percibe tales ingresos. Entre las posibilidades de frecuencia de ingresos tenemos las siguientes:

- Diario
- Semanal
- Cada dos semanas
- Mensual
- Bimensual
- Trimestral
- Semestral

Sin embargo algunos negocios podrían presentar variaciones importantes en las ventas entre las diferentes semanas del mes, en esos casos se hace necesario obtener información del comportamiento de ventas de las otras semanas.

La información base debe ser sujeta a validación, significa que se debe verificar la información base que proporcionó el cliente, a este procedimiento se lo conoce usualmente como CRUCE DE INFORMACIÓN.

3.5.3.8. Cruce de Información

El cruce de información es una técnica a través de la cual se pretende comprobar la declaración primaria del cliente (información base, ingresos según frecuencia) y usualmente se lo hace obteniendo información de los ingresos desde otra perspectiva, la coherencia en la respuesta del cliente permitirá establecer la validez

de la declaración primaria, entre los cruces de información utilizados más comúnmente en Banco Fie están las siguientes:

- Venta de principales productos
- Compras a principales proveedores
- Compra de materia prima o insumo principal

Cada tipo de cruce de información se utiliza de acuerdo a la naturaleza de cada actividad, si bien estos son los principales no limitan al oficial a buscar otra técnica de validación en función a las características de la actividad e información disponible.

3.5.3.8.1. Principales Productos Comercializados

Es una técnica que puede se utiliza en actividades de comercio, producción e inclusive servicios, consiste en identificar entre los productos que tiene el negocio, aquellos que se venden en mayor cantidad y a la vez generan un buen porcentaje del volumen de ventas, posteriormente se establece la participación de la venta de estos productos en las ventas totales del negocio, a partir de lo cual se hace una inferencia para llegar al total de las ventas de la actividad.

3.5.3.8.2. Compras a principales proveedores

Es una técnica que puede ser utilizada para actividades de comercio únicamente, se basa en la lógica de que el empresario necesita reponer la mercadería que vende para lo cual debe comprar a sus proveedores y si bien el empresario podría tener una cantidad importante de proveedores, solo unos cuantos se constituyen en los principales, definiéndose como principales a aquellos a quienes compra en mayor volumen (monto de dinero) y con mayor frecuencia, por otro lado se recurre a la lógica de que el empresario compra mercadería con recursos provenientes de la venta de mercadería luego de descontar su utilidad.

Con estos supuestos se puede inferir las ventas para lo cual previamente se hace necesario conocer:

- El Margen de Utilidad Bruta de la actividad (MUB).
- La concentración de las compras en los principales proveedores, que significa el porcentaje de las compras que el empresario realiza a sus principales proveedores respecto del total de compras que realiza.
- El efectivo acumulado de las ventas de la actividad a la fecha del análisis.

Para aplicar el cruce se consulta al cliente sobre sus principales proveedores, aquellos a quienes les compra en mayor volumen (monto de dinero) y con mayor frecuencia, esto para obtener pocos datos que sean ciertamente útiles para hacer el análisis, de cada uno de ellos se debe obtener la siguiente información:

- Consultar cuál es la frecuencia de compra más usual en la que realiza las compras, es decir si la compra la realiza más frecuentemente de manera semanal, mensual u otra frecuencia.
- Cuál es el monto promedio por cada compra, en ocasiones el empresario podría realizar compras con cierta dispersión, es decir que podría existir diferencias importantes entre una compra y otra, en estos casos tratar de establecer los motivos de esta dispersión, obtener información de otras cercanas al periodo de análisis, posteriormente analizar la información y establecer una media con los importes que más se acerquen entre sí.
- La fecha de la última compra, la cual permite verificar la frecuencia de compras que declara el empresario.
- El efectivo que se encuentra en poder del empresario que proviene de las ventas de la actividad, este dato juntamente con las fechas de última compra a cada proveedor sirve para analizar el flujo de ingresos del periodo comprendido en el análisis el cual se establece entre la compra más antigua y la fecha de análisis.

3.5.3.8.3. Compra de materia prima o insumo principal

Se utiliza la siguiente técnica con actividades de producción o servicios y no así para actividades de comercio, ella se basa en el rendimiento que tiene determinado

insumo o materia prima que el empresario utiliza en el proceso de producción. Se entiende por rendimiento a la cantidad de unidades producidas de una determinada cantidad de insumo o materia prima.

La lógica que se utiliza va ligada a la necesidad que tiene el empresario de comprar materia prima e insumos para continuar con la producción, el empresario tiene la necesidad de continuar la producción debido ya que ha vendido su producción anterior y debe fabricar más productos para dar continuidad a su negocio, el empresario es cuidadoso de no generar stocks innecesarios y usualmente calza su nivel de producción a su demanda por tanto no es común que produzca mayor cantidad de la que va a vender de acuerdo a su experiencia.

Con estos supuestos se puede inferir las ventas para lo cual previamente es necesario que se cuente con la siguiente información:

- La materia prima o algún insumo principal en el cual se apoyará el análisis.
- La frecuencia y cantidad de compra de la materia prima o insumo elegido, es decir cada cuánto tiempo compra y en qué cantidad compra. La decisión de compra del productor en cuanto a frecuencia y la cantidad se da por diferentes motivos, entre los más usuales podríamos citar:
 - o Necesidad de reducir costos de transporte. Tiene que ver con la cercanía de la fuente de aprovisionamiento, a mayor distancia mayor costo de traslado por lo tanto el productor decidirá reducir la frecuencia e incrementar la cantidad de compra.
 - o Disponibilidad de espacio para el almacenamiento, a menor espacio mayor frecuencia y menor cantidad de compra.
 - o Tiempo de duración de las propiedades de la materia prima, los perecederos requieren de compras en menor cantidad y con mayor frecuencia, los no perecederos pueden almacenarse por más tiempo y dan la posibilidad de hacer compras en menor frecuencia y en mayores cantidades.

Disponibilidad en mercado, determinados insumos o materia prima podrían estar disponibles solo en determinadas temporadas por lo que el productor debe abastecerse en esos lapsos de tiempo.

- La unidad de compra y la unidad de uso de la materia prima o insumo principal.
- Cuando la unidad de compra es distinta a la unidad de uso se debe conocer la equivalencia entre ambas unidades de medida.
- La cantidad de producto y unidad de medida que utiliza el productor para llevar el control de la producción.
- El precio de venta del producto terminado. El precio de venta puede ser unitario o tomar otra unidad de medida de venta como por ejemplo docena, en función a cómo define el productor el precio.

3.5.3.9. Determinación del Costo de Ventas

Conceptualmente el Costo de Ventas es el costo en que se incurre para comercializar un bien, representa al valor en que se ha incurrido para producir o comprar un bien que luego será vendido.

ESTADO DE RESULTADOS	ESTIMACIÓN DE LA CAPACIDAD DE PAGO
Para elaborar un Estado de Resultados se determina el Costo de Ventas a partir del movimiento de los inventarios (SISTEMA PERIODO = Inventario inicial + compras – Inventario Final; SISTEMA PERPETUO = Método PEPS, UEPS, CPP).	Para elaborar la Estimación de Capacidad de Pago lo hacemos mediante una proyección a partir del Margen de Utilidad Bruta

Las ventas independientemente del monto siempre representan el 100%.

El Margen de Utilidad Bruta (MUB) representa el porcentaje de utilidad respecto a las ventas. Es decir que si una actividad tiene un MUB de 30% significa que el propietario gana Bs. 30 de cada Bs. 100 que vende.

El costo de ventas es la diferencia entre las ventas que representan el 100% y el MUB. En el caso citado en el punto anterior se entendería que si el MUB es de 30% entonces el Costo de Ventas sería 70% (100% - 30% = 70%), lo que significa que el propietario del negocio para vender Bs. 100 debe incurrir en un costo de Bs. 70.

3.5.3.10. Determinación del Margen de Utilidad Bruta (MUB)

Se define el Margen de Utilidad Bruta (MUB) como la relación existente entre la Utilidad Bruta y las ventas, el resultado expresado en porcentaje, entonces tendríamos lo siguiente:

$$\begin{aligned} \text{UTILIDAD BRUTA} &= \text{VENTAS} - \text{COSTO DE VENTAS} \\ \text{MARGEN DE UTILIDAD BRUTA} &= \text{UTILIDAD BRUTA} / \text{VENTAS} \times 100 \\ \text{ENTONCES:} & \\ &= (\text{VENTAS} - \text{COSTO DE VENTAS}) / \\ \text{MARGEN DE UTILIDAD BRUTA} &= \text{VENTAS} \times 100 \end{aligned}$$

La utilidad bruta de una actividad económica estaría conformada por la utilidad bruta del conjunto de productos comercializados en determinado periodo, para ello es necesario conocer los costos, los precios de venta, cantidades comercializadas de los productos y el periodo.

En actividades de comercio el costo de los productos está representado por el costo de adquisición, en tanto que en actividades de producción y servicios el costo del producto está representado por el costo de producción, es decir la suma de los costos de los diferentes insumos que intervienen en la producción del bien o servicio, denominados también costos directos. En ocasiones es posible tener acceso a cierta información como facturas de compra, notas de remisión, recibos o anotaciones, que nos permiten identificar los costos de compra ya sea de productos

para comercializar (comercio) o insumos para producir (producción y servicios), en estos casos debemos utilizar esta documentación para establecer los precios de compra. En tanto que en otras ocasiones se recurre a las declaraciones de los empresarios quienes conocen esta información.

Para los casos de producción es poco usual que se obtenga información sistematizada de los costos de producción por lo que el Oficial de Negocios determina el costo de los productos mediante una reconstrucción de los costos de producción con la información que le proporcione el productor.

Para los costos de producción se debe tener en cuenta que cada productor tiene una forma propia de llevar el control de su producción, controla sus costos en relación a una cantidad producida para la cual es necesario conocer exactamente las unidades de medida y cantidades de los insumos que son necesarios para su producción.

En los casos donde la actividad tiene una cantidad significativa de productos que comercializa, sería poco práctico determinar las cantidades comercializadas de todos los productos, toma mucho tiempo y sería un tanto difícil ya que el mismo empresario no podría proporcionar información confiable al respecto, a menos que cuente con registros sistematizados. En estos casos la determinación del MUB de la actividad se apoya en el MUB de los productos de mayor rotación para lo cual se debe seguir el siguiente procedimiento:

- Entre los productos que tiene el negocio se debe identificar aquellos productos que tienen mayor rotación.
- Definimos como mayor rotación a aquellos que se venden con mayor frecuencia y en mayor cantidad en comparación de los demás productos, por tanto, generan mayor volumen de ventas en el negocio.
- Se establece las cantidades aproximadas que se comercializan de estos productos en un periodo determinado.
- Se determina el MUB de la actividad bajo el mismo procedimiento.

- Si bien un negocio podría tener un número significativo de productos, es usual que los productos de mayor rotación sean en número reducido, en todo caso el Oficial de Negocio identifica como máximo 10 productos.
- Una característica de los productos de mayor rotación en una actividad es que reportan un menor MUB en comparación a los productos de lenta rotación, estos se deben a que existe una relación inversa entre rotación y rentabilidad, es decir que los productos de mayor rotación tienen menor rentabilidad y por el contrario los productos de menor rotación tienen una mayor rentabilidad.
- Elegir los productos de mayor rotación para determinar el MUB nos permite actuar con prudencia ya que el resultado refleja un MUB que se encuentra por debajo del promedio del negocio, por tanto, nos da mayor grado de seguridad al determinar la capacidad de pago del cliente.

3.5.3.11. Gastos operativos

En esta cuenta se exponen todos los gastos que son necesarios para el normal funcionamiento de la actividad económica del mismo modo que los ingresos y costos. En ocasiones es posible que se obtenga documentos de respaldo de algunos gastos, en otros casos es necesario que recurrir a la declaración verbal del empresario para poder cuantificarlos.

Es importante establecer todos los gastos operativos en los que incurre la actividad para estimar razonablemente la capacidad de pago. Una técnica que ayuda a identificar los gastos operativos es realizar un mapeo de los procesos que tiene el negocio,

Los gastos son clasificados en gastos fijos, gastos variables, estimaciones y previsiones. Para la estimación de capacidad de pago los gastos operativos son cuantificados con periodicidad mensual.

Los gastos fijos son aquellos cuyo importe no presenta variaciones de mes a mes, entre los más comunes tenemos los alquileres, servicio de internet, salarios fijos.

Para considerar estos gastos se toma los importes según los respaldos que tiene el empresario o simplemente por declaración.

Los gastos variables incrementan o disminuyen de un mes a otro por razones que tienen que ver con mayor o menor actividad en el negocio, entre los más comunes tenemos el servicio de energía eléctrica, consumo de agua potable, servicio de telefonía fija, telefonía móvil, impuestos de carácter mensual. En estos casos se establece el gasto en base a un promedio o apoyarnos en el gasto del último mes. Cuando se tienen documentos de respaldo como facturas de los servicios, se establece el gasto en base a los importes que se tienen en las facturas, de no contarse con respaldos se debe recurrir a la declaración del empresario.

Existen gastos cuya frecuencia y monto no se pueden establecer con precisión, en estos casos es útil apoyarse en estimaciones, es decir determinar un importe que se presume podría aproximarse al gasto en determinado ítem, por ejemplo el gasto de transporte en el que incurre el empresario para desarrollar la actividad, difícilmente se cuenta con algún tipo de respaldo que sustente el importe del gasto, pero se conoce que se traslada con cierta frecuencia de su domicilio al lugar de venta y viceversa (diario, día por medio, tres veces por semana, una vez a la semana, etc.), el gasto varía dependiendo del medio de transporte (micro, minibús, taxi, radio taxi, flota, avión, etc.), a la vez el uso de determinado medio de transporte depende de las necesidades que atraviesa el empresario al momento de tomar la decisión de transportarse (tiempo, distancia, carga, etc.), en este contexto no es posible determinar el gasto con precisión, lo que se hace es recurrir a los hechos habituales, es decir obtener información sobre la frecuencia habitual con la que realiza el gasto (diario, semanal, dos veces a la semana, cada 15 días, etc.), el medio de transporte que utiliza regularmente, el costo promedio que asume por cada vez que realiza el gasto, de esta manera establecemos un gasto estimado mensual en base a las variables descritas.

Las actividades incurren en gastos cuya periodicidad supera el mes (dos meses, tres meses, seis meses, un año, etc.) sin embargo, la periodicidad con la que se determinan los gastos operativos para la estimación de capacidad de pago es

mensual, ejemplos de gastos que tienen este comportamiento son las patentes anuales, impuesto a las utilidades de las empresas, aguinaldos, mantenimiento de vehículos (cuando el gasto no es mensual) y otros de similar naturaleza. En estos casos lo que se hace es una previsión mensual del gasto, a partir de dividir el importe total del gasto entre la periodicidad de ocurrencia, por ejemplo, el aguinaldo que se paga de forma anual, se toma el importe total del gasto por aguinaldos y se divide entre 12 meses para obtener la cuota parte del gasto que corresponde al mes y se expone de esa manera en la estimación de capacidad de pago, de esta manera tenemos un gasto mensual por aguinaldos a manera de previsión.

3.5.3.12. Ingreso Neto de Actividades Secundarias

Esta cuenta aglutina la utilidad operativa de las actividades económicas secundarias que tuviera el empresario. Recuerda que si un empresario tiene más de una actividad económica, la actividad principal es aquella que genera el mayor volumen de ventas, por tanto las otras serán consideradas como actividades secundarias.

3.5.3.13. Gastos Familiares

Los empresarios de microempresa encontraron en su actividad la forma de generar su propio empleo, ellos se dedican plenamente a la administración del negocio con escasa participación de terceros, usualmente trabajan otros miembros de la familia o personas muy allegadas y solamente cuando se hace muy necesario deciden contratar un personal externo.

Podemos calificar al empresario como alguien que se emplea así mismo, y las utilidades que genera su negocio representan la remuneración a su trabajo y esfuerzo.

Por lo general el empresario de microempresa no hace una segregación de gastos operativos y familiares y asigna sus recursos en función a sus necesidades, en el día a día va disponiendo la utilidad bruta que le genera su actividad ya sea en cubrir gastos operativos o gastos familiares dependiendo de las circunstancias, sin embargo tiene mucho cuidado de no afectar el capital invertido, si bien no llevan un

control sistematizado de su actividad conocen con bastante proximidad cuánto de ganancia le reporta su negocio.

La calidad de vida del empresario se encuentra en función al nivel de utilidades que genera su actividad económica o conjunto de actividades económicas en caso de existir más de una, en este sentido encontraremos unidades económicas de subsistencia, que son aquellas que generan utilidades que les permiten cubrir con mucho esfuerzo sus gastos básicos de alimentación, salud, educación, vestimenta y vivienda. En contraste encontramos otras unidades que generan un muy buen margen de ahorro, lo cual les permite llevar una vida con todas las comodidades y además tener excedentes para realzar otras inversiones.

Cualquiera que sea el caso, el oficial de negocio contextualiza el gasto familiar en base al nivel de vida de la unidad económica, adicionalmente las variables que se tienen en cuenta al momento de establecer el gasto familiar son las siguientes:

- Número de personas que dependen del ingreso familiar.
- Edades de las personas que son parte de la unidad familiar.
- Las actividades que desarrollan cada uno de los miembros de la unidad familiar.

Para establecer el número de personas que dependen del ingreso familiar, se tiene en cuenta los miembros de la familia (esposos e hijos) y otros integrantes como familiares de segundo y tercer grado que por diferentes razones viven junto a la familia del empresario, tal es el caso de sobrinos, padres de los esposos, abuelos, tíos, hermanos, ahijados, nietos, etc. Siempre dependan de cierto grado del ingreso de la unidad económica. Puede ser que alguno de ellos sea parcialmente independiente, generar sus propios ingresos, sin embargo, aún comparte recibe subsidios en cuanto a alimentación y otros gastos menores, igual debe ser incluido como miembro de la unidad familiar.

La importancia de establecer las edades de las personas que componen la unidad familiar se justifica en que a diferentes edades el gasto familiar es distinto, por

ejemplo, un bebé de menor a dos años posiblemente exija un nivel de gasto mayor que un niño de cinco años.

En cuanto a las actividades que desarrollan los miembros de la unidad familiar se establece si los hijos se dedican a estudiar, si los hijos mayores trabajan y generan algún ingreso aportando de algún modo para los gastos familiares comunes; quienes de los miembros participan activamente en las actividades económicas y quienes se encuentran inactivos, etc.

Del mismo modo que los gastos operativos de la actividad, los gastos pueden ser clasificados en gastos fijos, gastos variables, estimaciones y previsiones. Para la estimación de capacidad de pago los gastos familiares deben ser cuantificados de con periodicidad mensual.

3.5.3.14. Amortización de Otras Deudas, Cuota Máxima Línea de Crédito, Amortización Crédito que Solicita

Al momento de explicar la diferencia entre el Estado de Resultados y la Estimación de Capacidad de Pago, indicamos que en el Estado de Resultados se considera el gasto financiero, que representa los intereses por los créditos que tiene la empresa en diferentes Entidades Financieras, en tanto que en la Estimación de Capacidad de Pago se considera la cuota completa, es decir tanto la amortización a capital como el interés de los créditos que la empresa tiene en las distintas Entidades Financieras.

Con la explicación vertida en el párrafo anterior explicamos los conceptos que incluye cada cuenta:

a) Amortización de Otras Deudas

Esta cuenta aglutina las cuotas de créditos vigentes al momento de la evaluación, tanto en Banco Fie como en otras Entidades Financieras, las cuotas de créditos que se refinanciarán con el crédito propuesto no forman parte de esta cuenta.

b) Cuota Máxima Línea de Crédito

Una línea de crédito rotatoria es un producto que tiene Banco Fie que consiste en aprobar un determinado monto por un determinado plazo, bajo la línea de crédito se realizan desembolsos de créditos, los montos que se amortizan retornan a la línea de crédito para que el prestatario pueda utilizar nuevamente mientras se encuentre vigente el contrato de la línea de crédito. Bajo una línea de crédito se pueden realizar varios desembolsos individuales, cada una de ellas tendrá su propia cuota individual, por su parte la línea de crédito tiene su propia cuota que se denomina CUOTA MÁXIMA, esta cuota es el límite al cual se debe ajustar la sumatoria de las cuotas de los créditos individuales que se otorgaron bajo línea, es decir si la cuota máxima establecida para una línea de crédito.

Esta cuenta se utiliza cuando el prestatario tiene una línea de crédito en Banco Fie o si la propuesta de crédito es una línea de crédito.

c) Amortización Crédito que Solicita

Esta cuenta se utiliza para reflejar la cuota del crédito que se propone para un crédito directo.

3.5.2. Antecedentes de la Implementación del Formulario Fie Nix

3.5.2.1. Informe de Crédito

El informe de crédito fue la tecnología vigente para la evaluación de créditos antes de la implementación del formulario Fie Nix en el segmento micro B, este informe no era aplicado bajo el criterio de endeudamiento y/o índice del tamaño de la empresa, si no por el de nivel de ventas anuales Bs. 750,000 o de patrimonio del cliente de Bs. 350,000 si cumplía cualquiera de las dos condicionantes requería el uso de esta tecnología independiente del monto del crédito.

Este informe tomaba aproximadamente 12 días hábiles para su elaboración por oficiales con experticia, además que presentaba distintos modelos de su presentación dependiendo el oficial de negocio que estaba a cargo de su elaboración.

El informe de crédito contenía las siguientes variables:

A) Datos de los clientes

Donde se describía la información de los solicitantes del crédito este inciso contenía principalmente los nombres de los clientes tanto deudor como codeudor, documentos de identidad, la edad de los mismos, el estado civil, dirección del domicilio, teléfonos, la actividad económica principal y secundaria, el CAEDEC (código de actividad económica y destino del crédito)

B) Datos del crédito

En este sector se describían los datos del crédito como ser el tipo de la operación, monto solicitado, moneda, plazo, la cuota máxima cuando se trataba de operaciones de líneas de créditos o en su defecto la cuota mensual cuando se trataban de operaciones de créditos directos, la forma de pago, la relación cuota máxima línea, el tipo de la garantía que se ofrece para la operación, datos del desembolso, forma de pago, el destino del crédito, el riesgo máximo y el riesgo máximo en Banco Fie con la propuesta actual.

C) Garantías

Se realizaba la descripción de la garantía propuesta para la operación crediticia, contenía las características principales ya sea garantía Hipotecaria de Vivienda o Hipotecaria de Vehículo, estos datos eran trasladados de los avalúos por peritos especializados designados por el banco, adicional a la descripción se adjuntaba un cuadro donde se tenían datos de la ubicación del inmueble, el número o código de folio real, la fecha del avalúo, el detalle del inmueble, la superficie en metros cuadrados, el valor comercial del inmueble o vehículo, el valor neto de realización y la cobertura con la garantía propuesta.

D) Antecedentes Crediticios

En el informe de créditos los antecedentes crediticios exponían datos del historial crediticio del cliente con Banco Fie el número de operaciones que el cliente obtuvo, con los saldos, fecha de inicio de la operación, el objeto, la tasa de interés, el destino

y la garantía de los diferentes créditos además del riesgo máximo o endeudamiento máximo alcanzado con Banco Fie.

E) Antecedentes en el Sistema Financiero

Los antecedentes del sistema financiero exponían datos de pasivos de los clientes tanto directos como indirectos vigentes al momento de la solicitud del crédito de entidades financieras distintas a banco fie provenientes de planes de pagos y boletas de pago de los clientes, así como de las consultas a los buros de información como ser Infocred y CIC.

F) Actividad Principal

Se realizaba la explicación de la actividad principal de los clientes que contenían información principalmente en estos puntos:

- Descripción y Características
- Descripción del Proceso
- Clientes
- Proveedores

se contextualizaba estos puntos de la actividad principal para definir principalmente los costos de producción si la actividad las presentaba y también los gastos operativos en los que incurre la actividad.

G) Actividad Secundaria

Se realizaba la descripción de todas las actividades secundarias de los clientes si estos las tuvieran, se exponía los respaldos y el flujo de ingresos que correspondían a estas actividades, si no existieran actividades secundarias este inciso no era necesario

H) Fuente de Pago

Nuevamente se realizaba un pequeño resumen de las actividades de la unidad económica, además que contenía el resumen de los cruces de información para la

determinación de las ventas de los clientes que debían ser mínimamente tres, los cruces de variables se elaboraban por fuera en un archivo de Excel en el cual no estaba definido cuales se debería elaborar para cada actividad, en el informe se copiaba el resumen y se realizaba una explicación de la información contenida en los mismos, además se realizaba la determinación del margen de utilidad bruta y se exponían los gastos operativos y los respectivos gastos familiares.

Así mismo se realizaba la explicación del balance general del cliente por las diferentes cuentas que este presenta.

I) Destino del Crédito

En este sector se realizaba la explicación de hacia donde se destinarían los fondos del crédito propuesto como se adjuntaba un cuadro donde contenían datos como ser el aporte propio de los clientes, el total de la inversión y las observaciones que podrían existir

J) Conclusiones

Por último, se realizaba con la información descrita en todos los incisos las conclusiones de la propuesta del crédito donde se exponían las razones que hacían factible la operación y su respectiva recomendación.

CAPITULO IV

4.1. Implementación del Formulario Fie Nix

Con la implementación del formulario Fie Nix los parámetros para su aplicación varían en relación con el informe de créditos, esta toma parámetros por el endeudamiento total del cliente, los clientes con endeudamiento mayor a Bs 140,000, además por el índice del tamaño de la actividad ya que los clientes que tienen un índice de pequeña, media y gran empresa utilizan esta tecnología para la evaluación de los créditos.

Esta tecnología permite principalmente estandarizar la presentación de la evaluación crediticia, además que sintetiza la información es decir que no existe información de los clientes que no sea necesaria para la toma de decisiones y la aprobación de la operaciones crediticias, además que contiene todos los parámetros necesarios para una correcta evaluación de las diferentes actividades de los clientes ya que este formulario contiene celdas especializada ya sea para el sector comercio, producción y servicios.

Por otro lado, su elaboración es más sencilla por ende el tiempo desde su inicio hasta su presentación esta alrededor de los 5 días hábiles, lo que se transforma en una mayor eficiencia en los tramites crediticios de los clientes de Banco Fie

El formulario está diseñado en sectores identificados por números romanos y dentro de estos sub sectores identificados en incisos los cuales serán descritos a continuación:

I. Datos de la actividad y Análisis de la Capacidad de Pago

Este sector está dividido en celdas que contienen diferente información de la actividad de nuestros clientes, la misma es llenada en los diferentes sectores donde se asocia montos numéricos y se realizan comentarios de los mismos para contextualizar los mismos, de esta manera el oficial de negocios toma a detalle

todos los datos necesarios, posterior a ello estos son reflejados en la primera página del formulario de manera automática, lo que permite al revisor o aprobador del créditos tener un panorama claro y concreto del cliente.

Este sector contiene datos como ser la descripción de la actividad, el CAEDEC (código de actividad y destino del crédito), el tiempo de antigüedad de la actividad desde su inicio, el tiempo que desarrolla la actividad en la misma área geográfica, presenta un sub sector de la información general donde el oficial de negocios realiza la descripción de la experiencia previa de los empresarios que desarrollan la actividad , lugares de venta y área geografía de incidencia ya sea local, nacional, o en el exterior, el personal ocupación y las funciones de cada uno, los principales productos comercializados, sus lugares de aprovisionamientos, los principales proveedores que los clientes tiene además del tiempo de relación comercial, la frecuencia de aprovisionamiento, la descripción del proceso de aprovisionamiento, la descripción de la unidad familiar, la descripción de las actividades secundarias de la unidad económica si el caso lo amerita, el historial crediticio así como el endeudamiento máximo alcanzado en banco fie, el endeudamiento máximo alcanzado en el sistema financiero, la información sobre créditos garantizados en Banco Fie y la información de créditos garantizados en otras entidades financieras, la explicación de la propuesta de financiamiento y plan de inversión, el porcentaje de financiamiento respecto del total de la inversión y el monto de aporte propio

II. Deudas en el sistema financiero

Es el segundo sector del formulario donde se detalla información de créditos vigentes de operaciones directas y/o contingentes que el cliente presenta al momento de la evaluación ya sean en banco fie o en otras entidades financieras, esta información esta presentada en un cuadro donde el oficial de negocios realiza la descripción del acreedor, el tipo de crédito , el saldo a capital en bolivianos, el periodo del pago, la cuota del crédito, se indica si la operación se refinancia o no , el destino del crédito , y la aplicación real del crédito.

III. Información Financiera

En este sector se incluye la descripción cuantitativa y cualitativa de la situación financiera de los clientes, este incluye varios subsectores los cuales son:

A) balance General

Se incluye la información de los de todos los activos y pasivos de los clientes, se registra la información de la anterior evaluación si tuviera y de la evaluación actual para su análisis de variación, en el cual el oficial de negocios realiza el detalle de las cuentas con variaciones significativas.

B) criterios para la determinación de Ingresos

Se realiza la descripción de los cruces de variable previamente realizados, en este sector el oficial de crédito elige entre cruces de variable ya definidos para cada sector que pueden ser:

- Ventas de la Última Semana
- Compras de productos de mayor rotación
- Concentración de Principales Clientes
- Compras a principales proveedores
- Últimos productos o trabajos realizados
- Capacidad Instalada o utilizada
- Porcentaje de ocupación de instalaciones

Se elabora tres criterios según cada caso y se analiza la coherencia de los mismos para su posterior selección, el criterio seleccionado para su proyección en el flujo de caja.

Por otro lado, si los clientes cuentan con respaldos ya sean de sus ventas o de sus compras de materia prima, insumos o mercadería mínimamente de 6 meses se puede realizar el análisis en base a esta información la cual debe ser tabulada y

validada para trasladar los datos al formulario y realizar la proyección de ventas en el flujo de caja para el análisis de la capacidad de pago de los clientes.

C) Criterios para Determinación del MUB

En el formulario se expone el criterio mediante el cual se realiza el cálculo del Margen de Utilidad Bruta MUB que puede ser mediante:

- Ventas de principales productos comercializados
- Compras de principales productos comercializados
- Ponderación de la composición del inventario
- Análisis mediante costos de importador (para casos de clientes Importadores)
- Costos de producción para productos elaborados en serie
- Costos de producción para productos elaborados a pedido o por órdenes de trabajo

D) Otros Ingresos

Si la unidad económica presenta otras actividades el oficial de negocios realiza el registro de las mismas en el formulario se expone la descripción de la fuente de ingresos, la descripción del respaldo y el monto en Bs de forma anual.

E) Capacidad de Pago

El oficial de negocios realiza el registro de los datos de ventas, costos de ventas, margen de utilidad bruta, gastos operativos, gastos familiares de la anterior evaluación si esta existirá y con los datos calculados en la evaluación actual se realiza una comparativa en el cual se analiza los ítems con mayor variación.

F) Resumen de Gastos Operativos

Los gastos operativos se registran en función a los gastos de ventas y gastos de compra en este sector se refleja un resumen de estos que son calculados previamente, los mismos serán considerados para el flujo de caja del cliente.

G) Estimación de Gatos Familiares

Se realiza por parte del oficial de negocios la determinación de los diferentes ítems de los gastos familiares que los clientes incurren de manera mensual, estos serán considerados para el flujo de caja del cliente, por defectos se establecen gastos que las unidades familiares incurren frecuentemente de manera adicional existen campos para su determinación si estos no estuviesen contemplados en los mismos.

H) Indicadores Financieros

Se exponen ya datos calculados de manera automática con la información ya antes registrada, en este sector se refleja el índice de liquidez, la prueba acida, el endeudamiento del negocio, la propiedad del negocio, endeudamiento del cliente, el retorno sobre el activo, el retorno sobre el patrimonio, la rotación de inventarios, la rotación de cuentas por cobrar, el endeudamiento en porcentaje con el crédito propuesto, además de los parámetros para el cálculo del índice del tamaño de la actividad como ser ventas anuales, patrimonio de la actividad y personal ocupado.

I) Flujo de Caja

El flujo de caja refleja el resumen de toda la información previamente registrada del cliente y nos permite ver de manera anual el comportamiento de la unidad económica de nuestros clientes y de esta manera determinar si los clientes cuentan con la suficiente capacidad de pago para cubrir la obligación financiera que se propone.

Resumen de Garantías

En este sector se realiza la descripción de la garantía de la presente operación crediticia propuesta, donde tenemos datos del tipo de la garantía, valor comercial, la cobertura y la relación de la garantía respecto al crédito propuesto.

Anexos del formulario

El oficial de negocios anexa los datos de los diferentes cálculos que se trabajaron previamente como ser, gastos de comercialización, gastos de mantenimiento, la determinación de los costos de producción y los cruces de variables.

4.2. Diferencias entre el Informe de créditos y el Formulario Fie Nix

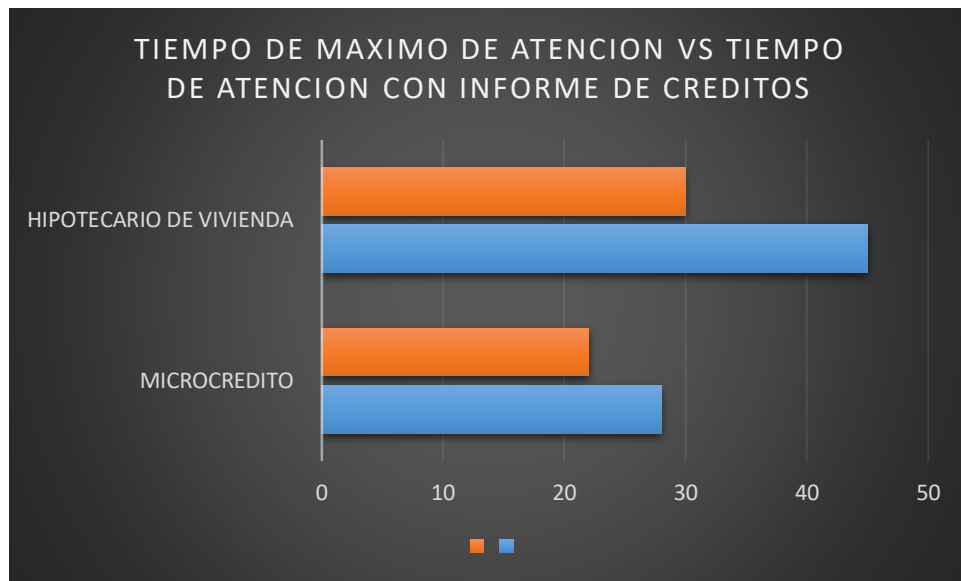
Cuadro N° 3

Diferencias entes Informe de Créditos y Formulario FIE NIX

Informe de créditos	Formulario Fie Nix
<ul style="list-style-type: none">- INFORMACION REPETIDA- CRUCES DE VARIABLES ABIERTOS- DE COMPLEJA ELABORACION- PRESENTACION VARIA DEPENDIENDO DE LA persona A CARGO DE LA ELABORACION- MAYOR CANTIDAD DE HOJAS PARA SU PRESENTACION	<ul style="list-style-type: none">- INFORMACION CLARA Y CONCRETA- CRUCES DE VARIABLES DEFINIDOS PARA CADA SECTOR- DE FACIL ELABORACION- PRESENTACION UNIFORME- MENOR CANTIDAD DE HOJAS PARA SU PRESENTACION

4.3. Conclusiones sobre los Resultados de la Implementación del Formulario

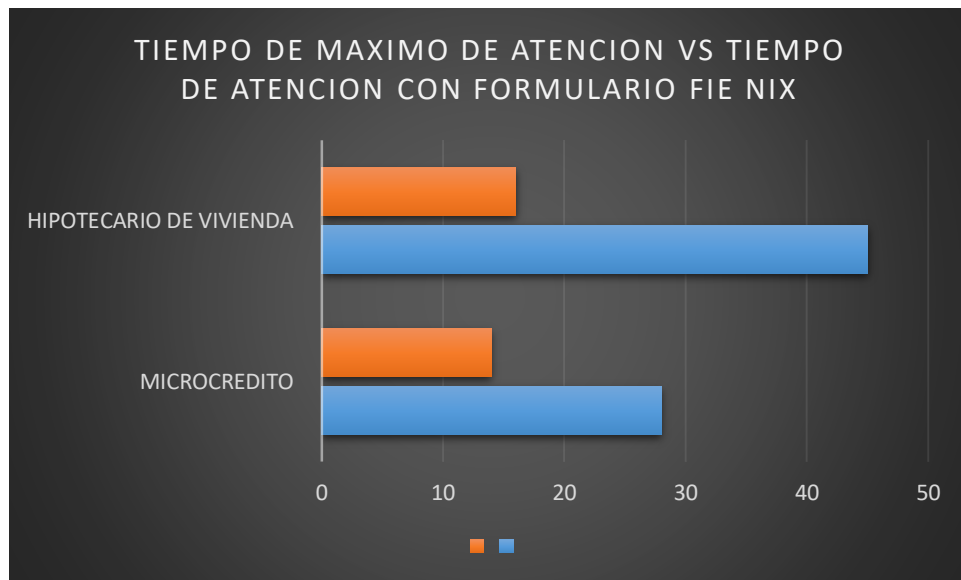
Grafico N° 11



Fuente: elaboración propia

En base a datos de desembolsos de Agencia Senkata

Grafico N° 12



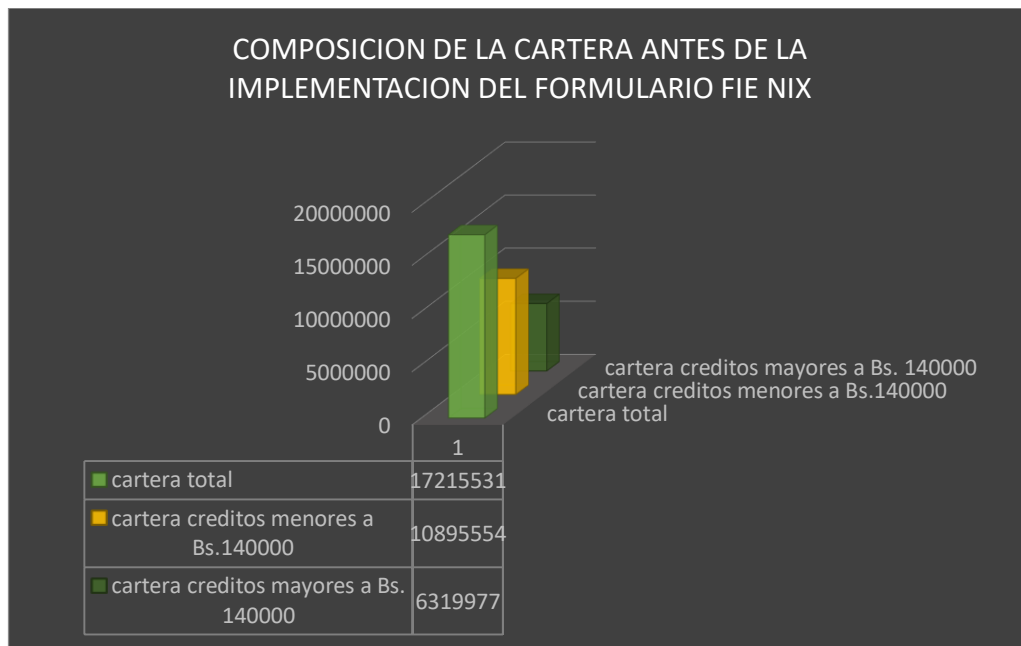
Fuente: elaboración propia

En base a datos de desembolsos de Agencia Senkata

Se puede apreciar en el grafico N°11 en la cual se encuentra representado por las barras color azul los tiempos máximos de atención según las políticas y normas de crédito de Banco Fie así mismo se puede apreciar barras de color naranja los tiempos de atención promedio de los créditos con el informe de crédito, en el cuadro N°12 Se puede apreciar de igual forma los tiempos de atención con la implementación del formulario de evaluación Fie Nix.

Como se aprecia esta mejora en los tiempos de respuesta es evidente ya que con el formulario Fie Nix para créditos hipotecarios de vivienda esta baja de 30 días a 16 días hábiles de igual forma en los microcréditos bajan de 22 días a 14 días, esto debido a que la elaboración del formulario Fie Nix es concreto y contextualiza los datos que son necesario para la toma de decisiones.

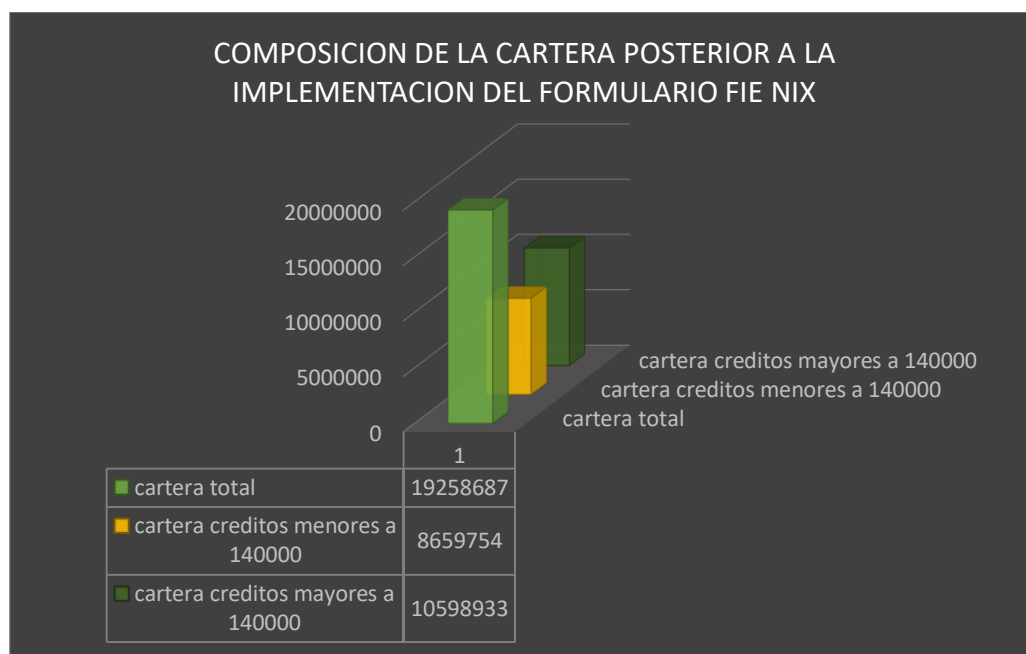
Grafico N° 13



Fuente: elaboración propia

En base a datos de desembolsos de Agencia Senkata

Grafico N°14

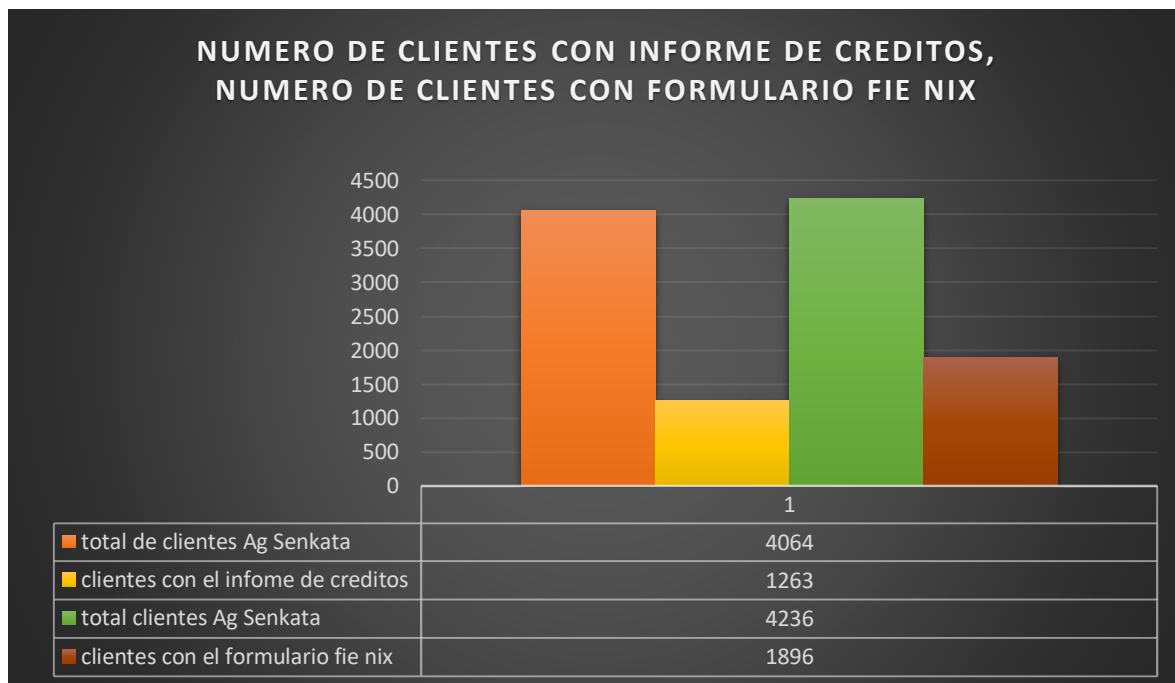


Fuente: elaboración propia

En base a datos de desembolsos de Agencia Senkata

En el grafico N°13 Se puede apreciar que la cartera de la agencia Senkata cuando se trabajaba con el informe de créditos estaba compuesta principalmente por créditos por debajo de los Bs. 140000, el total de la cartera de créditos era de \$us. 17215531 (Bs. 118098543) donde solo \$us. 6319977 (Bs. 43355042,2) estaba compuesto por créditos superiores a Bs. 140000, entre la gestión 2017 y la gestión 2019 se puede apreciar que la cartera de créditos tuvo un crecimiento de \$us. 2043156 (Bs. 14016050,2) y se tiene un cambio en la composición de la cartera como se puede observar en el grafico N°14 ya que ahora la mayor proporción de la misma corresponde a los créditos por encima de Bs. 140000 con \$us. 10598933 y de créditos por debajo de Bs. 140000 de \$us. 8659754 los cuales hacen un total de la cartera de créditos de \$us. 19258687.

Grafico N° 15



Fuente: Elaboración Propia

En base a datos de desembolsos de Agencia Senkata

De igual forma como se observa en el grafico N°15 se aprecia un crecimiento de clientes a nivel agencia, además se observa que los clientes que tienen créditos por encima de los Bs 140000 se incrementaron de 1263 clientes a 1896 clientes.

En resumen, se puede apreciar que con la implementación del formulario FIE NIX en el segmento B de los clientes de la agencia Senkata esta presenta una mejora evidente en los tiempos de atención lo que se transforma en mayor capacidad de atención a los mismos, por ende, se puede ver una mejora los resultados totales de la agencia tanto en el crecimiento total de la cartera de crédito y el número de clientes.

4.4. Conclusiones

El sector de la Banca constituye uno de los espacios de mayor demanda para el ejercicio laboral del Administrador de Empresas, que se integra como parte esencial del equipo comercial y pone de manifiesto sus saberes en busca del bienestar de los usuarios del sistema Financiero Nacional.

Esto conlleva a que la importancia de su labor radique en torno a las relaciones que construye con las personas en todo el proceso de intervención mediante la ejecución de sus funciones, este vínculo implica que el rol que ejerce el Administrador de Empresas tiene mucho que ver con la manera que trabaje con los usuarios y los resultados que se pueden obtener para mejorar la calidad de vida de los mismos.

El ejercicio de las funciones de manera regular y sistémica da significado a las actividades y acciones desarrolladas en la intervención. En este sentido, el papel del Administrador de Empresas fue visto como el de un profesional indispensable en la Institución.

Con los aportes profesionales, teóricos y prácticos del proceso de intervención profesional ejecutado en la Agencia Senkata de Banco Fie se llegó a las siguientes conclusiones:

- La sistematización del programa de desarrollo del formulario de evaluación desde la perspectiva de la Administración de Empresa fue importante porque estuvo ligado a una reflexión acerca de la importancia sobre la actuación profesional en la mejora de la calidad de atención a los clientes de microcrédito.
- La experiencia desarrollada posibilitó comprender e interpretar la realidad del contexto permitió construir conocimiento acerca de los sectores de comercio producción y servicio a quienes está orientado dicho formulario.

- Desde su implementación el programa del formulario ha tenido un impacto positivo en los clientes del segmento micro B de la institución ya que se mejoró los tiempos de respuesta de las solicitudes de crédito, esta respuesta oportuna permitió el logro de los resultados esperados en la gestión tanto en el crecimiento de la cartera y el crecimiento de número de clientes.
- A nivel personal la implementación del Formulario FIE NIX a permitido en el desarrollo de las funciones diarias un desenvolvimiento optimo ya que gracias al mismo el logro de los resultados puestos por instancias superiores en cuanto a crecimiento de clientes y colocación de cartera de créditos a podido ser satisfecha, aportando de esta manera al desarrollo de los microempresarios del segmento B del distrito 8 de la Ciudad de El Alto
- Esta memoria constituye el primer paso para generar un pensamiento común desde los niveles administrativos para el fortalecimiento y la continuidad en Banco Fie en la actual coyuntura.
- Las microfinanzas bolivianas a lo largo de su historia tienen muchas experiencias que compartir, buenas y malas. Si bien en la actualidad se atraviesa por algunas dificultades, principalmente por la regulación de tasas de interés por parte del gobierno, indudablemente las microfinanzas han sido y siguen siendo un éxito en Bolivia, a tal punto que se ha convertido en un ejemplo a nivel mundial para gobiernos e instituciones de muchos países.
- En los últimos años, se ha reconocido que las microfinanzas han contribuido a la inclusión financiera en nuestro país, es un segmento fundamental para el buen funcionamiento del sistema financiero, desde una perspectiva de crecimiento económico inclusivo por tal motivo es de vital importancia el desarrollo de nuevas tecnologías de evaluación como la del formulario FIE NIX para satisfacer a los diferentes sectores que componen el mercado crediticio boliviano.

BIBLIOGRAFIA

Banco Central de Bolivia Influencia del Microcrédito en el Crecimiento Económico:
Un enfoque regional interno. (2014)

Estudio de la evolución, aprovechamiento y resultados de los microcréditos en la economía de Bolivia, artículo (Juan Aramayo y Angela Tirado)

Importancia de los microcréditos como instrumento de financiación en el desarrollo social

María Elena Inglada Galiana, José Manuel Sastre Centeno y María Cristina de Miguel Bilbao, Universidad de Valladolid (España), 2015

Las Microfinanzas en Bolivia: Historia y situación actual. Pedro Arriola Bonjour (2005)

Manual de Funciones y Descripción de Cargos -MAFDEC- Gerencia Nacional de Banca Microempresa Regional Banco Fie

El Boom de las Microfinanzas, El modelo Latinoamericano visto desde adentro (BID) Marguerite Berger, Lara Goldmark y Tomás Miller-Sanabria.

Las Microfinanzas como instrumento para la superación de la Pobreza, Pontificia Universidad Católica de Chile, primera Edición (2009)

Memoria Institucional Banco Fie 2018

Estructura de Mercado del Sistema Bancario Boliviano, Oscar A. Diaz Quevedo

Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero Bolivia. El microcrédito en Bolivia.

Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero Bolivia. Recopilación de normas para Bancos y Entidades Financieras.

Recopilación de Normas para Servicios Financieros y Manual de Cuentas para Entidades Financieras Gestión 2020

Microfinanzas y Microcrédito en Latinoamérica Estudio de caso: Colombia, Ecuador, El Salvador, México y Paraguay, Hector Cuasquer y Rene Maldonado (2011).

Reporte de Inclusion Financiera ASFI (2019)

Banco Interamericano de Desarrollo (BID)

Los microcréditos como herramienta de desarrollo social.

<https://www.asfi.gob.bo/index.php/norm-serv-fina-norm/recopilacion-de-normas.html>

RECUPERADO EL 05/01/2020

<http://servdmzw.asfi.gob.bo/circular/circulares/Circulares.pdf>

RECUPERADO EL 05/01/2020

<https://www.asfi.gob.bo/index.php/norm-serv-fina-norm/manual-de-cuentas.html>

RECUPERADO EL 05/01/2020 MANUAL DE CUENTAS

[https://www.asfi.gob.bo/images/MARCO_NORMATIVO/SERV_FINAN_/Ley de Servicios Financieros.pdf](https://www.asfi.gob.bo/images/MARCO_NORMATIVO/SERV_FINAN_/Ley_de_Servicios_Financieros.pdf)

RECUPERADO EL 12/12/2019 LEY DE SEVICIOS FINANCIEROS

<http://www.ine.gob.bo>

es.wikipedia.org