

**UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS
CARRERA DE ECONOMÍA**

PETAENG



TRABAJO DIRIGIDO

**“CARTERA EN MORA DE TARJETAS DE CREDITO EN EL SECTOR DE
MICROFINANZAS CASO BANCO BISA S.A. SUCURSAL EL ALTO”**

UNIVERSITARIA: DAMARIS NOEMI CHURQUI LEVANO

TUTOR: LIC.SONIA LEGUIA ZUAZO

LA PAZ – BOLIVIA

2021

DEDICATORIA

El presente trabajo investigativo dedico principalmente a Dios, por ser el inspirador y fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

A mis padres, por su amor, apoyo y comprensión en todos estos años, gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy.

Tengo el orgullo y el privilegio de ser su hija, son los mejores padres.

A mi amado esposo y mis pequeños bebes Zahira y Victor que son la inspiración para culminar el presente trabajo, por brindándome todo su apoyo y comprensión, que me brindan a lo largo de esta etapa de mi vida.

AGRADECIMIENTOS Y RECONOCIMIENTOS

A Dios, por su inmensa gracia, que permitió formarme profesionalmente, a mi familia y hermanos, quienes me brindaron el apoyo y comprensión desinteresada.

Agradezco a la Universidad Mayor de San Andrés y a los docentes de la carrera de Economía, por los conocimientos impartidos, que fueron fundamentales para la formación profesional.

Mis agradecimientos a la tutora por la dedicación y colaboración en el asesoramiento del presente proyecto.

Al Instituto de Investigaciones Económicas por el impulso en el desarrollo del presente trabajo de investigación.

Y a todos los docentes que aportaron de manera desinteresada para la conclusión del presente proyecto

RESUMEN

El acceso a las tarjetas de crédito ha ido en aumento los últimos años, la principal preocupación de las entidades financieras es que los créditos que se desembolsan tengan un retorno rápido en el sector de microcréditos, es decir, reducir el índice de mora en la cartera referente a las tarjetas de crédito.

Éste trabajo de investigación busca responder la relación que existe entre diferentes variables, que puedan ayudar a definir la causa del incremento de índice de mora en la cartera de tarjetas de crédito.

La sucursal El Alto del Banco Bisa, lleva ya unos años en funcionamiento, y ha comenzado a entregar tarjetas de crédito a sus clientes crediticios con mayor frecuencia, con bastante facilidad, pero se ha topado con algunos inconvenientes, que provienen de la falta de información pertinente brindada a los clientes, ya que ellos parecen no entender cómo y dónde hacer uso de las tarjetas de crédito, sus bondades y beneficios, cuidados y seguridad.

Se plantea un procedimiento que coadyuve a brindar información oportuna a los clientes, para que no existan reclamos por malos entendidos.

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTOS Y RECONOCIMIENTOS	ii
RESUMEN	iii
ÍNDICE DE TABLAS	viii
INDICE DE GRÁFICOS	ix
CAPITULO I	1
1.1. IDENTIFICACION DEL TEMA	2
1.2. DELIMITACION DEL TEMA	3
1.2.1. Temporal	3
1.2.2. Institucional	3
1.2.3. Sectorial	4
1.3. DELIMITACION DE CATEGORIAS Y VARIABLES ECONOMICAS	4
1.3.1. Categorías Económicas	4
1.3.2. Variables económicas	4
1.4. IDENTIFICACION DEL PROBLEMA.	4
1.5. DETERMINACION DE OBJETIVOS	5
1.5.1. Objetivo General	5
1.5.2. Objetivos Específicos	5

1.5.3.	Operacionalización de Variables	5
1.6.	MARCO TEORICO CONCEPTUAL.....	6
1.6.1.	Microfinanzas	6
1.6.2.	Cartera.....	7
1.6.3.	Cartera Vigente	8
1.6.4.	Cartera en Mora	8
1.6.5.	Cartera Vencida	9
1.6.6.	Cartera en Ejecución	9
1.6.7.	Microcrédito.....	9
1.6.8.	Microfinanzas en Bolivia.....	10
1.6.9.	Tarjetas.....	11
1.6.10.	Tarjetas de Crédito.....	11
1.6.11.	Uso de las tarjetas de crédito	12
1.6.12.	Teorías que fundamenten la investigación.....	12
1.6.13.	Aspectos institucionales del Banco Bisa.....	14
1.6.13.1.	<i>Creación de Banco Bisa</i>	14
1.6.13.2.	<i>Misión.....</i>	15
1.6.13.3.	<i>Visión.....</i>	15
1.6.13.4.	<i>Valores institucionales</i>	15
1.7.	APLICACIÓN METODOLOGICA.....	15

1.7.1.	Método de investigación	15
1.7.2.	Tipo de investigación	16
1.7.3.	Instrumentos de investigación.....	16
1.7.4.	Fuentes de información.....	17
CAPITULO II.....		18
2.1.	Políticas	19
2.2.	Normativo.....	20
2.3.	Institucional	22
CAPITULO III.....		25
3.1.	Factores determinantes del tema.....	26
3.1.1.	Situación de la Ciudad de El Alto.....	26
3.1.2.	Grado de instrucción de la población.....	27
3.1.3.	Actividad económica	27
3.1.4.	Incremento en la cartera de crédito.....	28
3.1.5.	Uso de tarjetas de crédito.....	30
3.1.6.	Índice de Mora	35
3.1.7.	De la correlación entre variables.....	35
3.1.8.	Planteamiento del procedimiento.....	38
3.1.8.1.	Fase 1: Preparación del procedimiento.....	38
3.1.8.2.	Fase 2: Ejecución	40

3.1.8.3. Fase 3: Monitoreo	45
CAPITULO IV	48
4. CONCLUSIONES	49
4.1. Recomendaciones	51
Bibliografía	52
ANEXOS	56

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1: Operacionalización de Variables	6
TABLA 2: Lista de productos	40
TABLA 3: Items requeridos para la capacitación	44

INDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1: Población proyectada según edad para el 2019	26
GRÁFICO 2: Población según condición de actividad.....	28
GRÁFICO 3: Crecimiento de cartera de créditos en El Alto (en millones de dólares)	29
GRÁFICO 4: Crecimiento cartera de crédito del sector productivo – El Alto (en millones de bolivianos).....	30
GRÁFICO 5: Acceso Número de Tarjetas de Crédito.....	31
GRÁFICO 6: Puntos de atención financiera – Ciudad de El Alto (en unidades)	32
GRÁFICO 7: Proporción de consumidores financieros que utilizan servicios electrónicos	33
GRÁFICO 8: Proporción de consumidores financieros que realizaron pagos con tarjetas de débito o crédito	34
GRÁFICO 9: Índice de mora en El Alto (en porcentaje).....	35
GRÁFICO 10: Proceso de aplicación del procedimiento	38
GRÁFICO 11: Desarrollo de la venta de una Tarjeta de Crédito	43
GRÁFICO 12: Cronograma de capacitación.....	44
GRÁFICO 13: Tipos de mora que se identifican	46
GRÁFICO 14: Accionar del oficial de créditos frente a las anomalías	47

CAPITULO I

MARCO REFERENCIAL METODOLOGICO

1.1. IDENTIFICACION DEL TEMA

El área de investigación del presente trabajo es el **ÁREA FINANCIERA DE MICROCRÉDITOS PARA TARJETAS DE CREDITO EN LA SUCURSAL EL ALTO** del Banco Bisa S.A

El sistema bancario boliviano se encuentra expuesto a una serie de riesgos, los mismos que son medidos y administrados de acuerdo a normas de prudencia predeterminados y utilizados de la forma más óptima posible.

Una variable identificada como determinante en la cartera de Tarjetas de Crédito del área de microcréditos es la mora, que a efectos de la evaluación y calificación de la cartera de créditos, se entenderá por mora al incumplimiento en el pago de los montos adeudados de capital o intereses, según los movimientos que se haya tenido, considerándose como incumplido el saldo total de la operación desde el día de vencimiento de la cuota atrasada más antigua hasta el día en que ésta sea puesta totalmente al día, tanto en capital como en intereses.

En concordancia con lo establecido en el Artículo 794° del Código de Comercio los créditos que no tengan una fecha de vencimiento, se considerarán vencidos desde su origen.

Realizada la evaluación de la cartera de Tarjetas de Crédito del área de microcrédito se establecen las principales causas de la mora:

- Falta de voluntad de pago de los beneficiarios conociendo que el origen de la fuente de financiamiento proviene del sector informal.
- La insuficiente cultura crediticia de algunos beneficiarios que se ve reflejado en el pago impuntual de sus cuotas.

- La información que el usuario tiene sobre el manejo de las Tarjetas de Crédito es escasa o nula.
- Contratos a largo plazo y con mínimas tasas de interés, mismas que no encarece en gran medida la cancelación del crédito después de los plazos establecidos.

1.2. DELIMITACION DEL TEMA

1.2.1. Temporal

El análisis comprende el periodo de 2014 a 2018, con datos anuales, porque se incorpora al sector de microfinanzas y detalla el comportamiento de las variables de crecimiento de cartera de Tarjetas de Crédito de la sucursal El Alto del Banco Bisa S.A., relación de rendimiento y solvencia del sector de microfinanzas, liquidez, mora bancaria y previsión por el índice de mora.

1.2.2. Institucional

Se implementó el área de microfinanzas en el Banco Bisa en septiembre 2011, con la inauguración de agencias en la ciudad de El Alto.

Es así que pusieron en marcha el programa de apoyo al sector informal de la economía, permitiendo acceso a créditos, ofreciendo información, supervisión y regulación e incluso brindando cursos sobre educación financiera para mejorar sus negocios. Así fueron apareciendo nuevos instrumentos financieros para la microempresa.

Se implementa la cartera de Tarjetas de Crédito en la sucursal El Alto del Banco Bisa S.A. a partir del año 2014.

Con el crecimiento de los servicios financieros de crédito, se introducen las Tarjetas de Crédito sin evaluación previa, se las entrega junto al microcrédito otorgado.

1.2.3. Sectorial

La presente investigación se limita al Departamento de La Paz, específicamente a la Ciudad de El Alto, donde se encuentra actualmente la sucursal a la que se hace referencia.

1.3. DELIMITACION DE CATEGORIAS Y VARIABLES ECONOMICAS

1.3.1. Categorías Económicas

CE1. Microfinanzas

CE2. Microcréditos

1.3.2. Variables económicas

VE1. Índice de mora

VE2. Nivel de instrucción de los clientes

VE3. Tasa de Informalidad laboral

VE4. Índice de utilización de tarjetas de crédito

1.4. IDENTIFICACION DEL PROBLEMA.

“EL INDICE DE MORA EN LA CARTERA DE TARJETAS DE CREDITO EN EL BANCO BISA S.A. SUCURSAL EL ALTO, ES GENERADO POR LA FALTA DE CAPACIDAD DE PAGO Y POR LA FALTA DE INFORMACION PROPORCIONADA A LOS CLIENTES”. Por lo tanto se analizará inicialmente el grado de instrucción de la población, el nivel de informalidad laboral (ya que depende el uso de las tarjetas de crédito), el nivel de uso de las tarjetas de crédito, y la morosidad en el pago.

1.5. DETERMINACION DE OBJETIVOS

1.5.1. Objetivo General.

Plantear un procedimiento que mejore la información al cliente sobre los beneficios, obligaciones y uso de Tarjetas de Crédito que logre una reducción el índice de mora en ésta cartera del Banco.

1.5.2. Objetivos Específicos.

Se plantea determinar los principales indicadores de sostenibilidad de la cartera vigente de Tarjetas de Crédito en el Departamento de La Paz sucursal El Alto.

- Identificar el grado de instrucción de la población en la Ciudad de El Alto.
- Analizar la tasa de informalidad laboral en la Ciudad de El Alto, identificando la utilización de las tarjetas de crédito.
- Definir el uso de las tarjetas de crédito mediante las operaciones realizadas con éstas.
- Determinar la relación entre el índice de mora en la cartera de Tarjetas de Crédito y la cartera del sector microfinanzas del Banco Bisa.
- Desarrollar las fases del procedimiento, desde la preparación, ejecución y monitoreo.

1.5.3. Operacionalización de Variables

Se define a continuación, la operacionalización de Variables para el proyecto.

TABLA 1: Operacionalización de Variables

Objetivo General	Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos
“CARTERA EN MORA DE TARJETAS DE CREDITO EN EL SECTOR DE MICROFINANZAS CASO BANCO BISA S.A. SUCURSAL EL ALTO”	Variable independiente	Falta de información proporcionada al cliente: Nivel de instrucción de los clientes	Grado de instrucción de la población	Nivel de educación	Cantidad de personas por segmento	Revisión documental, estadísticas
		Tasa de informalidad laboral	Informalidad laboral	Población no asalariada	Cantidad de personas no asalariadas	Revisión documental
		Índice de utilización de tarjetas de crédito	Uso de tarjetas de crédito	Operaciones realizadas con tarjetas de crédito	Cantidad de operaciones ejecutadas con tarjetas de crédito	Revisión documental, estadísticas
	Variable Dependiente	Índice de mora en la cartera de tarjetas de crédito	Morosidad en el pago de tarjetas de crédito	Volúmen de morosidad de tarjetas de crédito	Porcentaje de mora en el pago de tarjetas de crédito	Revisión documental, estadísticas

Fuente: Elaboración propia

1.6. MARCO TEORICO CONCEPTUAL

1.6.1. Microfinanzas

“La noción de microfinanzas se refiere a la provisión de servicios financieros como: préstamos, ahorro, seguros o transferencias a hogares con bajos ingresos.” (Mena, 2003, p.1)

Se puede decir que la mayoría de las instituciones del sistema financiero se han dedicado al microcrédito.

“Es la actividad financiera relacionada con provisión de microcrédito, ahorros en pequeña escala y otros servicios financieros adecuados a las necesidades de personas naturales independientes y auto empleadas que tienen ingresos precarios, a microempresas, y pequeñas unidades productivas de manera sostenible”. (Basilea, 2008)

Según Maldonado (2012):

La industria microfinanciera ha sido definida como el conjunto de entidades financieras especializadas en oferta de microcrédito frente a una demanda compuesta por pequeños prestatarios y

microempresarios; como respuesta exitosa a la crisis de intermediación financiera, donde segmentos sociales con escasa capacidad de pago fueron calificados como “sectores no bancables” por bancos comerciales. (p.11)

“El crédito por sí solo no genera el impulso al desarrollo económico, lo que permite que las personas de limitada situación económica adquieran su activo inicial y utilicen su capital humano y productivo de manera más rentable. Estos, pueden además emplear los servicios de ahorro y seguro para planificar futuras necesidades de fondos y reducir el riesgo ante posibles variaciones en sus ingresos y gastos.” (Wikipedia, 2019)

Según Díaz, O. (2008):

Las carteras de préstamos del negocio de las Instituciones Micro Financieras les imprimen características particulares. Dado que los préstamos otorgados vencen por lo general en un tiempo relativamente corto, el índice de rotación de la cartera es bastante elevado. Además, suelen ser menos diversificadas que las carteras convencionales en cuanto a producto, tipo de cliente, sector y área geográfica. El repago de los préstamos frecuentemente se produce de manera semanal debido al ciclo económico subyacente del microempresario, cuyos ingresos y gastos normalmente se generan en intervalos semanales o quincenales. (p.14)

1.6.2. Cartera

La cartera; en términos financieros; se refiere a “Préstamos directos otorgados por entidades e instituciones financieras, originados en la actividad principal de intermediación financiera, sin considerar el estado actual de recuperación. Donde representa el principal activo de los Bancos, Fondos Financieros Privados, Cooperativas, Mutuales, e Instituciones Micro financieras (IMF)”. (Guaqui Barrera, 2013)

1.6.3. Cartera Vigente

“La cartera vigente es considerada como el monto total de créditos que tienen sus amortizaciones de capital e intereses al día, conforme al plan de pagos establecidos en los contratos crediticios.” (EDV-Entidad de Depósito de Valores, s.f.). Por lo tanto la cartera vigente son los créditos que tienen retornos sin necesidad de realizar ningún tipo de cobranza a los consumidores financieros.

1.6.4. Cartera en Mora

“Préstamo con incumplimiento de pago del capital e intereses después de haber vencido completamente los plazos pactados. Las entidades financieras como prestamistas afectadas suelen instaurar acciones de cobranza mediante vías judiciales y penales que el caso aconseja”. (Guaqui Barrera, 2013)

Por lo tanto se puede considerar a la cartera en mora, como un activo de riesgo sin retorno según las condiciones pactadas entre los intermediarios y los consumidores financieros es decir, el incumplimiento de los plazos establecidos en el contrato de préstamos, riesgo al que están expuestas las instituciones financieras intermediarias cuando efectúan operaciones activas; vale decir, créditos también llamados colocaciones. Contablemente queda definida como “monto total de créditos que resulta de sumar la cartera vencida más la cartera en ejecución. Total de cartera cuyo capital, cuotas de amortización e intereses, no han sido cancelados oportunamente a las entidades financieras y según la clasificación de la ASFI transcurridos los 30 días contados desde la fecha de vencimiento, donde para su cobro respectivo se instauran acciones judiciales” (Ministerio de Economía y Financiera Pública, 2019)

1.6.5. Cartera Vencida

Se considera a la cartera vencida como aquel “monto total de créditos cuyo capital e intereses, pactados en cuotas de amortización no fueron cancelados íntegramente a las entidades financieras transcurridos los 30 días contados desde la fecha de vencimiento. Para este efecto, la cartera vencida propiamente mencionada tiene 30 días de mora por retraso en pagos” (ENTIDAD DE DEPOSITO DE VALORES, s.f.)

Pero operativamente se puede considerar a la cartera vencida como aquel activo de riesgo que ha cumplido el vencimiento de su pago sin tomar en cuenta el número de días de atraso.

1.6.6. Cartera en Ejecución

Se considera cartera en ejecución al “monto total de créditos por los cuales muchas entidades financieras han iniciado algún tipo de acciones judiciales para el cobro o recuperación de los préstamos, éstas pueden ser acciones coercitivas, o mediante la reprogramación o ampliación de los plazos, pero también pueden ser el remate de los bienes del prestatario”. (ENTIDAD DE DEPOSITO DE VALORES, s.f.)

1.6.7. Microcrédito

“El crédito a personas con actividades de autoempleo, microempresas y pequeñas unidades productivas, con aplicación de tecnologías crediticias especializadas para los clientes donde la fuente de repago son los ingresos generados por actividades económicas en menor escala”. (Arriola, 2005)

Otro concepto similar sería: “todo crédito concedido a prestatarios sean personas naturales o jurídicas agrupadas según modalidades, con garantía mancomunada y solidaria, destinado a financiar actividades en pequeña escala: producción, comercio, servicios, cuya principal fuente de

pagos constituyen las ventas según los rubros y adecuadamente verificados con el seguimiento” (Villegas & Flores, 2000, p.11).

“Crédito es todo activo de riesgo, cualquiera sea la modalidad de su instrumentación, mediante el cual la entidad de intermediación financiera, asumiendo el riesgo de su recuperación, provee o se compromete a proveer fondos u otros bienes o garantizar frente a terceros, el cumplimiento de obligaciones contraídas por sus clientes”. (ASFI, s.f.)

En el caso específico del microcrédito realizando una analogía con la definición de la ASFI, se puede afirmar que el microcrédito es un activo de riesgo a pequeña escala y que es demandado generalmente por un agente del sector informal también denominado microempresario.

1.6.8. Microfinanzas en Bolivia

Para Paz, H. (2014):

Las microfinanzas en Bolivia en sus aproximadamente 23 años de vida, han sufrido cambios significativos por la diversidad de agentes que operan en el entorno de las entidades que prestan este servicio a los pobres, esta permanente adaptación a las nuevas características exigidas principalmente por variaciones internas y externas han permitido que las Instituciones Micro Financieras adopten determinadas formas de organización con las siguientes características:

- Por su estructura jurídica (Bancos Especializados en microfinanzas, Fondos Financieros Privados, Mutuales de Ahorro y Crédito, Cooperativas de Ahorro y Crédito, Instituciones Financieras de Desarrollo, Fundaciones, Organismos No Gubernamentales, y otras de carácter privado).
- Por su forma de operación (especializadas en microcréditos llamadas minimalistas, y entidades con servicios integrados).
- Por su formalización ante la ASFI (reguladas y no reguladas o en proceso de formalización).

- Por su cobertura geográfica (en urbanos y rurales), etc.

Este crecimiento vertiginoso de la industria micro financiera, permite catalogar a Bolivia como modelo de aplicación de las mejores prácticas en materia de financiamiento a éste segmento de la población, y romper con muchos paradigmas no sólo a nivel de mercados aprovechables sino también de la conformación patrimonial de éstas entidades que dedican esfuerzos hacia los denominados “pobres”. (p.59)

1.6.9. Tarjetas

“Una tarjeta es una pieza rectangular de cartón o plástico, entre otros materiales posibles, que muestra alguna inscripción, logo, o una combinación de ambos para representar a una persona física o empresa. Como se detallará a continuación, existen diversos tipos de tarjetas, y no todas ellas tienen un uso corporativo”. (Pérez Porto, 2009)

1.6.10. Tarjetas de Crédito

“Una tarjeta de crédito es un rectángulo de plástico numerado, que presenta una banda magnética o un microchip, y que permite realizar compras que se pagan a futuro. Para solicitar una tarjeta de éste tipo, es necesario dirigirse a una institución financiera o entidad bancaria, la que solicitará al interesado los documentos y garantías necesarios que respalden la solvencia y capacidad de pago” (Pérez & Gardey, 2009).

La entidad financiera emisora de la tarjeta de crédito, determina los requisitos de acuerdo a sus disposiciones internas.

La tarjeta de crédito, llamada también dinero plástico, facilita las transacciones comerciales del portador evitándole el uso de efectivo.

“El uso de la Tarjeta de Crédito, origina una obligación económica con la entidad financiera que se deberá cumplir en el plazo convenido”. (Debitoor, s.f.)

1.6.11. Uso de las tarjetas de crédito

El uso de las tarjetas genera beneficios y errores:

BENEFICIOS

- La puntualidad en el pago evita el cobro de interés.
- El uso de la tarjeta de crédito permite al cliente acceder a las promociones ofrecidas por la entidad financiera.
- Facilita las transacciones comerciales evitando llevar efectivo.
- Se paga en cuotas.
- Es posible retirar dinero en efectivo del cajero automático.

ERRORES

- Pagar el monto mínimo.
- Exceder el uso de la tarjeta, provocando el descontrol de la deuda.
- Adquirir varias tarjetas de crédito.
- No dar de baja la tarjeta.

1.6.12. Teorías que fundamenten la investigación

Teoría del consumo y de los ciclos de Thorstein Veblen

Para Thorstein Veblen, el ciclo económico y del crédito se sucede así: “Durante la fase de prosperidad del ciclo, las actividades pecuniarias de los hombres de negocios provocan la expansión del crédito (...). Este proceso se refuerza por si solo durante un tiempo, mientras la

cantidad de crédito y el valor de los bienes de capital como garantía siguen aumentando con la subida de los precios de los bienes de capital. Pero pronto es evidente que existe una gran diferencia entre el poder de ingresos de los bienes de capital y sus valores, tal como se manifiesta en el precio de los títulos, comienza un periodo de liquidación y reducción de los gastos (...). (LEADRETH & COLANDER, 2006)

“La fase de depresión del ciclo contiene fuerzas auto correctoras, ya que los salarios reales bajan y los márgenes de beneficios aumentan. Finalmente, el exceso de crédito desaparece de la economía”. (SCHUMPETER, 1942)

Esta hipótesis de comportamientos cíclicos es compartida con posterioridad por Schumpeter (1912), al reconocer la contribución de la desbordada expansión secundaria de dinero a las fases de depresión, si bien afirma que el riesgo constituye un elemento natural e inevitable del mercado.

Esto le lleva a incursionar en la discusión sobre el concepto de “interés”, al que define como el rendimiento del “tercer factor” de producción asociado a la capacidad de innovación y manejo del riesgo. Las pérdidas económicas dependen, en primera instancia, de la gestión de los empresarios, proceso que debe verse acompañado de una asignación cuidadosa de crédito en tanto son “los banqueros quienes autorizan a la gente, en nombre de la sociedad como tal, donde innovar”; pero por otro lado, del grado de cobertura de la tasa de interés.

Se distingue entre riesgos asegurables y riesgos para los que no existe ningún seguro. En el caso de los primeros, una cuota o prima de seguro se convertiría en un costo que no le representaría beneficios a la empresa (en el sector bancario se haría referencia al porcentaje de la cartera destinado a provisiones), y ante riesgos no asegurables, la única forma de obtener beneficios sería ejercer el poder de monopolio.

Teoría de la Información de Stigler

La información la define como un “bien económico”, es decir, con una oferta —que implica costos de producción (curva de costo marginal creciente) en tanto las empresas deben pagar todos los insumos necesarios para operar—, y una demanda — que proviene del beneficio del consumidor (curva de beneficio marginal decreciente) y que disminuye conforme aumenta el tiempo de búsqueda—. Aplicando esta perspectiva al contexto bancario y en relación con la temática del riesgo, el costo vendría dado por el incremento en la inversión efectuada por los establecimientos financieros en todos los recursos necesarios para llevar al cliente la información relacionada con la adquisición de créditos, mientras el beneficio se deriva de la modificación en el nivel de satisfacción del cliente financiero respecto a los parámetros de las operaciones activas de crédito, entre estos, el tiempo de desembolso y plazo de la operación. En este contexto, todo desajuste en la información generaría riesgo en el mercado de crédito. (Stigler, 1961)

1.6.13. Aspectos institucionales del Banco Bisa

1.6.13.1. Creación de Banco Bisa

El 5 de julio de 1963, es creado Banco BISA, asumiendo como compromiso de vida, promover el desarrollo nacional y satisfacer las necesidades de los clientes con oportunidad y calidad, guiados por cuatro valores fundamentales: Calidad, Prudencia, Compromiso, y Coordinación.

Los clientes del Banco siguen constituyendo la primera prioridad. Por ello, es un imperativo para cada uno de los funcionarios de la institución, responder con creatividad y efectividad a sus requerimientos, fortaleciendo así, los estrechos lazos de cooperación que une al Banco Bisa. Es precisamente gracias a este compromiso que después de 40 años de una historia llena de esfuerzos y satisfacciones, el Banco BISA se constituye en uno de los más importantes de Bolivia y en el

engranaje principal del conglomerado financiero del país, el Grupo Financiero BISA (BANCO BISA .COM, s.f., pág. 3).

1.6.13.2. Misión

La misión principal es: simplificar la vida de los clientes, con servicios y productos integrales y de alta calidad, a través de profesionales capacitados, con cultura de eficiencia, innovación, responsabilidad social, ética y transparencia, generando valor para los accionistas.

1.6.13.3. Visión

La visión de Banco Bisa es: Ser líderes del mercado, con los mejores indicadores de solidez y rentabilidad, ofreciendo la más completa variedad de soluciones financieras innovadoras, socialmente responsables, con una administración integral de riesgos y personal motivado.

1.6.13.4. Valores institucionales

Banco BISA S.A. se guía por cuatro valores fundamentales: Calidad, Prudencia, Compromiso y Coordinación, estos valores forman parte de las acciones diarias, haciendo a la Institución sostenible a lo largo del tiempo. Fieles a estos preceptos, hoy los clientes de Banco BISA S.A., siguen constituyendo nuestra prioridad. Por ello, es un imperativo para cada uno de los funcionarios de la Institución, responder con creatividad y efectividad a los requerimientos, fortaleciendo así, los estrechos lazos de cooperación que nos unen con los grupos de interés.

1.7. APLICACIÓN METODOLOGICA

1.7.1. Método de investigación

El método de investigación que se emplea es deductivo, se realiza una descripción de la situación actual de las Tarjetas de Crédito en el área de microfinanzas en el Banco Bisa y su impacto en el Departamento de La Paz, se efectúa un análisis de hechos generales como el nivel

total de cartera colocada en el Departamento de La Paz por el Banco Bisa, además se analiza el nivel de instrucción de la población para entender la asimilación de la explicación brindada por el banco, se revisa el nivel de informalidad para identificar el nivel de uso que la gente le da a las tarjetas de crédito. Finalmente se revisará el índice de mora de ésta cartera de microcréditos, con el fin de definir el tipo de procedimiento a desarrollar y el contenido.

El método deductivo es un proceso en el que, a partir de una ley universal, se obtienen conclusiones particulares. Una de sus cualidades es extender el conocimiento de un fenómeno en particular a otro de su misma categoría. Va de lo general a lo particular. (CESPEDES, 2008, pág. 7). Es también un método general, que se aplica en etapas, claramente identificadas.

1.7.2. Tipo de investigación

El tipo de investigación es correlacional y explicativo, se busca establecer la relación entre dos variables: mal uso de las tarjetas de crédito y las microfinanzas; es decir, el efecto que puede tener en relación al índice de mora dentro del área de microfinanzas.

Se efectúa un análisis de los índices de morosidad y cartera de microfinanzas, de forma semestral, durante el periodo 2014 – 2018, para establecer la relación entre las variables.

Se realiza la recopilación y descripción sistemática de datos para dar una idea precisa acerca de la situación (recoger, organizar, resumir, presentar, analizar y generalizar los resultados observados), por lo que se usará una investigación cualitativa y cuantitativa.

1.7.3. Instrumentos de investigación

La investigación tiene como instrumentos los datos estadísticos y los resultados del cierre de cada mes, que determinan la cartera en mora.

1.7.4. Fuentes de información

Se analizarán datos y variables obtenidos de:

- Fondo de Desarrollo del Sistema Financiero y Apoyo al Sector Productivo
- Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero ASFI
- Instituto Nacional de Estadísticas INE
- Anuarios Banco Bisa

CAPITULO II

**ASPECTOS DE POLITICA, NORMATIVO E
INSTITUCIONAL**

2.1. Políticas

Inicialmente, como primer aspecto importante a considerar, se tiene:

La Constitución Política del Estado (CPE, 2009) establece en el CAPITULO TERCERO, SECCIÓN III, Artículo 330, Párrafo II:” El Estado, a través de su política financiera, priorizará la demanda de servicios financieros de los sectores de la micro y pequeña empresa, artesanía, comercio, servicios, organizaciones comunitarias y cooperativas de producción”.

Es así, que las Entidades Financieras ponen en marcha programas destinados a la microempresa y al sector informal de la economía, permitiendo el acceso a los microcréditos con una mayor flexibilidad en los requisitos y garantías.

En segundo lugar, respetando la CPE se observa la siguiente Recopilación de Normas para Servicios Financieros:

La Ley N° 393, LEY DE SERVICIOS FINANCIEROS (2013) en el CAPÍTULO I, Artículo 4, párrafo I, establece: “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” (Asamblea Legislativa Plurinacional, 2013)

Proceso que se ha ejecutado cumpliendo a cabalidad con los objetivos señalados en el párrafo II del mismo artículo de la Ley:

- 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.

La Ley N° 393, en su Artículo 8, determina:

I. 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.

II. La 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.

III. 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. (Gaceta Oficial de Bolivia, s.f.)

2.2. Normativo

Como aspecto normativo, se nombra a la ASFI, como principal regulador de las Entidades financieras, se citan :

La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, es una institución de derecho público y de duración indefinida, con personalidad jurídica, patrimonio propio y autonomía de gestión administrativa, financiera, legal y técnica, con jurisdicción, competencia y estructura de alcance nacional, bajo tuición del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas y sujeta a control social.

El objeto de ASFI es regular, controlar y supervisar los servicios financieros en el marco de la Constitución Política del Estado, la Ley N° 393 de Servicios Financieros y los Decretos Supremos reglamentarios, así como la actividad del mercado de valores, los intermediarios y sus entidades auxiliares.

Las actividades financieras y la presentación de servicios financieros deben ser realizadas únicamente por entidades que tengan autorización de ASFI, según los tipos de entidades definidos en la Ley N° 393. (ASFI).

Siendo así, y en el marco de sus competencias, la ASFI ha elaborado una Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras, específicamente las referencias a la clasificación de la cartera de créditos, y las modificaciones respectivas.

Artículo 2° inciso 5 (ASFI):

- Crédito de consumo: Todo crédito concedido a una persona natural, con el objeto de financiar la adquisición de bienes de consumo o el pago de servicios, amortizable en cuotas sucesivas y cuya fuente principal de pago es el salario de la persona o ingresos provenientes de su actividad, adecuadamente verificados. Esta definición incluye las operaciones realizadas a través del sistema de tarjetas de crédito de personas naturales. De acuerdo a la tecnología crediticia utilizada por la EIF el mismo puede ser clasificado como:
 - Crédito de consumo a persona dependiente.- Es todo crédito de consumo concedido a una persona natural asalariada.
 - Crédito de consumo a persona independiente.- Es todo crédito de consumo concedido a una persona natural no asalariada.

Normas referidas a la evaluación y calificación de deudores con créditos de consumo y microcréditos.

Artículo 8° inciso 1 (ASFJ)

En los créditos de consumo y microcréditos debe darse especial importancia a la política que la EIF emplee para la otorgación de este tipo de crédito, la cual debe considerar aspectos relacionados con: la selección de los prestatarios, la determinación de la capacidad de pago del deudor y la estabilidad de la fuente de sus ingresos, sean éstos por ventas de productos o prestación de servicios, según corresponda, adecuadamente verificados.

Los microcréditos deben ser evaluados y calificados según lo siguiente:

Categoría Criterios de calificación:

- Categoría A Se encuentran al día o con una mora no mayor a 5 días.
- Categoría B Se encuentran con una mora entre 6 y 30 días.
- Categoría C Se encuentran con una mora entre 31 y 55 días.
- Categoría D Se encuentran con una mora entre 56 y 75 días.
- Categoría E Se encuentran con una mora entre 76 y 90 días.
- Categoría F Se encuentran con una mora mayor a 90 días.

2.3. Institucional

Finalmente, se detalla los aspectos institucionales, respecto a la institución financiera evaluada en el presente caso:

Para acceder a una tarjeta de crédito, el Banco BISA exige los siguientes requisitos:

Personas Naturales Profesionales Independientes que prestan servicios

- NIT
- Respaldo de ingresos y de egresos del negocio de por lo menos 6 meses considerando lo siguiente:
 - Notas de venta o contratos de servicios o pago de impuestos o notas de compra o extractos bancario o fotocopia de cheques o pago de alquiler o otros documentos relativos a ingresos y egresos.
- Registro Obligatorio de Empleados ROE.

Personas Naturales con Actividad Independiente Comercial y/o Productiva

- Respaldo de los ingresos y de los egresos del negocio de por lo menos 6 meses considerando la siguiente información que corresponda:
 - Comprobantes de depósito en cuentas bancarias,
 - Extractos bancarios,
 - Recibos o notas de ventas,
 - Recibos o notas de compras,
 - Registro interno de ventas (libros o cuadernos de ventas),
 - Comprobantes de giros locales o transferencias al exterior para pago a proveedores,
 - Pólizas de importación y/o respaldos de Evolución Patrimonial
 - Detalle del inventario actualizado firmado por el cliente debidamente respaldado
 - Detalle de cuentas por cobrar, debidamente respaldado
 - Detalle de cuentas por pagar debidamente respaldado
 - Flujo de Caja proyectado por el periodo del crédito debidamente firmado
 - Registro Obligatorio de Empleados ROE.

Personas Naturales Propietarios de una Persona Jurídica

- Fotocopia actualizada de matrícula de comercio en FUNDEMPRESA
- Fotocopia de licencia de funcionamiento si corresponde
- Últimos 3 Estados Financieros auditados o los que correspondan según requerimiento del SIN
- Flujo de Caja proyectado de la última gestión en los que prudentemente no se considerarán incrementos en ingresos, el que se tomará como monto fijo determinado por el plazo del crédito
- Acta de los socios que indiquen que los flujos excedentes del negocio serán utilizados proporcionalmente a su participación por los socios para usos particulares, los que en ese caso podrán ser tomados para el pago de la deuda con la recurrencia necesaria
- Registro Obligatorio de Empleados ROE (BANCO BISA .COM)

CAPITULO III

**FACTORES DETERMINANTES DEL
TEMA**

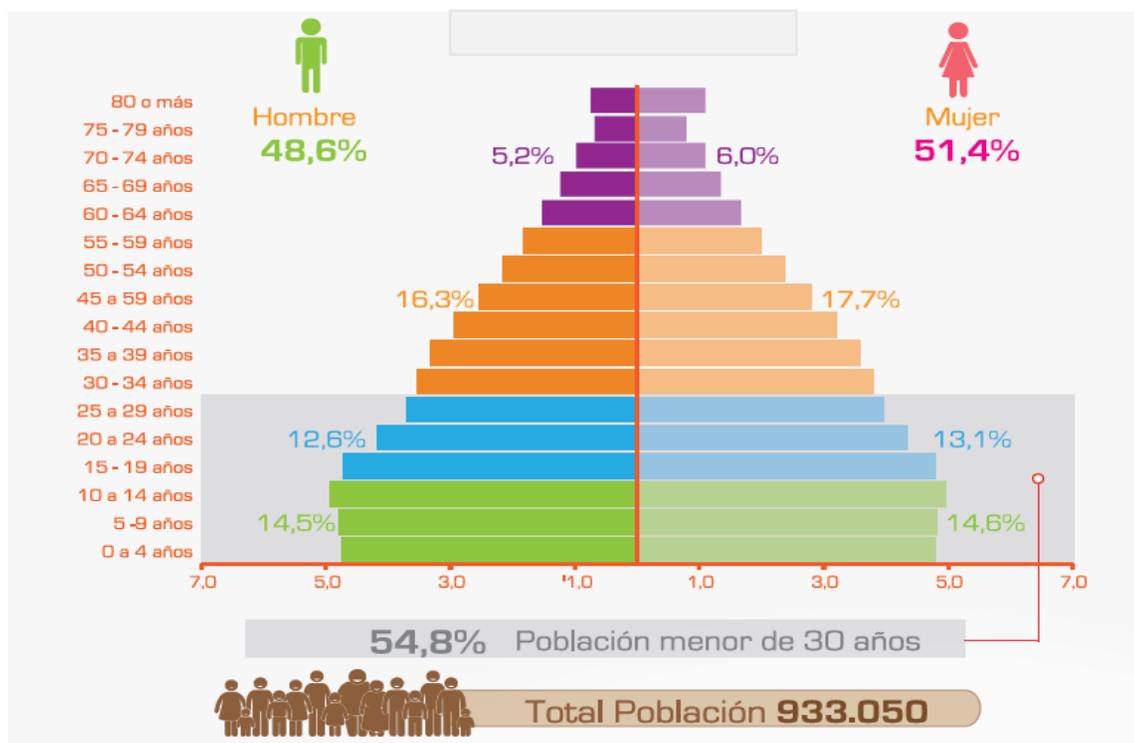
3.1. Factores determinantes del tema

3.1.1. Situación de la Ciudad de El Alto

La ciudad de El Alto, es el segundo Municipio más poblado del país, cuenta aproximadamente con 933.050 habitantes, de los cuales 48.6% son hombres y 51.4% son mujeres, con una tasa anual de crecimiento de 2.4% y una tasa de migración interna de 0.6%. (Instituto Nacional de Estadística, 2019)

Esto indica que es una ciudad en constante y vertiginoso crecimiento (como se observa en el Gráfico 1), cuyo motor productivo lo constituyen las microempresas, sector que va creciendo con el apoyo de los microcréditos.

GRÁFICO 1: Población proyectada según edad para el 2019



Fuente: Instituto Nacional de Estadística. Estimaciones con redondeo a la decena (2019)

3.1.2. Grado de instrucción de la población

La población en edad escolar en el municipio, registraba en el año 2017 un total de 299.234 estudiantes de nivel primario y secundario, de los cuales el 97.0% fue promovido al curso inmediato superior, 1.8% representa la tasa de abandono y 1.2% reprobaron el año destacando el mayor porcentaje de mujeres promovidas en la educación regular. (Instituto Nacional de Estadística, 2019)

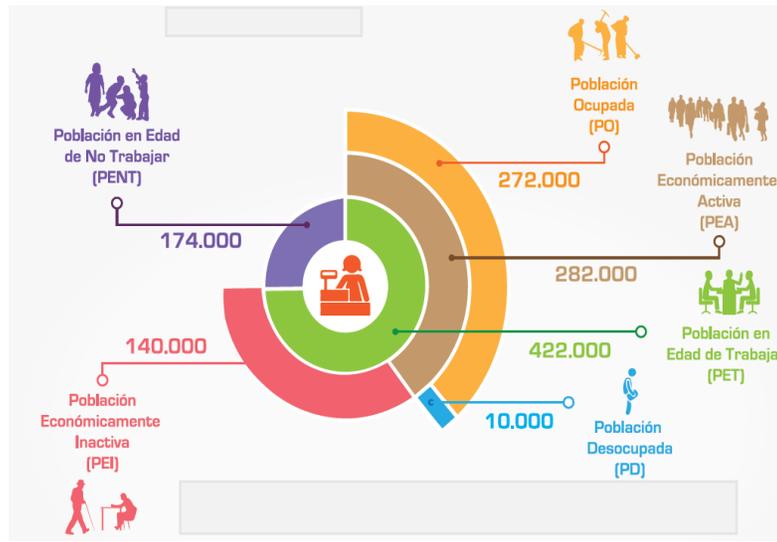
La culminación de estudios del nivel secundario; para un sector de la población; es suficiente, por tanto, no todos continúan con los estudios superiores. De la población comprendida entre los 19 años a más, solamente el 34% tienen un nivel de instrucción superior.

3.1.3. Actividad económica

Los datos del mismo año, muestran una población económica activa de 282.000 personas, incluyendo menores de edad, puesto que incluso mientras estudian, muchos niños y adolescentes tienen la necesidad, sino obligación, de generar ingresos para el grupo familiar.

Por otro lado, 272.000 personas son desocupadas, 422.000 están en edad de trabajar, 10.000 son desocupados, 140.000 personas son inactivas, 174.000 personas no están en edad de trabajar (como se muestra en el gráfico 2)

GRÁFICO 2: Población según condición de actividad



Fuente: Instituto Nacional de Estadística. Encuesta Continua de Empleo, 2019

El Alto es una ciudad con una actividad económica basada en el movimiento comercial (ventas por mayor y menor, y reparación de automotores), representando el 28.2% de la población activa, y la Industria Manufacturera con el 20.4%. (Instituto Nacional de Estadística, 2019)

La tasa de informalidad en El Alto es del 70.28%.

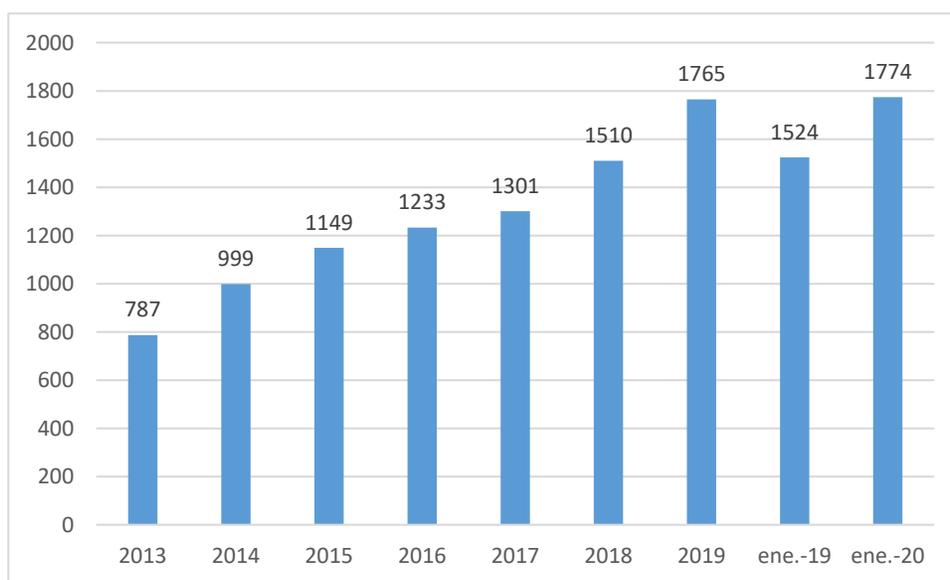
El incremento de la actividad comercial acelerado en éste municipio, demanda de las entidades financieras el acceso a microcréditos, necesidad que ha sido satisfecha con celeridad, lo que ha determinado en el aumento en su cartera crediticia. De igual manera, el acceso a las tarjetas de débito y crédito.

3.1.4. Incremento en la cartera de crédito

De acuerdo con los últimos datos de la ASFI, la cartera de créditos de las entidades de intermediación financiera en el municipio de El Alto, ascendió a USD1.774 millones y está concentrado en microcréditos con el 60,3% del total. Con respecto a enero de la gestión

2019, el financiamiento a las actividades económicas y a los hogares alteños, aumentó en USD250 millones, equivalente a un crecimiento anual del 16,4%; cifra superior al crecimiento del nivel nacional (7,4%); asimismo, en los últimos ocho años, la cartera de créditos aumentó en USD988 millones, reflejando que El Alto es un importante centro de actividad económica, siendo que el 26,7% de los créditos otorgados en el departamento de La Paz se colocaron en el citado municipio. (ASFI, s.f.)

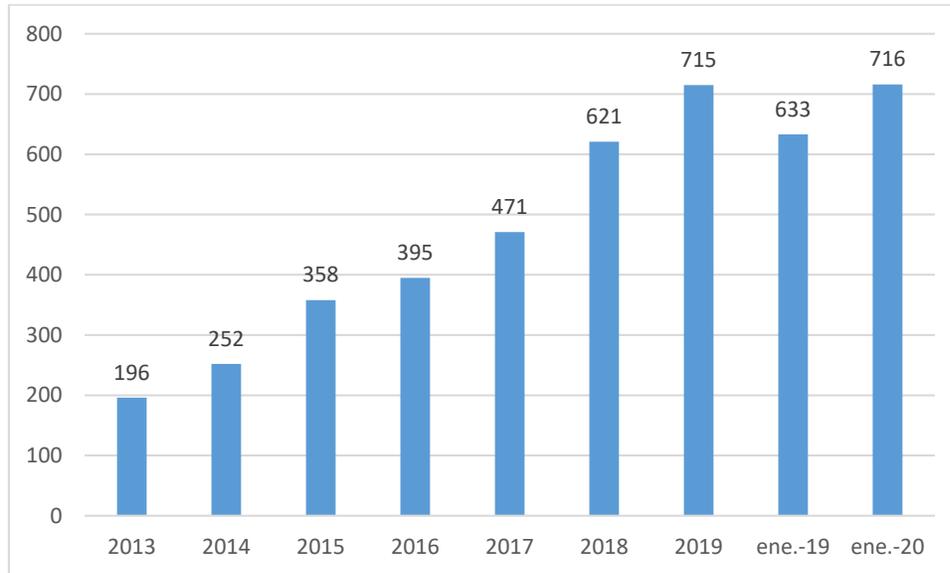
GRÁFICO 3: Crecimiento de cartera de créditos en El Alto (en millones de dólares)



Fuente: ASFI. Cartera de créditos, 2019

En el municipio de El Alto, la cartera de créditos destinada al sector productivo ascendió a USD716 millones, 13,2% (USD84 millones) más que lo observado en enero de la gestión 2019 y representa el 25,5% de la cartera total del departamento de La Paz. Este crecimiento fue impulsado, principalmente, por el aumento de las colocaciones con destino a las actividades manufactureras. Con respecto a lo observado hace ocho años atrás, la cartera al sector productivo aumentó en más USD520 millones. (ASFI, s.f.)

GRÁFICO 4: Crecimiento cartera de crédito del sector productivo – El Alto (en millones de bolivianos)



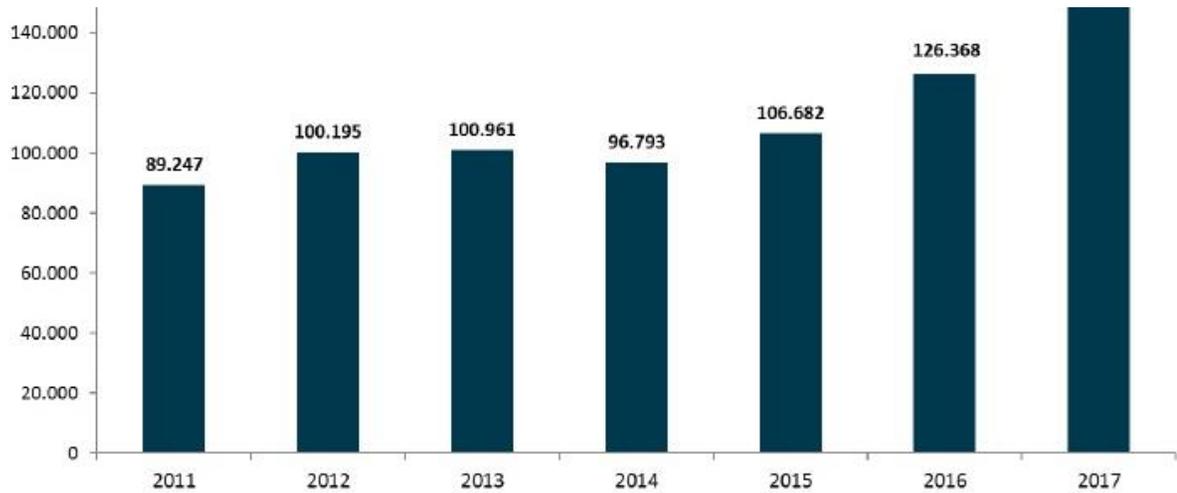
Fuente: ASFI. Cartera de créditos destinado al sector productivo, 2019

Este incremento en la cartera de créditos muestra el crecimiento en la actividad productiva de la ciudad de El Alto, que representa mayor actividad económica, más requerimientos en lo que se refiere a logística y a capacitación de los microempresarios.

3.1.5. Uso de tarjetas de crédito

El acceso de las tarjetas de crédito fue incrementándose progresivamente desde 2011 (89.247) hasta 2017 en el país. Durante ese tiempo, según datos de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero el incremento fue: en 2014 se incrementó su acceso a 96.793; en 2015, subió a 106.682; en 2016 llegó a 126.368 y en 2017 a 150.283, lo que representa un incremento del 68,3%. (Guarachi, 2018)

GRÁFICO 5: Acceso Número de Tarjetas de Crédito



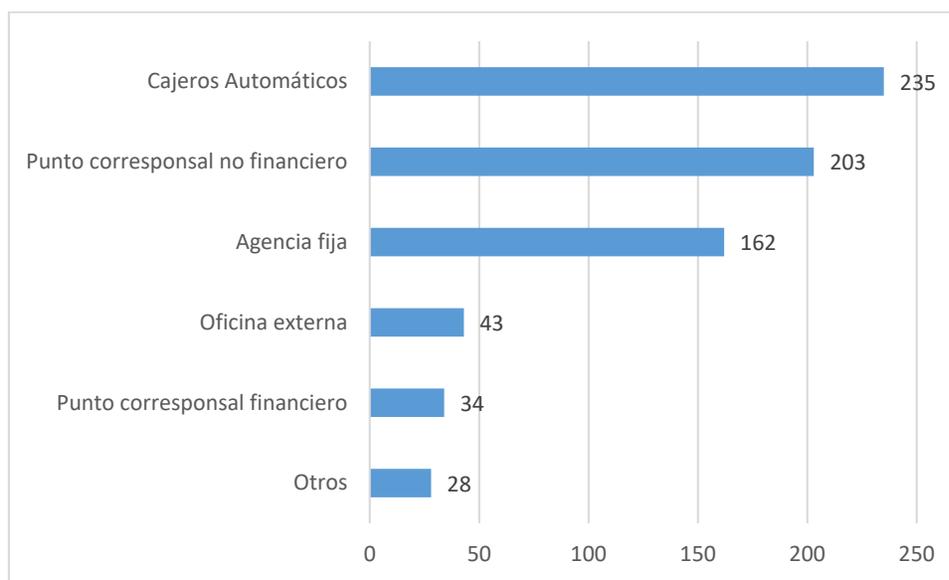
Fuente: La Razón Digital. Datos ASFI, 2018

Las tarjetas de crédito, además de constituir un medio de pago, son también una forma de financiación, ya que permiten hacer compras sin la obligación de desembolsar la totalidad del dinero en el acto y con la posibilidad de devolverlo en varios plazos.

Sin embargo, la cobertura geográfica por parte de la banca, no ha sido proporcional al crecimiento demográfico. El Banco Bisa Sucursal El Alto, ha distribuido en el municipio 6 agencias incluyendo la misma sucursal, y 19 cajeros automáticos (ATM).

El Gráfico 6 muestra el número de puntos de atención financiera en la ciudad de El Alto hasta la fecha. (ASFI, s.f.)

GRÁFICO 6: Puntos de atención financiera – Ciudad de El Alto (en unidades)



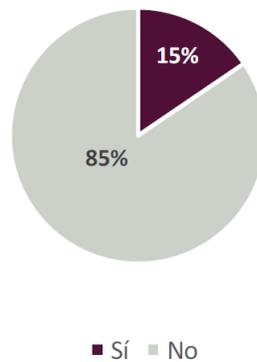
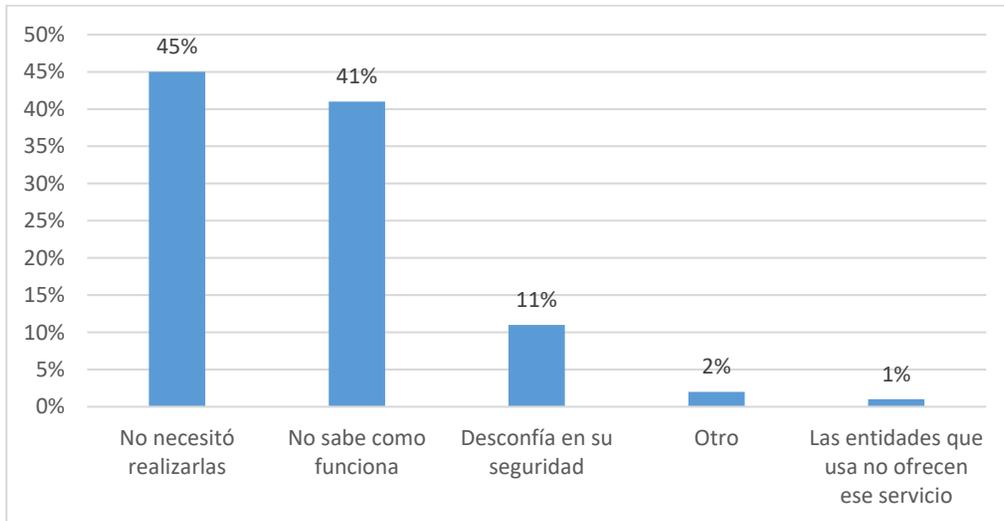
Fuente: ASFI. Puntos de atención financiera, 2019

La cantidad de Puntos de Atención Financiera (PAF) en el municipio de El Alto ascendió a 705, 13,5% más que en enero de la gestión 2019, equivalente a un incremento de 84 PAF. Esta dinámica refleja una mayor cobertura de los servicios financieros en el municipio. (SEPARATA_EL_ALTO, 2020)

Por otra parte, la Cuarta Encuesta Nacional de Servicios Financieros (4ENSF), pone al descubierto las deficiencias que existen en la socialización de los servicios que ofrecen las entidades financieras, lo que implica que los requerimientos del usuario sean mínimos.

Considerando también la poca eficiencia de la entidad financiera al momento de ofrecer los servicios a los clientes, sin tomar en cuenta la escasa cultura financiera que tiene la población de ésta urbe.

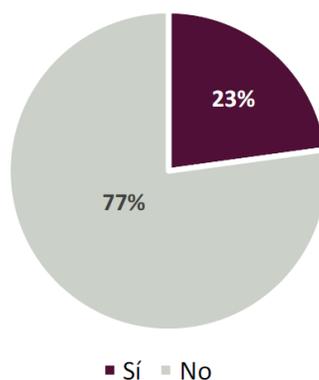
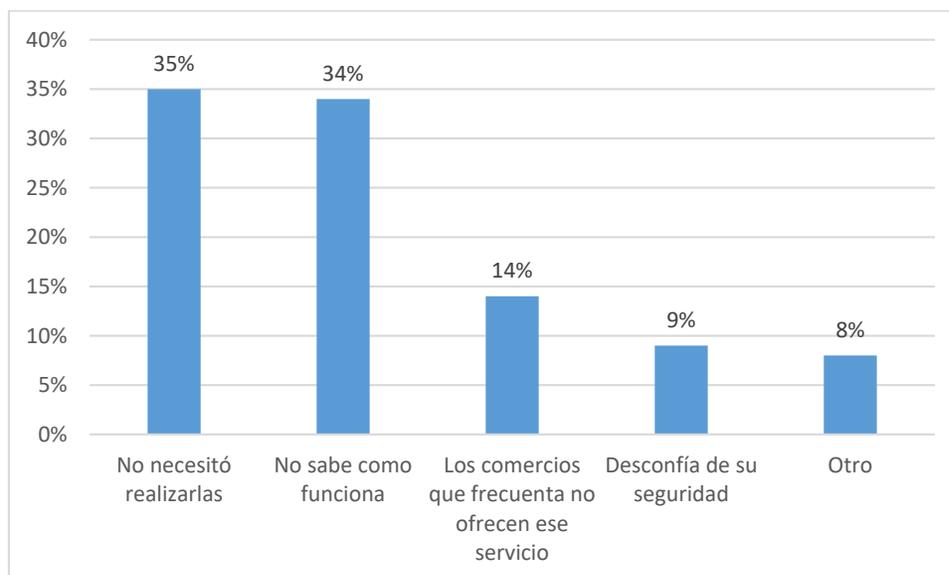
GRÁFICO 7: *Proporción de consumidores financieros que utilizan servicios electrónicos*



Fuente: Proporción de consumidores financieros que utilizan servicios electrónicos (ASFI, s.f.)

El Gráfico 7 muestra que la población en 85% de los casos, no tiene un claro conocimiento de las herramientas electrónicas que las entidades financieras ponen a su disposición.

GRÁFICO 8: Proporción de consumidores financieros que realizaron pagos con tarjetas de débito o crédito



Fuente: Proporción de consumidores financieros que realizaron pagos con tarjetas de débito o crédito

(ASFI, s.f.)

El Gráfico 8 muestra que el 77% de los consumidores financieros no utilizan tarjetas de crédito o débito, porque no necesitan realizarlas y no saben cómo funcionan.

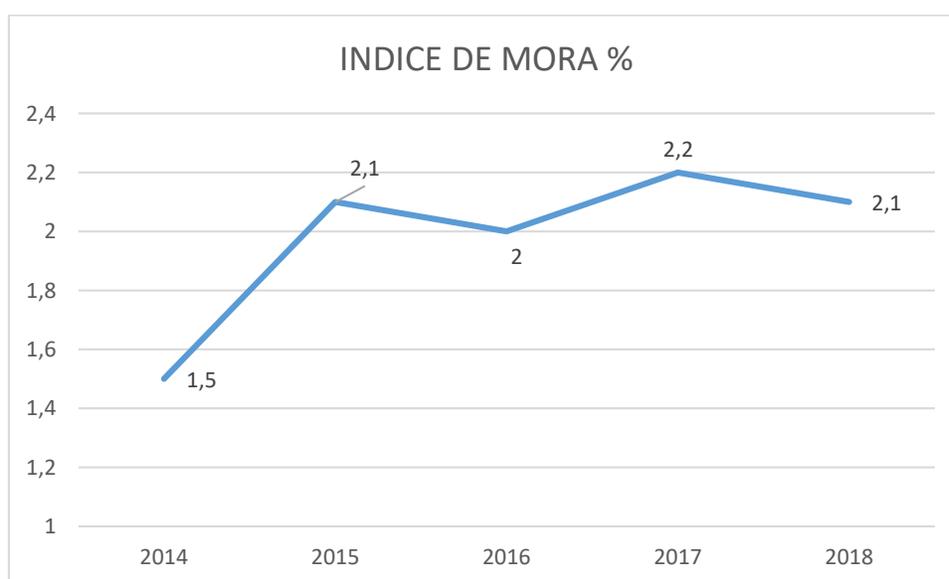
Otro de los factores que limitan el uso de las tarjetas electrónicas es que son muy pocos los comercios y empresas de servicios que permiten las realizar éstas transacciones y que estén adecuadamente equipadas.

3.1.6. Índice de Mora

El saldo de la cartera de créditos en mora en el municipio de El Alto ascendió a Bs.191 millones al 31 de enero de 2019. Dicha cifra representa el 1,8% de la cartera total del municipio cifra similar al registrado a nivel nacional. (SEPARATA_EL_ALTO, 2020)

En el Banco Bisa, el índice de mora en tarjetas de crédito especificado a 2018 llega a 2.1%, (Banco Bisa, 2018, p.23).

GRÁFICO 9: Índice de mora en El Alto (en porcentaje)



Fuente: Elaboración propia con datos del Banco Bisa

El Gráfico 9 muestra cómo ha evolucionado el índice de mora en tarjetas de crédito en la sucursal El Alto desde el 2014. Se puede observar una tendencia alcista desde el 2015. En general el índice de mora en el Banco está por encima del general del municipio.

3.1.7. De la correlación entre variables

El índice de mora en la cartera de Tarjetas de Crédito está determinado por la suma de los factores detallados anteriormente:

Se ha establecido que el sector estudiantil en El Alto concluye el nivel secundario en un 97.0%, lo que hace presumir que se ha adquirido un nivel de educación básica suficiente para que el (la) ciudadano(a) tenga clara la responsabilidad civil que tiene ante la sociedad, noción de las normas de comportamiento adecuadas para poder incluirse en la comunidad y que está preparado para iniciar la educación superior. Sin embargo, no sucede de esa manera, en su gran mayoría optan por dedicarse a una actividad que genere un ingreso inmediato, inducido por diferentes factores (bajos recursos económicos, idiosincrasia del entorno, falta de incentivos, etc.).

Es así, que pasa a formar parte de la población económicamente activa. En la ciudad de El Alto, la mayor parte de la población opta por industria manufacturera, metalmecánica o conductores de mini bus, sea cual sea la actividad, va a generar para sí, un ingreso, comenzando como empleado(a). Poco a poco surge la necesidad de independencia, iniciando su propia fuente de ingreso, de esa manera nace la microempresa, que, por los requerimientos del mercado, debe crecer y lo hace con el apoyo de microcréditos.

La expansión del territorio y el incremento de las actividades económicas informales en el municipio, han demandado de las entidades de intermediación financiera, nuevas políticas, que han permitido la inclusión financiera de otros sectores de la población, que estaban lejos de acceder a cualquiera de los servicios que éstas ofrecían.

Se ha demostrado que los microcréditos son de rápido retorno y que su cartera de mora es más baja que la de las tarjetas de crédito.

En el caso específico que es objeto de éste análisis: “Cartera en mora de Tarjetas de Crédito”, se puede observar que no está relacionado directamente con la cartera de Microcrédito, entonces, ¿Qué está sucediendo?

Cuando un cliente accede a un microcrédito, se le otorga adicionalmente una Tarjeta de Crédito al momento de desembolsar el crédito.

El funcionario debe dar a conocer las ventajas que tiene para el usuario y las facilidades que le ofrece en la realización de transacciones comerciales, pero lamentablemente la información no está siendo transmitida de la manera adecuada en la sucursal.

Tomando en cuenta que el mercado es; en su mayor parte; informal en El Alto, y que el ingreso como recupero de inversión de la microempresa es en un periodo de tiempo variable, se entiende que la reinversión se la realiza de forma inmediata, lo que significa que el dinero no está estático como ahorro en una cuenta, más al contrario, ha sido invertido para nuevamente producir ganancias.

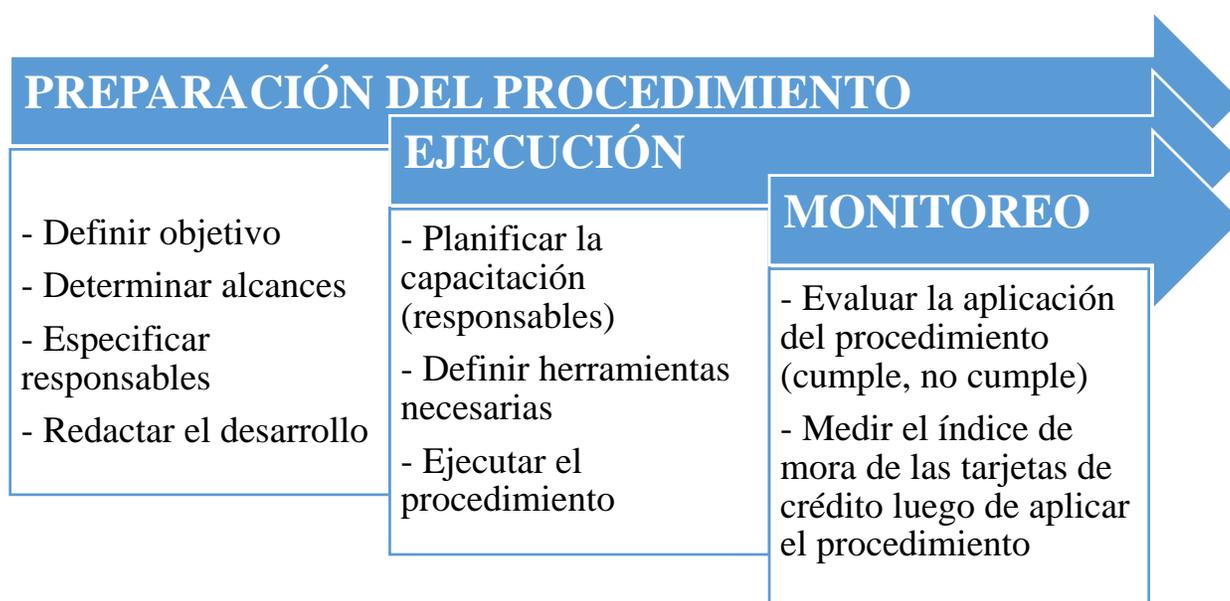
Ya que la mentalidad comercial de éste sector de la población es mayor, se hace necesario un cambio en las estrategias de la institución, obteniendo información relevante sobre cada cliente a quien se le otorga la tarjeta de crédito, contar con personal capacitado para hacer la evaluación de los requerimientos particulares, los riesgos de impago y la capacitación adecuada relacionada con los cobros de comisiones y mantenimientos que van a ser generados por su habilitación. Además debe estar clara la información de las precauciones que debe tener en el momento de su uso, el monto disponible y demás especificaciones que son de su interés.

3.1.8. Planteamiento del procedimiento

Como objetivo general del presente trabajo, se plantea un procedimiento que mejore la información al cliente, aclarando los beneficios, obligaciones y uso de las tarjetas de crédito en el Banco Bisa.

Para el desarrollo se plantea el siguiente diagrama, que servirá como guía:

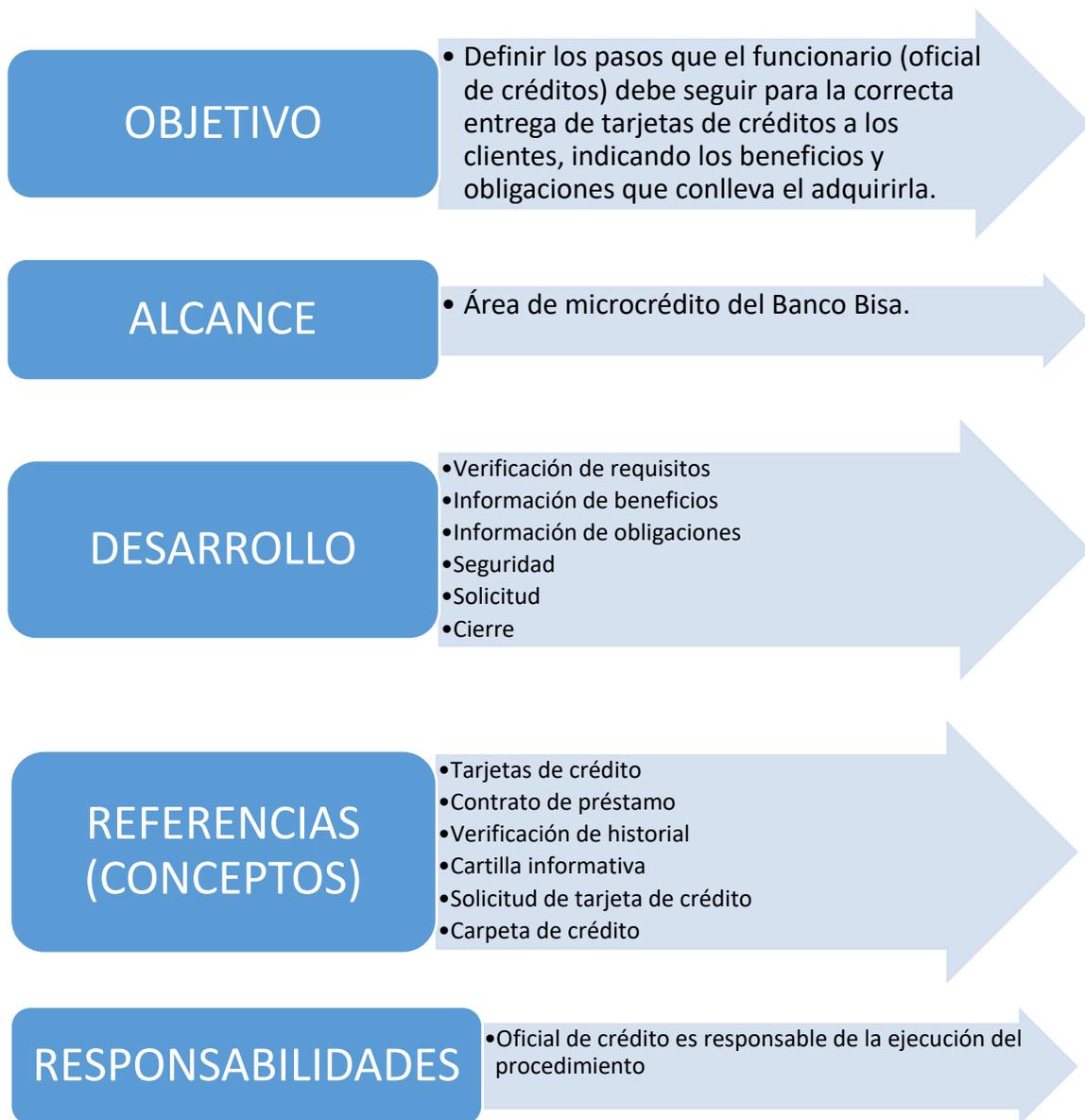
GRÁFICO 10: *Proceso de aplicación del procedimiento*



Fuente: Elaboración propia

3.1.8.1.Fase 1: Preparación del procedimiento

Se procede a preparar los elementos específicos que constituirán el procedimiento, a continuación se explica cada uno de ellos:



El desarrollo, que es el punto más importante, debe ser aplicado con mucho cuidado por el oficial de créditos, ya que de ello depende el correcto entendimiento del cliente y el posible cierre de la venta de la tarjeta de crédito, que es lo que se espera.

Se procede a redactar el procedimiento (ver Anexo 3).

3.1.8.2.Fase 2: Ejecución

Para ésta fase, se plantea elaborar una planificación de la capacitación a los oficiales de crédito, se definirán las herramientas necesarias para llevarla a cabo y luego se ejecutará el procedimiento:

Planificación de la capacitación

Primero se debe asignar responsables, en el presente caso el encargado de la capacitación será el Jefe de tarjetas de crédito.

La dinámica principal a la que se debe dar énfasis, es la venta de bondades y facilidades que tienen las tarjetas de crédito, el capacitador deberá nombrar primero los productos que se ofrecen, a continuación se detallan las especificaciones de las tarjetas que el Banco ya tiene definidas en su plataforma:

TABLA 2: Lista de productos

<p>“Mi Primera Tarjeta de Crédito”</p> 	<p>Es la única oferta de financiamiento diseñada exclusivamente para jóvenes estudiantes a partir de los 18 años, que se encuentren cursando una carrera universitaria o técnica. Banco BISA desarrolló una metodología de evaluación diseñada para este segmento. Los jóvenes pueden acceder al crédito presentando ingresos que provengan de un tercero: familiar en primer grado (padre, madre, tutor), a través de un certificado de mensualidad.</p>
---	---

<p>Bisa Propia</p> 	<p>Única tarjeta de crédito en el mercado dirigida a clientes que no realizan viajes al exterior y cuyos consumos son en territorio boliviano. Es la tarjeta más económica y accesible, principalmente para clientes de pago de planilla y microfinanzas.</p>
<p>Bisa Infinite y Bisa Signature</p> 	<p>Tarjetas de crédito de alta gama dirigidas a personas naturales, poniendo a disposición de los clientes mayores ventajas y beneficios como: servicio de asistencia al cliente 24x7, coberturas de seguro más amplias en compras y viajes y portales web exclusivos.</p> <p>Tarjeta Priority Pass con 6 y 4 pases libres a salas vip en los aeropuertos.</p>
<p>Tarjetas Afinidad</p> 	<p>De crédito y débito con el logo y los colores de los equipos más representativos de la Liga Boliviana de Fútbol: Bolívar, The Strongest, Oriente Petrolero, Blooming, San José, Wilstermann, Real Potosí y Universitario</p>

Fuente: Elaboración propia con datos del Banco Bisa

Luego, especificar los conceptos principales:

- a. Tarjeta de crédito: Es el instrumento electrónico que se entrega al cliente.
- b. Contrato de Préstamo: Es el documento que constata la aceptación de las obligaciones del cliente hacia la entidad financiera.
- c. Verificación de historial: Es el proceso por el cual el oficial de crédito verifica la capacidad de pago del cliente determinando la estabilidad de sus fuentes de ingreso.

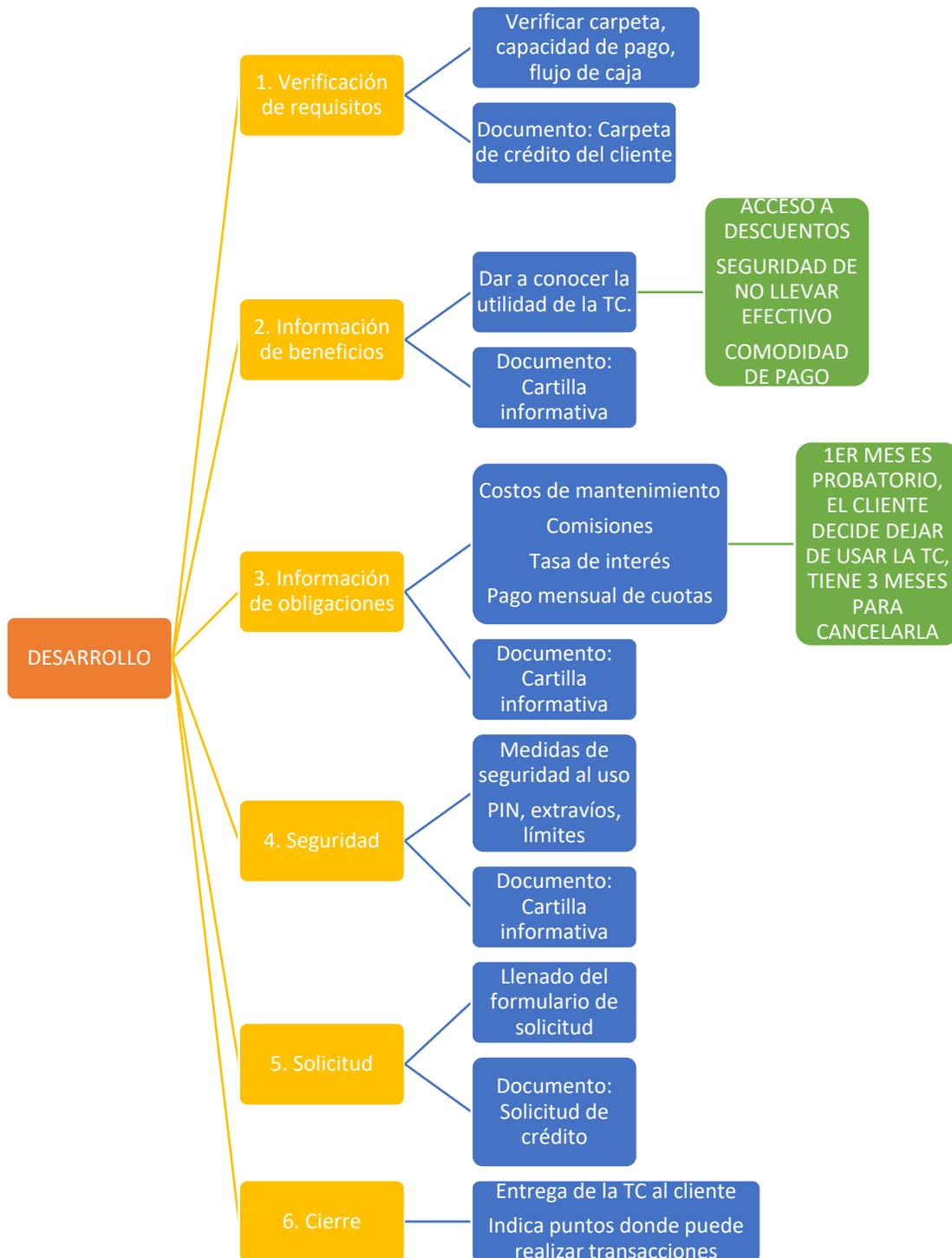
d. Cartilla informativa: Es el material informativo que se entrega al cliente, detallando los aspectos importantes.

e. Solicitud de Tarjeta de Crédito: Es el formulario que exige el Banco BISA para otorgar la tarjeta de crédito.

f. Carpeta de crédito: Es el archivo de la documentación de respaldo del cliente.

Después debe explicar cómo se procede con la venta de la tarjeta de crédito:

GRÁFICO 11: Desarrollo de la venta de una Tarjeta de Crédito



Fuente: Elaboración propia

El cronograma de capacitación se define a continuación:

GRÁFICO 12: Cronograma de capacitación

	ESQUEMA	DÍA 1					
		08:00 a. m.	08:30 a. m.	09:00 a. m.	09:30 a. m.	10:00 a. m.	10:30 a. m.
PROCEDIMIENTO PARA ENTREGA DE TARJETAS DE CRÉDITO	OBJETIVOS						
	ALCANCE						
	REFERENCIAS						
	RESPONSABILIDADES						
	DESARROLLO						
	EVALUACIÓN						

Fuente: Elaboración propia

La evaluación del capacitador, debe ser participativa, realizando una simulación que haga énfasis en la práctica en situaciones reales, con preguntas comunes que los clientes suelen realizar. Se asignará un día para la capacitación, donde se asignará 2.5 hrs.

Herramientas necesarias

Las herramientas necesarias para la capacitación se detallan a continuación:

TABLA 3: Items requeridos para la capacitación

ITEM	CANTIDAD	COSTO	TOTAL
SALA DE REUNIONES	1	0	0
PIZARRA ACRÍLICA	1	0	0
MARCADORES	3	3	9
PROYECTOR	1	0	0
COMPUTADORA	1	0	0
HOJAS DE PAPEL	50	0.1	5
BOLÍGRAFOS	12	2.5	30
CARTILLAS INFORMATIVAS	12	0.8	9.6
TOTAL	81	6.4	53.6

Fuente: Elaboración propia

En tal sentido, para la capacitación se usarán los ambientes del banco, por ello no implica un gasto, pero el material de escritorio si, y se estima un costo total de 53.6 bolivianos. Es

una capacitación de una vez al año, por lo que el banco puede invertir ese monto sin que implique un mayor gasto para la organización.

Ejecución del procedimiento

Ya realizada la capacitación, es tarea del Jefe de tarjetas de crédito definir el día de ejecución del procedimiento, que debe ser luego de asegurar que los oficiales de crédito hayan entendido y asimilado por completo la manera correcta de entregar las tarjetas de crédito.

Se debe realizar una base de datos donde se pueda registrar la cantidad de tarjetas de crédito entregadas al día, las preguntas más comunes emitidas por el cliente, el tipo de tarjeta de crédito que ha adquirido, cuál es el rubro al que se dedica (si es independiente, asalariado, estudiante, etc.), el monto solicitado, etc.

Todo ello con el fin de ir generando información estadística que ayude a realizar seguimiento a cada uno de los clientes.

3.1.8.3.Fase 3: Monitoreo

Para la fase de Monitoreo, la información recabada en la fase 2 es de suma importancia. Una manera en la que se debe realizar seguimiento es midiendo el índice de mora una vez implementado el procedimiento desarrollado. El objetivo del banco es llegar a una mora del 1.5%, actualmente se llega a 2.1%.

Pero se debe distinguir correctamente el sector de clientes al que pertenece, ya que los motivos de mora pueden variar.

A continuación se detalla un diagrama para evaluación de mora:

GRÁFICO 13: *Tipos de mora que se identifican*



Fuente: Elaboración propia

Para poder contrarrestar cada uno y corregirlo, es necesario que el oficial de créditos haga seguimiento a cada cliente, para identificar la periodicidad con la usa la tarjeta, y los montos. Si el cliente no ha usado la tarjeta, se debe contactar con él para consultar si ha comprendido el uso de la tarjeta, o si le han quedado dudas al respecto, o en el caso 3, que haya extraviado la tarjeta, y que no haya sido reportada al banco.

Las acciones que debe considerar el oficial de créditos, debe ser monitoreada por el jefe inmediato, para que se cumplan inmediatamente se detecten anomalías en el uso de las tarjetas de crédito.

A continuación se detalla la manera cómo debe proceder el oficial de créditos, según se presenten las anomalías:

GRÁFICO 14: Accionar del oficial de créditos frente a las anomalías



Fuente: Elaboración propia

Cuando se tiene una rotación de personal, o ingreso de nuevos oficiales de créditos, debe programarse nuevamente la capacitación.

CAPITULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4. CONCLUSIONES

Las conclusiones se definen de la siguiente manera:

- Se elabora un procedimiento que mejore la información al cliente sobre los beneficios, obligaciones y uso de Tarjetas de Crédito, el mismo se muestra a detalle en el apartado 3.1.8. Se ha aclarado el proceso de desarrollo del procedimiento, se ha especificado un cronograma de capacitación, las herramientas necesarias para llevarla a cabo, y se han identificado a los responsables.
- Se ha definido que se debe seguir 3 fases para la aplicación:
 - Fase 1: Preparación de procedimiento
 - Fase 2: Ejecución
 - Fase 3: Monitoreo
- El nivel de instrucción en la Ciudad de El Alto indica que el 34% de la población logra una instrucción a nivel superior. Las Entidades de Intermediación Financiera han adecuado sus políticas internas de tal manera de colmar las expectativas del sector, poniendo a su alcance y disposición todas las herramientas electrónicas con las que cuentan, obviando un previo estudio socioeconómico y asumiendo el conocimiento y familiaridad de los nuevos protagonistas con ellas. El desconocimiento o falta de comprensión de los usos de las Tarjetas de Crédito, determinan el crecimiento en la Cartera de Mora del Banco Bisa sucursal en El Alto.
- Se ha analizado la tasa de informalidad laboral en El Alto. En los últimos años ha mostrado un incremento muy significativo en la actividad económica acompañada de un crecimiento demográfico considerable, lo que ha dado lugar a la aparición de

microempresas con requerimientos financieros particulares. La informalidad llega al 70.28% de la población.

La logística desplegada en la urbe alteña, definiendo puntos de pago electrónico, es insuficiente para la cantidad de habitantes, lo que determina también la poca necesidad que ven los usuarios de utilizar las tarjetas de crédito (esto sucede ya que el 85% de la población no tiene claro el uso de éstas). A pesar de ello, a nivel nacional se observa un incremento de 68,3% en el uso de ésta herramienta.

Se concluye que la utilización de tarjetas de crédito en El Alto, no se la realiza mediante pagos electrónicos en establecimientos, sino que el cliente la usa para hacer efectivo el dinero sacándolo de un cajero automático.

- Se ha determinado que no existe una relación entre el índice de mora en la cartera de Tarjetas de Crédito y la cartera del sector de microcréditos del Banco Bisa sucursal El Alto. Se ha demostrado que el índice de mora en los créditos no ha tenido incrementos sustanciales, sólo llega al 1.8%, pero mora en la cartera de tarjetas de crédito llega a 2.1%. Se puede concluir que el cliente tiene capacidad de pago de su crédito, pero que no tiene el suficiente conocimiento de dónde o cómo usar su tarjeta de crédito, probablemente porque no necesita usarlo. El objetivo del Banco es llegar a un índice de mora de 1,5%, misma que podrá ser medida luego de la implementación del procedimiento.
- Para desarrollar las fases del procedimiento, se define 1 día de capacitación, con un gasto de Bs.53,6 en materiales.

4.1. Recomendaciones

- El Banco Bisa S.A. debe intensificar y monitorear a los clientes conociendo sus requerimientos en cuanto a transacciones económicas se refiere, enseñando el uso correcto de una tarjeta de crédito, cumpliendo a cabalidad lo establecido en la Ley N° 393, de Servicios Financieros: “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”.
- Se recomienda preparar talleres educativos a los prestatarios, previo desembolso de crédito.
- El procedimiento debe ser implementado en la sucursal, pero además se recomienda replicar el mismo en otras sucursales del país, para poder identificar correctamente el comportamiento del índice de mora luego de la aplicación.

Bibliografía

Arriola, B. (2005). *Las Microfinanzas en Bolivia*. La Paz.

Asamblea Legislativa Plurinacional. (2013). *Ley 393 de Servicios Financieros*.

ASFI. (s.f.). <https://www.asfi.gob.bo>.

BANCO BISA .COM. (s.f.). *INSTITUCIONAL.PHP*.

Banco Bisa. (2018). *Memoria Anual*. p.23

Banco Central de Bolivia. (s.f.). Obtenido de <https://www.bcb.gob.bo>

Basilea, c. d. (2008). *Principios Basicos para una supervicion bancaria efectiva* . brasil.

Camacho, J. (2018). *Las Finanzas* . La Paz .

CESPEDES, J. (2008). *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION* . CUARTA REIMPRESION.

CPE. (2009). *Constitución Política del Estado (CPE)*.

Debitoor. (s.f.). *Debitoor*. Obtenido de <https://debitoor.es/glosario/definicion-tarjeta-credito>

Días, O. (Septiembre de 2008). *bcb.gob.bo*. Obtenido de BANCO CENTRAL DE BOLIVIA.

Determinantes del acceso al microcrédito para emprendedores bolivianos:

<https://www.bcb.gob.bo/webdocs/publicacionesbcb/2015/11/50/2.%20Determinante>

[s%20del%20acceso%20al%20microcr%C3%A9dito%20para%20emprendedores%](https://www.bcb.gob.bo/webdocs/publicacionesbcb/2015/11/50/2.%20Determinante)

[20bolivianos.pdf](https://www.bcb.gob.bo/webdocs/publicacionesbcb/2015/11/50/2.%20Determinante)

EDV-Entidad de Depósito de Valores. (s.f.). *edv.com.bo*. Obtenido de Cartera Vigente -

Glosario: https://www.edv.com.bo/es/glosario_info/cartera_vigente

ENTIDAD DE DEPOSITO DE VALORES. (s.f.). *ENTIDAD DE DEPOSITO DE VALORES*. Obtenido de https://www.edv.com.bo/es/glosario_info/cartera_vencida.

ENTIDAD DE DEPOSITO DE VALORES. (s.f.). *ENTIDAD DE DEPOSITO DE VALORES*. Obtenido de https://www.edv.com.bo/es/glosario_info/cartera_en_ejecucion

Gaceta Oficial de Bolivia. (s.f.). www.gacetaoficialdebolivia.gob.bo. Obtenido de <http://www.gacetaoficialdebolivia.gob.bo>

Guaqui Barrera, S. (2013). *EL MICROREDITO COMO FACTOR REACTIVADOR DELEMPLEO EN NUEVO MODELO ECONOMICO BOLIVIANO PERIODO 1996 - 2011*. LA PAZ - BOLIVIA.

Guarachi, Á. (12 de Abril de 2018). *La Razón Digital*.

Instituto Nacional de Estadística. (Marzo de 2019). Obtenido de <http://elaltobo.com/marzo-2019-el-alto-en-cifras-ine/>

LANDRETH, H., & COLANDER, D. (2006). *HISTORIA DEL PENSAMIENTO ECONOMICO*. MADRID: MC.GRAW.HILL.

LEADRETH, H., & COLANDER, D. (2006). *OB,CIT*.

Maldonado, L. (2012). *DINAMICA DE INDUSTRIA MICROFINANCIERA EN BOLIVIA Y CONTRIBUCIONES AL CRECIMIENTO ECONOMICO SEGUN NUEVA VISION PRODUCTIVA. PERÍODO 1995-2010*. La Paz, Bolivia: UMSA. p.11

Mena, B. (2003). *municipios.unq.edu.ar*. Obtenido de MICROFINANZAS. p.1. Microcréditos: un medio efectivo para el alivio de la pobreza:

<http://municipios.unq.edu.ar/modules/mislibros/archivos/Microfinanzas%20en%20Argentina.pdf>

Ministerio de Economía y Financiera Pública. (Noviembre de 2019). *asfi.gob.bo*. Obtenido de GLOSARIO DE TÉRMINOS ECONÓMICOS FINANCIEROS: https://www.asfi.gob.bo/images/EDUCACION_FINANCIERA/DOCS/Glosario_de_Terminos_Economico_Financieros.pdf

Paz, H. (2014). *LAS MICROFINANZAS CON ENFOQUE EN LA MUJER: FACTOR IMPULSOR DE DESARROLLO DEL ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA*. La Paz, Bolivia: UMSA. p.59

Pérez Porto, J. &. (2009). *Definicion.de*. Obtenido de <https://definicion.de/tarjeta/>

Pérez, J., & Gardey, A. (2009). *Definicion.de*. Obtenido de Definición de tarjeta de crédito: <https://definicion.de/tarjeta-de-credito/>

SCHUMPETER, J. (1942). *CAPITALISMO Y SOCIALISMO DEMOCRACIA* . MEXICO DF: AGUILAR.

SEPARATA_EL_ALTO. (2020). Obtenido de https://www.asfi.gob.bo/images/ASFI/DOCS/SALA_DE_PRENSA/Notas_de_prensa/2020/SEPARATA_EL_ALTO_2020.pdf

Stigler, G. (1961). The Economics of Information. *Journal of Political Economy*, 213-225.

Villegas, L., & Flores, M. (2000). *PERSPECTIVAS DE LOS SERVICIOS MICROFINANCIEROS EN LA CIUDAD DE EL ALTO: CASO CAJA LOS ANDES*. La Paz, Bolivia: UMSA. p.11

Wikipedia. (10 de Noviembre de 2019). *Wikipedia la Enciclopedia libre*. Obtenido de <https://es.wikipedia.org/wiki/Microfinanza>

ANEXOS

ANEXO 1: Formulario de solicitud de crédito

Solicitud de Tarjeta de Crédito			
Solicitud Tarjeta de Crédito			
Lugar y Fecha	Monto Solicitado Bolivianos		
Tarjeta solicitada: Visa Platinum <input type="checkbox"/> Visa Oro <input type="checkbox"/> Visa Empresarial <input type="checkbox"/> Visa Internacional <input type="checkbox"/> Clásica <input type="checkbox"/> Mi Primera Tarjeta <input type="checkbox"/>			
Nombre del titular a probar en la tarjeta			
Nombre de Tarjetas Adicionales			
Dirección envío extracto y/o Correspondencia			
Datos Generales			
Apellido Paterno _____ Apellido Materno _____ Nombres _____ Estado Civil: Casado(a) <input type="checkbox"/> Soltero(a) <input type="checkbox"/> Viudo(a) <input type="checkbox"/> Divorcio <input type="checkbox"/> Otro(s) <input type="checkbox"/>			
Sexo: F <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> Documento de Identidad: CI <input type="checkbox"/> Pasaporte <input type="checkbox"/> Apellido Casada _____ Nro. doc. de Identidad y Lugar de Emisión _____			
Lugar de Nacimiento _____ Nacionalidad _____ Fecha de Nacimiento (dd/mm/aa) _____ Edad _____ No Dependientes _____			
Datos Domicilio			
Zona _____ Calle/Av. _____ Número _____ Teléfono Domicilio _____ Teléfono Celular _____ Fax _____ Dirección Electrónica e-mail _____ Casilla _____			
Tipo de vivienda: Casa <input type="checkbox"/> Propia Alquilada <input type="checkbox"/> Departamento <input type="checkbox"/> Anticipo <input type="checkbox"/> Pisos Otro <input type="checkbox"/>			
Datos Laborales			
Situación Laboral: Dependiente <input type="checkbox"/> Independiente <input type="checkbox"/> Desempleado <input type="checkbox"/> Laborista de Casa <input type="checkbox"/> Estudiante <input type="checkbox"/> Jubilado/Rentista <input type="checkbox"/>			
Empresa donde Trabaja _____ Actividad o Rubro _____ Profesión/Ocupación _____ Años de Trabajo _____ Cargo que Ocupa _____ Dirección de la Empresa _____ Casilla _____ Teléfono Piloto _____ Nro. Extensión _____ Fax _____ Página Web _____ Dirección Electrónica e-mail _____ Trabajo Anterior _____ Cargo _____ Años de Trabajo _____			
Referencias			
Bancarias	Nombre	Contacto	Teléfono
Comerciales			
Personales			
Datos Cónyuge			
Apellido Paterno _____ Apellido Materno _____ Nombres _____ Edad _____ Lugar de Nacimiento _____ Nacionalidad _____ Fecha de Nacimiento (dd/mm/aa) _____ Documento de Identidad: CI <input type="checkbox"/> Pasaporte <input type="checkbox"/> Otros _____ Nro. doc. de Identidad y Lugar de Emisión _____ Empresa donde Trabaja _____ Dirección de la Empresa _____ Profesión/Ocupación _____ Años de Trabajo _____ Cargo que Ocupa _____ Teléfono Oficina _____ Extensión _____ Dirección Electrónica e-mail _____			
Información sobre garantías			
Personal <input type="checkbox"/> D.P.F. <input type="checkbox"/> A sola firma <input type="checkbox"/> Caja de Ahorros <input type="checkbox"/> Hipotecaria <input type="checkbox"/> Otras <input type="checkbox"/>			
Descripción			
Solicitud Débito Automático			
Tipo de Cuenta	Número de Cuenta	Monto Total	Pago Mínimo

ANEXO 3: Procedimiento

	PROCEDIMIENTO: ENTREGA DE TARJETAS DE CREDITO A LOS CLIENTES	P-SGC-001
	APROBADO POR: GERENCIA FINANCIERA	VERSION 0 FECHA DE ELABORACION: 15/03/2020
<p>1. Objetivo: El objetivo del procedimiento es definir los pasos que el funcionario (oficial de créditos) debe seguir para la correcta entrega de tarjetas de créditos a los clientes, indicando los beneficios y obligaciones que conlleva el adquirirla.</p>		
<p>2. Alcance: El alcance del presente procedimiento es en el área de microcrédito del Banco Bisa.</p>		
<p>3. Referencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Tarjeta de crédito: Es el instrumento electrónico que se entrega al cliente. b. Contrato de Préstamo: Es el documento que constata la aceptación de las obligaciones del cliente hacia la entidad financiera. c. Verificación de historial: Es el proceso por el cual el oficial de crédito verifica la capacidad de pago del cliente determinando la estabilidad de sus fuentes de ingreso. d. Cartilla informativa: Es el material informativo que se entrega al cliente, detallando los aspectos importantes. e. Solicitud de Tarjeta de Crédito: Es el formulario que exige el Banco BISA para otorgar la tarjeta de crédito. f. Carpeta de crédito: Es el archivo de la documentación de respaldo del cliente. 		
<p>4. Responsabilidades: El oficial de crédito es responsable de la ejecución del procedimiento.</p>		
<p>5. Desarrollo:</p> <p>a. Verificación de requisitos</p> <ul style="list-style-type: none"> i. El oficial de crédito realiza la verificación de la carpeta del cliente para establecer la capacidad de pago y su flujo de caja. ii. Responsable: Oficial de Crédito. iii. Documento utilizado: Carpeta de crédito del cliente. <p>b. Información de beneficios</p> <ul style="list-style-type: none"> i. El oficial de crédito da a conocer al cliente la utilidad de la tarjeta de crédito en sus actividades cotidianas. Detalla las transacciones comerciales que puede realizar con ella, los beneficios a los que puede acceder con el continuo uso. Como acceso a descuentos, seguridad al no llevar efectivo, comodidad de pago electrónico, etc. ii. Responsable: Oficial de Crédito. iii. Documento utilizado: Cartilla informativa. <p>c. Información de obligaciones</p> <ul style="list-style-type: none"> i. El oficial de crédito pone en conocimiento del cliente las obligaciones y responsabilidades que supone la utilización de la tarjeta de crédito. Explica los costos de mantenimiento, comisiones, tasas de interés, pagos mensuales de las cuotas. El primer mes es probatorio para el uso, si el cliente decide no usar la tarjeta de crédito, tiene hasta el tercer mes para cancelarla. ii. Responsable: Oficial de crédito. iii. Documento utilizado: Cartilla informativa. <p>d. Seguridad</p> <ul style="list-style-type: none"> i. El oficial de crédito explica al cliente las medidas de seguridad relacionadas al uso de las tarjetas de crédito. La precaución que debe tener con el uso de la tarjeta: PIN, extravíos, límites, etc. ii. Responsable: Oficial de crédito. iii. Documento utilizado: Cartilla informativa. <p>e. Solicitud</p> <ul style="list-style-type: none"> i. El oficial de crédito con la colaboración del cliente llena el formulario de solicitud con los datos requeridos. ii. Responsable: Oficial de crédito. iii. Documento utilizado: Solicitud de Crédito. <p>f. Cierre</p> <ul style="list-style-type: none"> i. El oficial de crédito da por concluido el trámite entregando la tarjeta de crédito al cliente. Informa los puntos distribuidos en la ciudad en los que puede realizar transacciones con ésta herramienta. ii. Responsable: Oficial de crédito. iii. Documento utilizado: Tarjeta de Crédito. 		