

“UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS”
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS
CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA

TRABAJO DIRIGIDO



TEMA:

**“IMPLEMENTACIÓN E INCLUSIÓN DE GUÍA PARA LA
EVALUACIÓN ECONÓMICA DE CLIENTES MICRO-MICRO
EMPRESARIOS DE BANCO BISA S.A.”**

TUTOR ACADÉMICO

U.M.S.A.

Mg. Sc. RONY YAÑEZ M.

TUTOR INSTITUCIONAL

BANCO BISA S.A.

Lic. ERLAND OVIEDO

POSTULANTES:

KATERINE DELIA KOLLE PEREDO

MARIA LUISA ESTRADA CLAVIJO

AGRADECIMIENTO

Nuestro agradecimiento primordial es para Dios y la Virgen María por todas sus bendiciones y por permitir que concluyamos este objetivo trazado hace bastante tiempo.

Gracias a nuestros padres por todo su apoyo, preocupación por nuestro bienestar y educación en nuestra formación.

A nuestros hijos que son nuestra razón de vivir, gracias por su aliento permanente y apoyo incondicional, es para ustedes este ejemplo de culminación.

Gracias a nuestras parejas por brindarnos su hombro, sostén y fuerza para seguir adelante.

A nuestros tutores Académicos e Institucionales que siguieron de cerca nuestra labor, gracias por su paciencia, orientación y colaboración.

De todo corazón gracias al Sr. Tomás Barrios S. – Gerente General quien permitió que podamos desarrollar este trabajo en una gran Institución como es el Banco Bisa S.A.

Maria Luisa Estrada Clavijo.

Katerine Delia Kolle Peredo

La Paz, Bolivia

**“IMPLEMENTACIÓN E INCLUSIÓN DE GUÍA PARA LA
EVALUACIÓN ECONÓMICA DE CLIENTES MICRO-MICRO
EMPRESARIOS DE BANCO BISA S.A.”**

INDICE

	<u>Pag.</u>
Introducción	6
Diseño Metodológico	7

CAPÍTULO I

1. Marco Institucional	8
1.1 Banco BISA S.A.	8
1.1.1 Visión	9
1.1.2 Misión	9
1.1.3 Valores	9
• Calidad	9
• Prudencia	10
• Compromiso	10
• Coordinación	10
1.1.4 Estructura Organizacional	11
• Organigrama	12

CAPÍTULO II

2. Planteamiento y Justificación	13
2.1 Planteamiento del Problema	13
2.1.1 Formulación del Problema	15
2.2 Justificación del Trabajo	15
2.3 Objetivos	16
2.3.1 Objetivo General	16
2.3.2 Objetivos Específicos	16
2.4 Identificación de Variables	17
2.4.1 Operativización de Variables	17

**“IMPLEMENTACIÓN E INCLUSIÓN DE GUÍA PARA LA
EVALUACIÓN ECONÓMICA DE CLIENTES MICRO-MICRO
EMPRESARIOS DE BANCO BISA S.A.”**

2.5	Metodología de la Investigación	18
2.5.1	Tipo de Estudio	18
2.5.2	Tipos de Investigación	18
2.5.2.1	Observación y Análisis	18
2.5.2.2	Entrevistas	18
2.5.3	Fuentes de Información	19
2.5.3.1	Fuentes Primarias y Secundarias	19
	- Fuentes Primarias	19
	- Fuentes Secundarias	19
<u>CAPÍTULO III</u>		
3A.	Marco Conceptual	20
3.1	Tipos de Producto de Microcrédito en Banco BISA	20
3.2	Crédito	20
3.3	Crédito Directo	21
3.4	Crédito Indirecto	21
3.5	Definición de Microcrédito	21
3.6	Microcrédito debidamente Garantizado	23
3.7	Contrato de Línea de Crédito (Apertura de Crédito)	27
3.8	Según el Manual de Banca, Finanzas y Seguros	27
3.9	Endeudamiento Total	28
3.10	Principios Mínimos para la Evaluación de Deudores	28
3.10.1	Factores Generales	28
	A. Indicadores Macroeconómicos	28
	B. Análisis del Sector	29
	C. Análisis Grupal	29
3.10.2	Factores Individuales	29
	A. Evaluación de la Capacidad de Pago	29
	B. Comportamiento de Pagos	30

**“IMPLEMENTACIÓN E INCLUSIÓN DE GUÍA PARA LA
EVALUACIÓN ECONÓMICA DE CLIENTES MICRO-MICRO
EMPRESARIOS DE BANCO BISA S.A.”**

3.11 Cartera de Crédito	30
3.11.1 Cartera Vigente	30
3.11.2 Cartera Vencida	30
3.11.3 Cartera en Ejecución	31
3.12 Mora	31
3.13 Calificación y Previsión	32
3.14 Riego Crediticio	33
3.15 Inversión	34
3.16 Microcrédito Individual	34
3.17 Microcrédito Solidario	35
3.18 Microcrédito Banca Comunal	35
3.19 Crédito al Sector Productivo	35
3.20 Ahorro de la Banca Comunal	36
3.21 Ciclo	36
3B. Marco Normativo	36

CAPÍTULO IV

4. Diagnóstico Institucional	37
4.1 Análisis de Microfinanciamiento en Bolivia	38
4.2 Microfinanzas	40
- Capital de Operación para incursionar en nuevas Actividades	40
- Capital de Inversión	40
- Capital de Inversión para incursionar en nuevas actividades	40
- Múltiples Destinos	41
- Identificación de Pobreza	44
- Educación	44
- Empleo	45
- Vivienda	47
- Servicios Básicos	48

**“IMPLEMENTACIÓN E INCLUSIÓN DE GUÍA PARA LA
EVALUACIÓN ECONÓMICA DE CLIENTES MICRO-MICRO
EMPRESARIOS DE BANCO BISA S.A.”**

4.3	Marco Teórico	49
-----	---------------	----

CAPÍTULO V

5.	Propuesta	50
5.1	Introducción	50
	- A 1 Levantamiento de Datos	51
	- Formulario A1 Interpretación	53
	- A 2 Identificación Socio Económica	54
	- Formulario A2 Interpretación	55
5.2	Conclusiones	56
5.3	Recomendaciones	57
	Cronograma	58
	Bibliografía	59
	Anexo I	61

**“IMPLEMENTACIÓN E INCLUSIÓN DE GUÍA PARA LA
EVALUACIÓN ECONÓMICA DE CLIENTES MICRO-MICRO
EMPRESARIOS DE BANCO BISA S.A.”**

Introducción

El departamento de microfinanzas del Banco BISA S.A. fue creado el año 2011.

El crecimiento de la cartera de clientes bajo este segmento de crédito, aumentó considerablemente en este tiempo ya que la incursión tuvo una favorable aceptación tanto interna como externa.

Es por esta razón, que conociendo el volumen de incremento que se tuvo en este corto tiempo, mediante este trabajo y para tener un mejor impacto no solo financiero sino social, se quiere implementar dentro de la hoja de levantamiento de datos una guía que permita conocer al cliente en varios aspectos socio-económicos, puesto que se pudo evidenciar que Banco BISA S.A. no cuenta con estos datos.

Con esta inclusión e implementación de requerimiento de datos socio-económicos dentro de la información solicitada, se podrá en un mediano y largo plazo, conocer las necesidades de los clientes micro microempresarios y en base a esta información cualitativa crear nuevos productos de impacto social en la Institución.

**“IMPLEMENTACIÓN E INCLUSIÓN DE GUÍA PARA LA
EVALUACIÓN ECONÓMICA DE CLIENTES MICRO-MICRO
EMPRESARIOS DE BANCO BISA S.A.”**

DISEÑO METODOLÓGICO

+ Tipo de Investigación :	Empírica
+ Enfoque de Investigación:	Cualitativo
+ Nivel:	Descriptivo
+ Técnica de Recolección de datos:	Consulta a jefes y funcionarios del área
+ Instrumento:	Verbal
+ Procesamiento de datos:	Análisis de las consultas realizadas
+ Plan de Trabajo de Campo:	Microfinanzas – Banco Bisa S.A.

Bibliografía: Hernández Sampieri Roberto – Metodología de la Investigación

MARCO INSTITUCIONAL

BANCO BISA S.A.

CAPÍTULO I

1. MARCO INSTITUCIONAL

1.1 BANCO BISA S.A.

- Desde su fundación, el 5 de julio de 1963, en el Banco Bisa S.A. se asume 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.**

- Fieles a estos preceptos, hoy los clientes del Banco siguen constituyéndose en 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 los unen.

- Es precisamente gracias a este compromiso que después de 49 años de una historia llena de esfuerzos y satisfacciones, el Banco Bisa S.A. se constituye en uno de los más importantes de Bolivia y en el engranaje del principal conglomerado financiero del país, el Grupo Financiero BISA.

**“IMPLEMENTACIÓN E INCLUSIÓN DE GUÍA PARA LA
EVALUACIÓN ECONÓMICA DE CLIENTES MICRO-MICRO
EMPRESARIOS DE BANCO BISA S.A.”**

1.1.1 VISIÓN

Ser líderes del mercado, con los mejores indicadores de solidez y rentabilidad, ofreciendo la más completa variedad de soluciones financieras, con una administración integral de riesgos y personal motivado.

1.1.2 MISIÓN

Simplificar la vida de nuestros clientes, con servicios y productos integrales y de alta calidad, a través de profesionales capacitados, con cultura de eficiencia, ética y transparencia, generando valor para los accionistas.

1.1.3 VALORES

- **Calidad**

La rentabilidad del Banco está fundada sobre la calidad de los negocios y no por volumen.

Se espera de todos los funcionarios la búsqueda incesante de oportunidades de negocio y logro de mejores resultados, ofreciendo servicios y productos innovadores y creativos con base tecnológica, buscando siempre alcanzar su máxima eficiencia y productividad, asegurando la vanguardia de la industria.

**“IMPLEMENTACIÓN E INCLUSIÓN DE GUÍA PARA LA
EVALUACIÓN ECONÓMICA DE CLIENTES MICRO-MICRO
EMPRESARIOS DE BANCO BISA S.A.”**

Prudencia

La sostenibilidad del Banco depende de la responsabilidad con que se tomen las decisiones.

Se espera de todos los funcionarios pro actividad e iniciativa para tomar decisiones racionales, cumpliendo estrictamente la normatividad, en el marco de una cultura de gestión de riesgos.

- **Compromiso**

El valor central del Banco es el compromiso con sus clientes.

Se espera que todos los funcionarios faciliten información precisa y oportuna, se esfuercen por brindar cada día un mejor servicio, cumplan con los compromisos establecidos y así entregar valor a los clientes (internos y externos).

- **Coordinación**

El trabajo en equipo es un principio básico en el Banco.

Se espera que todos los funcionarios realicen un trabajo coordinado, escuchando y resolviendo puntos de vista contrapuestos, buscando formar y mantener relaciones de cooperación permanentes entre todos los miembros del Grupo BISA, asegurando sinergias y fortaleciendo sus ventajas competitivas.

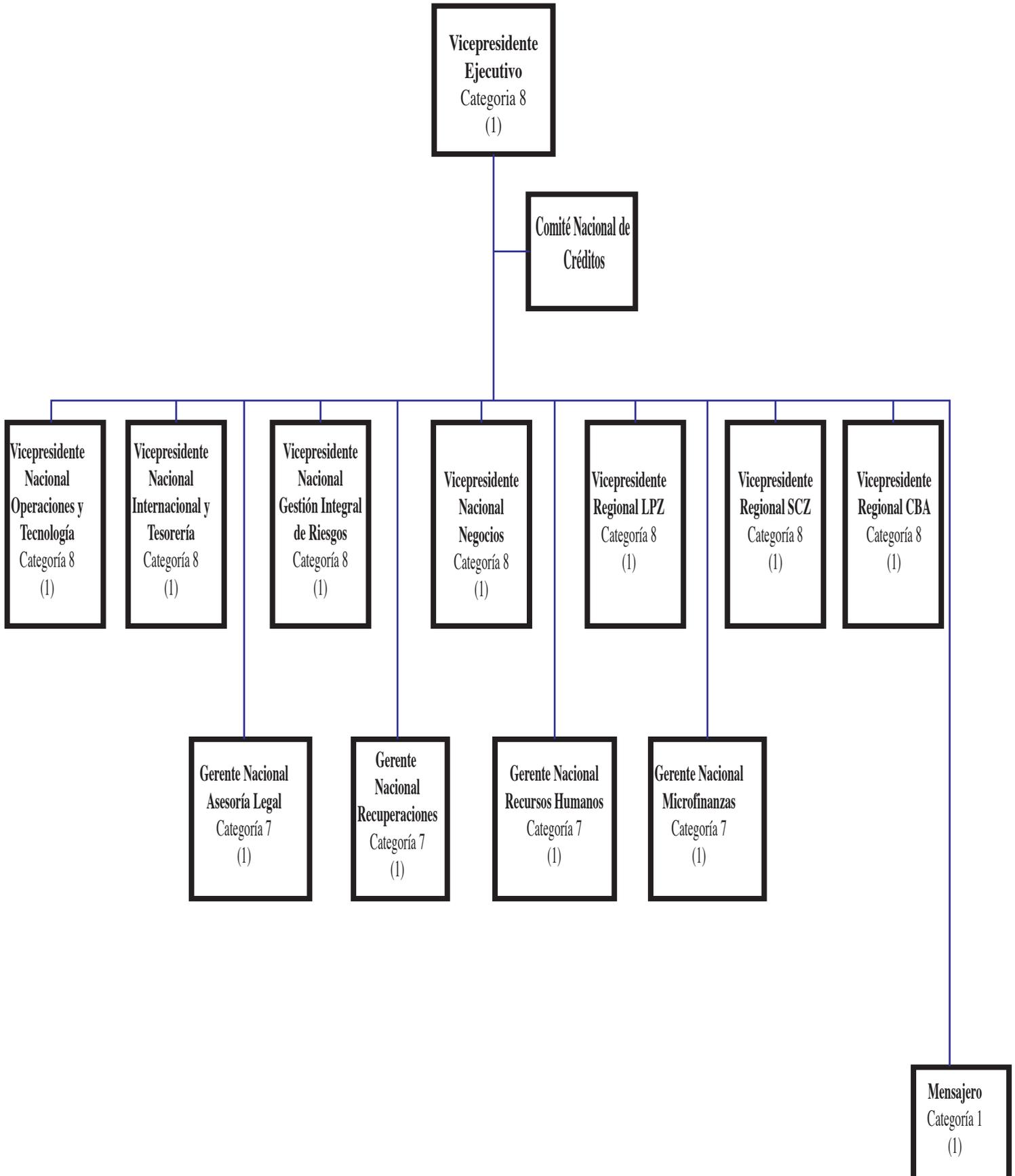
**“IMPLEMENTACIÓN E INCLUSIÓN DE GUÍA PARA LA
EVALUACIÓN ECONÓMICA DE CLIENTES MICRO-MICRO
EMPRESARIOS DE BANCO BISA S.A.”**

1.1.4

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

- **ORGANIGRAMA**
(Adjunto)

**“IMPLEMENTACIÓN E INCLUSIÓN DE GUÍA PARA LA
EVALUACIÓN ECONÓMICA DE CLIENTES MICRO-MICRO
EMPRESARIOS DE BANCO BISA S.A.”**



**“IMPLEMENTACIÓN E INCLUSIÓN DE GUÍA PARA LA
EVALUACIÓN ECONÓMICA DE CLIENTES MICRO-MICRO
EMPRESARIOS DE BANCO BISA S.A.”**

CAPÍTULO II

2. PLANTEAMIENTO Y JUSTIFICACIÓN

2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Los clientes calificados como micro microempresarios, dentro del área de microfinanzas, no cuentan con datos inmediatos que permitan una ágil evaluación económica para facilitarles la otorgación de un crédito, ya que en su mayoría no llevan registros de sus movimientos, razón por la cual los oficiales se ven limitados al momento de iniciar el primer contacto.

En la hoja de levantamiento de datos, no existen puntos específicos de consulta sobre los aspectos socio-económicos que permitan tener un conocimiento que muestre a mediano y largo plazo las necesidades de los clientes y al Banco crear nuevos productos de impacto social.

Mediante este trabajo se quiere incluir e implementar puntos que permitan recabar datos socio-económicos del cliente y de esta manera diferenciar al Banco frente a otras instituciones financieras.

Una vez concluido el informe de seguimiento del cliente u hoja de levantamiento de datos, la información obtenida debe ser verificada mediante cruce de datos en función a la visita in situ.

“IMPLEMENTACIÓN E INCLUSIÓN DE GUÍA PARA LA EVALUACIÓN ECONÓMICA DE CLIENTES MICRO-MICRO EMPRESARIOS DE BANCO BISA S.A.”

Actualmente, para el otorgamiento de un crédito bajo este segmento se emplea un tiempo estimado de 48 a 72 horas desde el momento que el cliente presenta todos los requisitos solicitados por la institución. Tiempo que podría ser menor.

Por lo anteriormente expuesto, concluimos que:

- ✚ Es necesario que en la hoja de “Levantamiento de Datos” se incluyan puntos de consulta hacia el cliente para que se tenga un conocimiento socio-económico de los mismos, que a su vez y al pasar el tiempo estos sean la guía para proponer nuevos productos y servicios integrales de calidad.
- ✚ Al implementar e incluir en la hoja de levantamiento de datos preguntas socio-económicas para la evaluación financiera de los clientes, ésta permitiría al oficial de microcrédito realizar el cruce de información de manera más puntual y concreta.
- ✚ La guía implementada en la Institución, permitirá el registro homogéneo y clasificado por tipo de crédito, para que así en un futuro pueda automatizarse el manejo del mismo, facilitando la evaluación de clientes solicitantes de microcréditos con un análisis de impacto social.
- ✚ Los clientes de microfinanzas en el corto plazo por el crecimiento financiero y social podrán mejorar la unidad económica familiar.

**“IMPLEMENTACIÓN E INCLUSIÓN DE GUÍA PARA LA
EVALUACIÓN ECONÓMICA DE CLIENTES MICRO-MICRO
EMPRESARIOS DE BANCO BISA S.A.”**

2.1.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Falta de información detallada sobre aspectos socio-económicos de los clientes micro-micro empresarios, que no permite facilitar el otorgamiento de créditos y conocer sus necesidades.

2.2 JUSTIFICACIÓN DEL TRABAJO

Para poder realizar un mejor análisis y evaluación de los créditos bajo características similares y de manera homogénea, es conveniente implementar una guía que permita tener información con datos reales, necesarios y de carácter socio-económicos.

Esta guía pretende ayudar a los oficiales de microcrédito a tener un conocimiento de los clientes que les facilite hacer una evaluación socio-económica más concreta y que al pasar el tiempo sea una herramienta importante para identificar sus necesidades. A la vez permitirá a los clientes tener conocimientos bancarios optimizando su crecimiento en lo social, familiar, educativo y económico.

**“IMPLEMENTACIÓN E INCLUSIÓN DE GUÍA PARA LA
EVALUACIÓN ECONÓMICA DE CLIENTES MICRO-MICRO
EMPRESARIOS DE BANCO BISA S.A.”**

2.3 OBJETIVOS

2.3.1 OBJETIVO GENERAL

Implementar una guía para la evaluación socio-económica en el segmento de micro-micro empresarios del Banco BISA S.A.

2.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a. Realizar la evaluación socio-económica de los clientes que les permita acceder al crédito en el segmento micro microempresario.
- b. Evaluar los datos otorgados por los clientes en base a la normativa que dispone la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero ASFI, referente al sistema de micro crédito.
- c. Identificar las necesidades de los clientes con el propósito de tener un impacto social.
- d. Analizar las deficiencias en la aprobación de créditos al sector micro-microempresarios.
- e. Implantar una fidelización cliente-Banco para alcanzar un buen servicio.

**“IMPLEMENTACIÓN E INCLUSIÓN DE GUÍA PARA LA
EVALUACIÓN ECONÓMICA DE CLIENTES MICRO-MICRO
EMPRESARIOS DE BANCO BISA S.A.”**

2.4 IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES

Se identificaron dos variables que son:

- Guía para la Evaluación Socio-Económica en el segmento micro-micro empresario.
- Impacto Social que permita a mediano o largo plazo, identificar las necesidades de los clientes.

2.4.1 OPERATIVIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSIÓN	INDICADOR	OPERATIVIZACIÓN
Guía para la evaluación Socio - Económica	La guía permitirá una evaluación y análisis socio-económico de los clientes, para facilitar el otorgamiento de créditos y la identificación de sus necesidades.	<ul style="list-style-type: none"> - Salario - Salud - Educación - Familia - Activos 	Información de Clientes	Esta guía permitirá evaluar de manera puntual la situación socio-económica de los clientes.
Impacto Social	El impacto social se verá reflejado en la Unidad Económica Familiar, mismo que será medido por los efectos del proyecto, sobre la población beneficiaria.	A mediano y largo plazo se identificarán las necesidades de los clientes.	Análisis y evaluación de las necesidades de los clientes.	El impacto social a mediano y largo plazo se proporcionará teniendo el conocimiento de las necesidades de los clientes, para brindarles soluciones que les permita mantener la Unidad Familiar generando ingresos.

**“IMPLEMENTACIÓN E INCLUSIÓN DE GUÍA PARA LA
EVALUACIÓN ECONÓMICA DE CLIENTES MICRO-MICRO
EMPRESARIOS DE BANCO BISA S.A.”**

2.5 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

2.5.1 Tipo de Estudio

El trabajo se desarrollará descriptivamente, incluyendo datos socio-económicos que permitan una evaluación financiera y tener un conocimiento detallado de los clientes.

2.5.2 Tipos de Investigación

2.5.2.1 Observación y Análisis

El trabajo se desarrollará mediante observación y análisis de la hoja de levantamiento de datos y sus requerimientos.

La observación permitirá analizar el tiempo invertido en la consulta de datos a los clientes y el impacto que significa para la evaluación.

2.5.2.2 Entrevistas

Esta técnica permitirá consultar tanto a los oficiales de crédito como a los ejecutivos del sector si la inclusión e implementación de preguntas en puntos específicos socio-económicos en la hoja de levantamiento tiene relevancia en la evaluación económica.

**“IMPLEMENTACIÓN E INCLUSIÓN DE GUÍA PARA LA
EVALUACIÓN ECONÓMICA DE CLIENTES MICRO-MICRO
EMPRESARIOS DE BANCO BISA S.A.”**

2.5.3 Fuentes de Información

2.5.3.1 Fuentes Primarias y Secundarias

Las fuentes son acontecimientos o políticas a los que acude el investigador y que le permite tener información.

“La Información es un conjunto de datos acerca de algún suceso, hecho, fenómeno o situación, que organizados en un contexto determinado tiene su significado, cuyo propósito puede ser el de reducir la incertidumbre o incrementar el conocimiento acerca de algo”

➤ **Fuentes Primarias**

Para la evaluación las fuentes primarias serán las hojas de levantamiento de datos que los oficiales utilizan para recabar información de los clientes.

➤ **Fuentes Secundarias**

Las fuentes secundarias serán la recopilación de conocimientos de personas entendidas en la evaluación de créditos del segmento, basados en su experiencia.

“IMPLEMENTACIÓN E INCLUSIÓN DE GUÍA PARA LA EVALUACIÓN ECONÓMICA DE CLIENTES MICRO-MICRO EMPRESARIOS DE BANCO BISA S.A.”

CAPÍTULO III

3.A MARCO CONCEPTUAL

3.1 TIPOS DE PRODUCTO DE MICROCRÉDITO EN BANCO BISA S.A.

El Banco Bisa S.A. cuenta con tres segmentos de microcrédito de acuerdo al siguiente detalle:¹

- ✓ Micro-Micro Empresarios: Créditos menores o iguales a \$us.10.000.-
- ✓ Micro Pequeños Empresarios: Créditos de \$us.10.001.- a \$us. 20.000.-
- ✓ Micro Medianos Empresarios: Créditos de \$us. 20.001.- hasta \$us.50.000.-

El segmento que analizaremos será el de Micro-Micro Empresarios.

3.2 CRÉDITO

Es un activo de riesgo, cualquiera sea la modalidad de su instrumentación, mediante el cual, la Entidad de Intermediación Financiera (EIF), asumiendo el riesgo de su recuperación, provee o se compromete a proveer fondos u otros bienes o garantiza frente a terceros el cumplimiento de obligaciones contraídas por su cliente. Toda operación de crédito debe estar documentada mediante un contrato.²

¹ Políticas Generales de Crédito (Banco BISA) Sectores Afectados: Microcréditos, Administración de Cartera, pagina 3.

² Recopilación de Normas (ASFI), Titulo V Cartera de Crédito, Capítulo I Directrices Generales para la Gestión del Riesgo de Crédito.

**“IMPLEMENTACIÓN E INCLUSIÓN DE GUÍA PARA LA
EVALUACIÓN ECONÓMICA DE CLIENTES MICRO-MICRO
EMPRESARIOS DE BANCO BISA S.A.”**

3.3 CREDITO DIRECTO

Incluye el monto de las operaciones de préstamo, descuento, adelantos en cuenta corriente, operaciones de arrendamiento financiero y en general las obligaciones del prestatario con la Entidad Financiera³.

Dicha disposición nos ayudará a realizar una categorización de los deudores directos y los deudores indirectos, para la ayuda del control interno.

3.4 CRÉDITO INDIRECTO

Incluye el monto de las operaciones garantizadas ante la Entidad Financiera para el pago de obligaciones de terceras personas.⁴

Al igual que la anterior disposición se realizará un control de los codeudores los cuales son en algunos casos los que pagan la deuda.

3.5 DEFINICIÓN DE MICROCRÉDITO

Son pequeños préstamos realizados a prestatarios de bajos recursos con pocas posibilidades de acceder a las vías ordinarias de concesión de préstamos a través de la banca tradicional o de las entidades de crédito en general.

³ Recopilación de Normar (ASFI), Título V Cartera de Crédito, Capítulo I Directrices Generales para la Gestión del Riesgo de Crédito.

⁴ Recopilación de Normas (ASFI), Título V Cartera de Crédito, Capítulo I Directrices Generales para la Gestión del Riesgo de Crédito.

“IMPLEMENTACIÓN E INCLUSIÓN DE GUÍA PARA LA EVALUACIÓN ECONÓMICA DE CLIENTES MICRO-MICRO EMPRESARIOS DE BANCO BISA S.A.”

Los microcréditos hacen posible, especialmente en países en vías de desarrollo (Perú, Ecuador, Bolivia,...), que muchas familias sin recursos puedan financiar pequeños proyectos laborales autónomos que les permitan generar ingresos.

El microcrédito forma parte de la denominada **microfinanciación**.

La importancia de este tema propició que las Naciones Unidas declarara el año 2005 como el Año Internacional del Microcrédito.

En experiencias mundiales tanto algunas líneas de ciertos bancos, las ONG como los propios Estados han sido los principales motores de los microcréditos.

Se entiende por microcrédito aquel concedido a un prestatario, sea persona natural o jurídica, o a un grupo de prestatarios con garantía mancomunada o solidaria, destinado a financiar actividades en pequeña escala, de producción, comercialización o servicios, cuya fuente principal de pago lo constituye el producto de las ventas e ingresos generados por dichas actividades, adecuadamente acreditados.⁵

Por el tamaño de la actividad económica se encuentra clasificado en el índice de microempresa, calculado en base al número de personal ocupado, monto de ingresos por venta y valor del patrimonio.⁶

⁵ Recopilación de Normas (ASFI) Título V Cartera de Crédito, Capítulo II. Operaciones de microcrédito debidamente garantizado, página 12 debidamente garantizado, página 12

⁶⁶ Sección 8 Anexo 1, Directrices Generales para la gestión del Riesgo de Crédito de la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras (www.asfi.gob.bo)

**“IMPLEMENTACIÓN E INCLUSIÓN DE GUÍA PARA LA
EVALUACIÓN ECONÓMICA DE CLIENTES MICRO-MICRO
EMPRESARIOS DE BANCO BISA S.A.”**

3.6 MICROCRÉDITO DEBIDAMENTE GARANTIZADO

Se entenderá por microcrédito debidamente garantizado, aquél crédito concedido a una persona natural o jurídica, o a un grupo de prestatarios que por el tamaño de su actividad económica se encuentra clasificado en el índice de microempresa, y además se encuentre comprendido en alguna de las siguientes cinco categorías:

1. Que el microcrédito sea concedido con garantías reales, sean hipotecarias, prendarias sujetas a registro, que posibiliten a la entidad de intermediación financiera una fuente alternativa de pago.
2. Que el microcrédito sea otorgado con garantía mancomunada solidaria e indivisible, no pudiendo exceder el equivalente a Bs84.000 y cumpla las siguientes condiciones:
 - 2.1. Que el microcrédito sea concedido a un grupo de personas con la garantía mancomunada solidaria e indivisible de sus miembros, por el total del microcrédito.
 - 2.2. Que el grupo esté conformado por tres (3) personas como mínimo.
 - 2.3. Que en forma individual los integrantes del grupo acrediten formalmente:

**“IMPLEMENTACIÓN E INCLUSIÓN DE GUÍA PARA LA
EVALUACIÓN ECONÓMICA DE CLIENTES MICRO-MICRO
EMPRESARIOS DE BANCO BISA S.A.”**

a. Que entre ellos se conocen, pero que no existe parentesco de consanguinidad o afinidad hasta el segundo grado, según el cómputo civil.

b. Que todos tienen una actividad independiente, sin relación comercial directa entre codeudores.

2.4. Que la aprobación de estos microcréditos esté respaldada por una verificación y análisis de la situación financiera del (los) prestatario (s) que demuestre su capacidad de pago, considerando las posibilidades reales de honramiento de la garantía solidaria mancomunada asumida, ante la eventualidad de mora o falencia de uno o más de sus codeudores. Dicho análisis incluirá, necesariamente, la consulta a la Central de Información de Riesgos de ASFI y Buros de Información Crediticia.

2.5. Que la entidad de intermediación financiera cuente con evidencia documentada que asegure que tienen mecanismos de control interno para monitorear el cumplimiento de lo establecido en los numerales anteriores.

En el caso de créditos al sector productivo el monto señalado en el presente numeral podrá exceder hasta el equivalente a Bs112.000.

**“IMPLEMENTACIÓN E INCLUSIÓN DE GUÍA PARA LA
EVALUACIÓN ECONÓMICA DE CLIENTES MICRO-MICRO
EMPRESARIOS DE BANCO BISA S.A.”**

3. Que el microcrédito sea otorgado bajo la tecnología de Banca Comunal y que además de cumplir con lo establecido, cumpla con las condiciones establecidas precedente, de acuerdo con las características de su tecnología.

4. Que el microcrédito sea concedido a un prestatario individual con garantía prendaria de bienes muebles, sin desplazamiento y no sujetos a registro, siempre y cuando no exceda el equivalente de Bs56.000 y la entidad prestamista:

4.1. Verifique previamente y deje constancia expresa en la carpeta de microcréditos respectiva:

- a. De que la aprobación de este microcrédito esté respaldada por un análisis que demuestre la capacidad de pago del prestatario y su situación patrimonial, incluyendo las consultas a la Central de Información de Riesgos de ASFI y a Buros de Información Crediticia.
- b. De la existencia de los bienes objeto de la garantía prendaria.
- c. De que el valor estimado del bien o de los bienes prendados, supere el total de la deuda del cliente con la entidad de intermediación financiera.

4.2. Que la entidad de intermediación financiera cuente con evidencia documentada que asegure que tiene mecanismos de control interno adecuados para monitorear el cumplimiento de lo establecido en los numerales anteriores.

**“IMPLEMENTACIÓN E INCLUSIÓN DE GUÍA PARA LA
EVALUACIÓN ECONÓMICA DE CLIENTES MICRO-MICRO
EMPRESARIOS DE BANCO BISA S.A.”**

En el caso de créditos al sector productivo el monto señalado en el presente numeral podrá exceder hasta el equivalente a Bs60.000.

5. Que el microcrédito sea otorgado a un prestatario individual con garantía personal, cuando no exceda el equivalente a Bs56.000 y cumpla con las siguientes condiciones:

5.1. Se verifique previamente y se deje constancia expresa en la carpeta de microcrédito respectiva:

- a. Que la aprobación de estos microcréditos esté respaldada por un análisis que demuestre la capacidad de pago, la estabilidad de la fuente de ingresos y la situación patrimonial, del prestatario y del o de los garantes personales.
- b. Que el deudor y el o los garantes personales cuenten con un domicilio fijo o negocio.
- c. Se haya consultado los antecedentes crediticios del deudor y del o los garantes personales en la Central de Información de Riesgos de ASFI y en Burós de Información Crediticia, con el fin de verificar la capacidad y voluntad de pago del deudor y garante(s).
- d. Que la capacidad de pago y la situación patrimonial del o de los garantes personales sea determinada a través de los mismos procedimientos que se siguen para el

**“IMPLEMENTACIÓN E INCLUSIÓN DE GUÍA PARA LA
EVALUACIÓN ECONÓMICA DE CLIENTES MICRO-MICRO
EMPRESARIOS DE BANCO BISA S.A.”**

prestatario, conforme políticas y procedimientos internos de la entidad de intermediación financiera.

5.2. Que la entidad de intermediación financiera cuente con evidencia documentada que asegure que tienen mecanismos de control interno para monitorear el cumplimiento de lo establecido en los numerales anteriores.

En el caso de créditos al sector productivo el monto señalado en el presente numeral podrá exceder hasta el equivalente a Bs60.000.-

3.7 CONTRATO DE LINEA DE CRÉDITO (APERTURA DE CRÉDITO)

Es un contrato en virtud del cual la Entidad Financiera pone a disposición de su cliente recursos para ser utilizados en un plazo determinado en operaciones de crédito directo y contingente.⁷

Dicha disposición nos ayudará en la elaboración del modelo de crédito, ya que se quiere reducir el riesgo inherente.

3.8 SEGÚN EL MANUAL DE BANCA, FINANZAS Y SEGUROS

Cartera de crédito es el conjunto de documentos que amparan los activos financieros o las operaciones financieras hacia un tercero y que el tenedor de dicho documento o cartera se reserva el derecho de hacer valer las obligaciones estipuladas en texto.⁸

⁷ Recopilación de Normas (ASFI), Título V Cartera de Crédito, Anexo I, Sección 1, página 5.

“IMPLEMENTACIÓN E INCLUSIÓN DE GUÍA PARA LA EVALUACIÓN ECONÓMICA DE CLIENTES MICRO-MICRO EMPRESARIOS DE BANCO BISA S.A.”

3.9 ENDEUDAMIENTO TOTAL

Corresponde a los créditos directos e indirectos y contingentes de un prestatario con la Entidad de Intermediación Financiera (EIF), e incluye capital, intereses devengados y otros reajustes.⁹

Dichas disposiciones nos darán una guía para que se realice el estudio de los prestatarios directos como indirectos, dicho estudio se realizará con la ayuda de las instituciones encargadas de Realizar el Control de Créditos autorizados por la ASFI.

3.10 PRINCIPIOS MÍNIMOS PARA LA EVALUACIÓN DE DEUDORES

Cada Entidad de Intermediación Financiera (EIF) deberá contar con políticas de evaluación de deudores, las que deben contener al menos los siguientes criterios de evaluación:¹⁰

3.10.1 FACTORES GENERALES

Se refieren a factores de riesgo que afectan a un conjunto de prestatarios indistintamente:

A. INDICADORES MACROECONOMICOS: cada EIF deberá contar con procedimientos que le permitan incluir efectivamente este tipo de indicadores en sus evaluaciones.

⁸ Recopilación de Normas (ASFI), Título V Cartera de Crédito, Capítulo I Directrices Generales para la Gestión de Riesgo de Crédito.

⁹ Recopilación de Normas (ASFI), Título V Cartera de Crédito, Capítulo I Directrices Generales para la Gestión de Riesgo de Crédito.

¹⁰ Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras Título V Cartera de Crédito, Capítulo 10°

**“IMPLEMENTACIÓN E INCLUSIÓN DE GUÍA PARA LA
EVALUACIÓN ECONÓMICA DE CLIENTES MICRO-MICRO
EMPRESARIOS DE BANCO BISA S.A.”**

B. ANÁLISIS DEL SECTOR: Cada EIF deberá contar con información que le permita evaluar la industria a la que pertenece el deudor durante todas las etapas del ciclo crediticio.

C. ANÁLISIS GRUPAL: En el caso de créditos hipotecarios de vivienda, consumo o microcréditos, deberá medirse y evaluarse el comportamiento del evaluado en relación a grupos de características relevantes similares.

3.10.2 FACTORES INDIVIDUALES

Se refieren a factores de riesgo que son particulares de cada deudor, y que deben ser considerados además como criterios de selección de clientes:

A. EVALUACIÓN DE LA CAPACIDAD DE PAGO: La capacidad de pago constituye el principio fundamental de la evaluación de deudores.

Asimismo, cada EIF debe definir criterios que le permitan tomar decisiones sobre la base del análisis financiero, la capacidad de generación de flujos de caja positivos, su estabilidad, su tendencia, la suficiencia de los mismos en relación con la estructura de pasivos del deudor ajustados al ciclo productivo del negocio y los factores internos y externos que podrían motivar una variación de la capacidad de pago tanto en el corto como en el largo plazo.

“IMPLEMENTACIÓN E INCLUSIÓN DE GUÍA PARA LA EVALUACIÓN ECONÓMICA DE CLIENTES MICRO-MICRO EMPRESARIOS DE BANCO BISA S.A.”

En el caso de deudores con créditos masivos, cada EIF debe contar con criterios que le permitan tomar decisiones sobre la base de la estabilidad de la fuente de repago, los factores de riesgo que pueden disminuir los ingresos y el análisis de endeudamiento global.

B. COMPORTAMIENTO DE PAGOS: Debe analizarse el comportamiento de pagos histórico del deudor, tanto en la EIF así como en otras EIFs.

3.11 CARTERA DE CRÉDITO

Se denomina a la diversidad de préstamos o créditos que otorga el Banco a terceros, sean estas personas naturales o jurídicas.

La cartera de crédito se divide en:

3.11.1 CARTERA VIGENTE

Representa a todos aquellos créditos que están al corriente en sus pagos tanto de capital como de intereses o bien que habiéndose reestructurado o renovado cuentan con evidencia de pago sostenido.¹¹

¹¹ Recopilación de Normas (ASFI), Título V Cartera de Crédito, Capítulo I Directrices generales para la Gestión de Riesgo de Crédito.

**“IMPLEMENTACIÓN E INCLUSIÓN DE GUÍA PARA LA
EVALUACIÓN ECONÓMICA DE CLIENTES MICRO-MICRO
EMPRESARIOS DE BANCO BISA S.A.”**

3.11.2 CARTERA VENCIDA

Compuesta por créditos cuyos acreditados en curso mercantil, o bien cuyo principal interés o ambos no han sido liquidados en términos pactados originalmente.¹²

Se denomina cartera vencida a todos los créditos que no han cumplido con el plan de pagos otorgado por el Banco, en este rubro los créditos se mantienen por 90 días como máximo.

3.11.3 CARTERA EN EJECUCIÓN

Son todos los créditos que han incumplido el plan de pagos otorgado y serán recuperados a través de la vía legal transfiriendo los documentos en garantía al Departamento Legal para su ejecución.

Para reiniciar o activar una obligación de cartera en mora a vigente, primero deberá cumplir con el pago del 100% de los intereses devengados o acumulados a la fecha de la regularización o reprogramación del crédito.

3.12 MORA

A efectos de la evaluación y calificación de la cartera de créditos, se entiende por mora al incumplimiento en el pago de los montos adeudados de capital o intereses, según el plan de pagos pactado, considerándose como incumplido el saldo total de la operación desde el día

¹² Recopilación de Normas (ASFI), Título V Cartera de Crédito, Capítulo I Directrices generales para la Gestión de Riesgo de Crédito.

**“IMPLEMENTACIÓN E INCLUSIÓN DE GUÍA PARA LA
EVALUACIÓN ECONÓMICA DE CLIENTES MICRO-MICRO
EMPRESARIOS DE BANCO BISA S.A.”**

de vencimiento de la cuota atrasada más antigua hasta el día en que esta 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 vencimientos, se consideran vencidos desde su origen.¹³

3.13 CALIFICACIÓN Y PREVISION

Las EIFs, sobre la base de sus metodologías estimarán el monto a provisionar, a través de la estimación de la pérdida esperada. La pérdida esperada está compuesta por la probabilidad de incumplimiento (PI), la pérdida dado el incumplimiento (PDI) y la exposición al momento del incumplimiento (E):

1. La PI se refiere a la probabilidad de que un deudor incumpla sus obligaciones con la EIF en cualquier grado.

3. La PDI estima la pérdida que asume la EIF una vez que se ha producido el evento de incumplimiento; es decir, corresponde a la diferencia entre el monto adeudado deduciendo el valor presente neto de realización de la(s) garantía(s) que respaldan la(s) operación(es) del deudor.

4. La exposición al momento de incumplimiento (E) es el monto total comprometido con el deudor; en consecuencia, su estimación comprende la

¹³ Recopilación de Normas (ASFI), Título V Cartera de Crédito, Capítulo I Directrices Generales para la Gestión de Riesgo de Crédito.

“IMPLEMENTACIÓN E INCLUSIÓN DE GUÍA PARA LA EVALUACIÓN ECONÓMICA DE CLIENTES MICRO-MICRO EMPRESARIOS DE BANCO BISA S.A.”

exposición potencial por operaciones contingentes que puedan convertirse en cartera en el futuro.

Cada Entidad de Intermediación Financiera (EIF) deberá adoptar metodologías sustentadas en las mejores prácticas de gestión del riesgo de crédito, pudiendo utilizar información externa, interna o una combinación de ambas, según lo establezca su metodología y que sean adecuadas a la naturaleza de su negocio y contribuyan eficientemente al logro de los objetivos de largo plazo de la EIF.

El Directorio deberá aprobar las metodologías, los tipos de crédito, las categorías internas de riesgo, y pronunciarse sobre la suficiencia del nivel de provisiones.

Dentro del proceso de gestión del riesgo de crédito, deben considerarse pruebas constantes y periódicas que permitan medir la eficiencia del modelo a través del contraste entre los resultados efectivamente alcanzados y los resultados estimados por la metodología que utilice cada Entidad de Intermediación Financiera (EIF)

3.14 RIESGO CREDITICIO

Es la posibilidad de pérdida debido al incumplimiento del prestatario o la contraparte en operaciones directa, indirectas o de derivados que conlleva el no pago, el pago parcial o la falta de oportunidad en el pago en las obligaciones pactadas.

Tipos de Riesgo:

“IMPLEMENTACIÓN E INCLUSIÓN DE GUÍA PARA LA EVALUACIÓN ECONÓMICA DE CLIENTES MICRO-MICRO EMPRESARIOS DE BANCO BISA S.A.”

Es importante que las entidades bancarias o crediticias deban juzgar adecuadamente la solvencia presente y futura de sus prestatarios y administrar eficientemente su cartera, teniendo en cuenta que al conceder crédito se puede incurrir en tres tipos de riesgos:

- ✓ **Riesgos de Iliquidez:** Este riesgo se refiere a la falta de dinero por parte del deudor para el pago, reflejándose en el incumplimiento de no poder efectuar el pago dentro del período predeterminado o de efectuarlo con posterioridad a la fecha en que estaba programada de acuerdo al contrato.
- ✓ **Riesgo Legal:** Este riesgo se genera por la falta de precaución o conocimiento en la celebración de convenios, contratos, elaboración de pagarés, letras de cambio o instrumentos de tipo legal que obliguen al deudor al pago.
- ✓ **Riesgo de Solvencia:** Este riesgo se genera por falta de un verdadero análisis e identificación del sujeto de crédito; que no tenga activos o colaterales para el pago de sus obligaciones. Para ello es necesario que se adopte un procedimiento de investigación y análisis del crédito, que se refleje en un verdadero Scoring de crédito.
(Record de calificación de clientes)

3.15 INVERSIÓN

Es el acto mediante el cual se invierten en ciertos bienes con el ánimo de obtener ingresos o rentas a lo largo del tiempo.

La inversión se refiere al empleo de un capital en un tiempo de actividad o negocio, con el objetivo de incrementarlo.

“IMPLEMENTACIÓN E INCLUSIÓN DE GUÍA PARA LA EVALUACIÓN ECONÓMICA DE CLIENTES MICRO-MICRO EMPRESARIOS DE BANCO BISA S.A.”

Los siguientes conceptos referentes a diferentes clases de préstamo, no son otorgados en Banco BISA S.A.:

3.16 MICROCRÉDITO INDIVIDUAL

Microcrédito concedido a un prestatario, sea persona natural o jurídica, con garantía o sin garantía.¹⁴

3.17 MICROCRÉDITO SOLIDARIO

Microcrédito concedido a un grupo de prestatarios, conformados por personas naturales, con garantía mancomunada o solidaria.¹⁵

3.18 MICROCRÉDITO BANCA COMUNAL

Microcrédito sucesivo y escalonado concedido a una agrupación de personas organizadas en al menos dos (2) grupos solidarios, con garantía mancomunada, solidaria e indivisible, para obtener además del microcrédito servicios complementarios con el fin de lograr el desarrollo humano y económico de sus asociados.¹⁶

3.19 CRÉDITO AL SECTOR PRODUCTIVO

Son los créditos de tipo empresarial, microcrédito o PYME cuyo destino corresponde a las siguientes categorías del Código de Actividad Económica y Destino del Crédito (CAEDEC) utilizado por ASFI:

a.- Agricultura y Ganadería

¹⁴ www.asfi.gob.bo

¹⁵ www.asfi.gob.bo

¹⁶ www.asfi.gob.bo

**“IMPLEMENTACIÓN E INCLUSIÓN DE GUÍA PARA LA
EVALUACIÓN ECONÓMICA DE CLIENTES MICRO-MICRO
EMPRESARIOS DE BANCO BISA S.A.”**

- b.- Caza, Silvicultura y Pesca
- c.- Extracción de Petróleo Crudo y Gas Natural
- d.- Minerales metálicos y no metálicos
- e.- Industria Manufacturera
- f.- Producción y Distribución de Energía Eléctrica
- g.- Construcción.

3.20 AHORRO DE LA BANCA COMUNAL

Es el ahorro que cada asociado de la Banca Comunal efectúa al “inicio” y/o “durante” el ciclo del microcrédito, en la entidad supervisada.¹⁷

3.21 CICLO

Es el plazo otorgado por la entidad supervisada para el pago total de un microcrédito otorgado bajo la tecnología de Banca Comunal.¹⁸

3.B MARCO NORMATIVO

En las Disposiciones Generales de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero ASFI, se basarán los requerimientos que deben contemplar las operaciones de microcrédito bajo el segmento micro-micro empresarios, los mismos que deberán estar debidamente garantizados.

¹⁷ Recopilación de Normas (ASFI), Título V, Reglamento de Operaciones de Microcrédito Otorgados bajo la Tecnología de la Banca Comunal, página 25.

¹⁸ Recopilación de Normas (ASFI), Título V Cartera de Crédito, Capítulo III, Operaciones de Consumo debidamente garantizado, página 14.

**“IMPLEMENTACIÓN E INCLUSIÓN DE GUÍA PARA LA
EVALUACIÓN ECONÓMICA DE CLIENTES MICRO-MICRO
EMPRESARIOS DE BANCO BISA S.A.”**

CAPÍTULO IV

4. DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL

Banco Bisa SA. desde su fundación el 5 de julio de 1963 asumió el compromiso de promover el desarrollo nacional y satisfacer las necesidades de sus clientes.

Fieles a este compromiso es que su principal prioridad es realizar todos los esfuerzos que con creatividad y efectividad fortalezcan sus servicios para lograr lazos que perduren en el tiempo entre los clientes y el Banco.

Es por esta razón que cerca a cumplir sus Bodas de Oro, Banco Bisa S.A. se constituye como la principal empresa controladora del Grupo Financiero BISA.

Durante todos estos años se han logrado mantener calificaciones importantes otorgadas a nivel nacional e internacional que catalogan a Banco Bisa S.A. como una de las instituciones líder en el Sistema Bancario.

Con la premisa de brindar satisfacción a sus clientes, es que en el año 2011 Banco Bisa S.A. lanza el crédito en el rubro de las microfinanzas con el objetivo de brindar financiamiento a este segmento mediante la evaluación de unidades económicas familiares.

**“IMPLEMENTACIÓN E INCLUSIÓN DE GUÍA PARA LA
EVALUACIÓN ECONÓMICA DE CLIENTES MICRO-MICRO
EMPRESARIOS DE BANCO BISA S.A.”**

4.1 ANALISIS DEL MICROFINANCIAMIENTO EN BOLIVIA

Según el análisis de UDAPRO en su Boletín de Análisis Económico N° 4/2009 hace referencia a los diagnósticos de Microfinanciamiento en Bolivia, en el Sistema Financiero a diciembre de 2008, el destino de los créditos tienen como principal actividad las ventas al por mayor y menor y la segunda actividad que capturan los créditos del sistema financiero, son los servicios inmobiliarios, empresariales y de alquiler.

Por lo que se llega a la conclusión entonces que el porcentaje destinado a créditos menores a \$us.5.000.- puede considerarse como microcrédito.

Banco BISA S.A. anteriormente estaba destinado a brindar créditos a sectores corporativos o clientes mayoritarios.

Posteriormente y con el pasar de los años el negocio de las microfinanzas en Bolivia alcanza índices altos de rentabilidad. Por lo que las instituciones microfinancieras han obtenido tasas de retorno muy aceptables.

De acuerdo a la estratificación de la cartera crediticia de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero ASFI, Banco BISA S.A. es uno de los tres principales bancos del Sistema.

**“IMPLEMENTACIÓN E INCLUSIÓN DE GUÍA PARA LA
EVALUACIÓN ECONÓMICA DE CLIENTES MICRO-MICRO
EMPRESARIOS DE BANCO BISA S.A.”**

La seguridad en depósitos, su calidad crediticia y niveles de rentabilidad, liquidez y solvencia patrimonial reflejados en la confianza de sus clientes y usuarios corroboran que es uno de los más confiables y de alta calificación en el sistema financiero del país.

El Presidente de Banco BISA S.A. en fecha 18 de diciembre de 2011 en el Semanario Nueva Economía, declara:

“En los últimos años, las transformaciones sociales, económicas y políticas que vivió el país, provocaron movimientos sin precedentes en la actividad económica nacional, y dieron paso a nuevos protagonistas dinámicos de la economía. Nos referimos a los microempresarios, microemprendedores productivos, comerciales o de servicios, quienes necesitan servicios financieros, apoyo y facilidades en el accionar económico.

Es por esta razón que decidimos ampliar nuestro alcance y ofrecer servicios y facilidades tecnológicas a estos nuevos actores de la economía y así ingresar al ámbito de las microfinanzas y el microcrédito, con el propósito de apoyar a este sector pujante que hoy contribuye, de gran manera, al desarrollo del país.

Nos interesa contribuir al bienestar de estos nuevos actores microfinancieros y al de sus familias, para mejorar sus sistemas productivos y su calidad de vida, porque son parte fundamental del desarrollo social y económico de la nación”.

**“IMPLEMENTACIÓN E INCLUSIÓN DE GUÍA PARA LA
EVALUACIÓN ECONÓMICA DE CLIENTES MICRO-MICRO
EMPRESARIOS DE BANCO BISA S.A.”**

4.2 MICROFINANZAS

En el Banco BISA S.A. los sujetos de crédito son personas naturales y jurídicas, propietarios de micro empresas que realizan actividades económicas de producción comercio y/o servicios.

Los créditos otorgados podrán cubrir las necesidades empresariales según el siguiente detalle:

Capital de Operación para incursionar en nuevas actividades:

Los fondos pueden ser utilizados por los microempresarios para capital de operaciones destinado a una actividad en la que el cliente recién esté incursionando.

Capital de Inversión:

Puede ser utilizado para realizar inversiones en construcciones civiles, instalaciones, máquinas, herramientas, equipo, vehículos de trabajo, compra de animales, etc., con el destino de incrementar o diversificar la producción o mejorar la calidad de sus productos y/o servicios.

Capital de Inversión para incursionar en nuevas actividades:

Los fondos pueden ser utilizados por los empresarios para realizar inversiones de construcción civil, instalaciones, máquinas, herramientas, equipos, vehículos, animales, etc. destinados a una actividad en la que el cliente recién está incursionando.

**“IMPLEMENTACIÓN E INCLUSIÓN DE GUÍA PARA LA
EVALUACIÓN ECONÓMICA DE CLIENTES MICRO-MICRO
EMPRESARIOS DE BANCO BISA S.A.”**

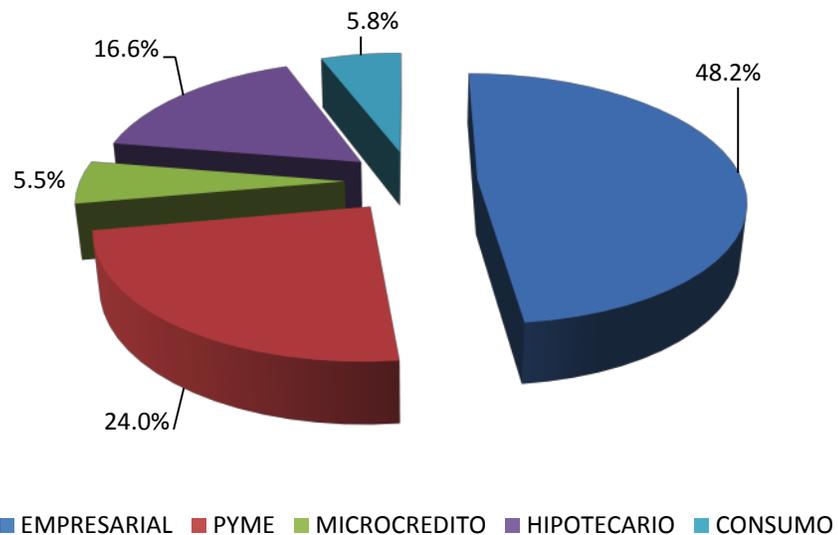
Múltiples destinos:

También se puede otorgar créditos que en una operación tengan distintos destinos como capital de inversión, capital de operación, vivienda productiva, inmueble productiva y consumo. Como también se podrá financiar capital para incursionar en nuevas actividades. En estos casos debe usarse un solo formulario o elaborarse un solo informe de determinación de capacidad de pago en los que se debe dejar constancia de esta situación, elaborándose consiguientemente un solo contrato.

“IMPLEMENTACIÓN E INCLUSIÓN DE GUÍA PARA LA EVALUACIÓN ECONÓMICA DE CLIENTES MICRO-MICRO EMPRESARIOS DE BANCO BISA S.A.”

La cartera de Banco Bisa S.A. actualmente está diversificada de la siguiente manera¹⁹:

EMPRESARIAL	48.2%
PYME	24.0%
MICROCREDITO	5.5%
HIPOTECARIO	16.6%
CONSUMO	5.8%



¹⁹ Gráfico elaborado en base a datos de Anexo I

“IMPLEMENTACIÓN E INCLUSIÓN DE GUÍA PARA LA EVALUACIÓN ECONÓMICA DE CLIENTES MICRO-MICRO EMPRESARIOS DE BANCO BISA S.A.”

De acuerdo a los análisis realizados por la Gerencia Nacional de Negocios, se conoce que se han registrado incrementos considerables en los índices financieros. Por ejemplo el mayor porcentaje se refleja en captaciones, siendo también considerable la ampliación de la cartera de microfinanzas, por lo que el Banco seguirá diversificando su cartera de créditos.

Otro objetivo para el año 2013 es la mejora de productos y servicios a través de la innovación; mantener la expansión de los negocios del Banco ingresando a otros segmentos con productos y servicios diseñados a medida de los clientes.

Es por esta razón que se desea implementar el cuestionario correspondiente que permita a mediano y largo plazo enfocar nuevos servicios específicos con productos innovadores en los diferentes rubros económicos en base al análisis de la información otorgada por los mismos clientes. Determinando que el perfil del cliente de microfinanzas es de un emprendedor.

Para la elaboración del cuestionario de Impacto Social se utilizó como base la información obtenida del MECOVI LPZ 2004, el mismo que está enfocado a personas que tengan diferentes ocupaciones:

- Trabajador(a) por cuenta propia; sub categoría (a)
- Patrones, socio empleadores con salario; sub categoría (b)
- Patrones, socio empleadores sin salario; sub categoría (c)

**“IMPLEMENTACIÓN E INCLUSIÓN DE GUÍA PARA LA
EVALUACIÓN ECONÓMICA DE CLIENTES MICRO-MICRO
EMPRESARIOS DE BANCO BISA S.A.”**

IDENTIFICACIÓN DE POBREZA:

EMPRENDEDOR (CLIENTE MICROFINANCIERO)	POBRES 0	NO POBRES 1	TOTAL
a	262	288	550
b	0	22	22
c	10	48	58
TOTAL	272	358	630

El modelo contará con 630 participantes encuestados de las categorías seleccionadas.

Determinando de esta manera que del total de clientes con el perfil para créditos microfinancieros es de 43% pobre y el 56.8% no pobre.

Se considerará en el presente trabajo y para la implementación del cuestionario en la guía correspondiente preguntas referentes a educación, empleo, vivienda, servicios básicos y seguridad social.

EDUCACIÓN:

Este se refiere al grado de conocimiento sobre el nivel de instrucción de cada cliente.

Cabe aclarar que los niveles de educación pueden ser: estudios finalizados, grados aprobados, ciclos vencidos, etc.

**“IMPLEMENTACIÓN E INCLUSIÓN DE GUÍA PARA LA
EVALUACIÓN ECONÓMICA DE CLIENTES MICRO-MICRO
EMPRESARIOS DE BANCO BISA S.A.”**

NIVEL DE EDUCACIÓN	POBRES 0	NO POBRES 1	TOTAL
SECUNDARIA	585	612	1.197
SUPERIOR	107	844	951
TOTAL	692	1.456	2.148

Como se puede apreciar cuando el nivel de educación es igual a “secundaria” o “superior” la muestra de encuestados en estos dos niveles ha superado la línea de pobreza en un 51% y en un 89% respectivamente.

EMPLEO:

De acuerdo al concepto mismo se refiere a la acción o efecto de generar trabajo y ofrecer puestos laborales. Identificados de la siguiente manera:

- Trabajadores por cuenta Propia
- Patrones o socios o empleadores que si reciben salario
- Patrones o socios o empleadores que no reciben salario dentro del emprendimiento.

**“IMPLEMENTACIÓN E INCLUSIÓN DE GUÍA PARA LA
EVALUACIÓN ECONÓMICA DE CLIENTES MICRO-MICRO
EMPRESARIOS DE BANCO BISA S.A.”**

<i>DETALLE</i>	<i>POBRES 0</i>	<i>NO POBRES 1</i>	<i>TOTAL</i>
1 Vivienda Particular	49	65	114
2 Local o Terreno Exclusivo	96	196	292
3 Puesto Móvil	42	32	74
4 Kiosko	41	36	77
5 Vehículo	12	24	36
6 Servicio a Domicilio	54	40	94
7 Ambulante	40	32	72
8 Otros	3	3	6
TOTAL	337	428	765

De acuerdo al análisis del cuadro referencial pobreza y ubicación donde realiza sus actividades, según la muestra salen de la pobreza en un 57% de casos, cuando éstos realizan sus actividades desde su casa.

**“IMPLEMENTACIÓN E INCLUSIÓN DE GUÍA PARA LA
EVALUACIÓN ECONÓMICA DE CLIENTES MICRO-MICRO
EMPRESARIOS DE BANCO BISA S.A.”**

Un 67% sale de la pobreza cuando realiza sus actividades desde un local o terreno exclusivo y cuando sus actividades las realiza desde su vehículo en un 66%

VIVIENDA:

Esta presenta una clara división entre el ciudadano pobre y no pobre de acuerdo al lugar donde realiza su actividad:

DETALLE	POBRES 0	POBRES 1	TOTAL
1 PROPIA	1.067	1.415	2.482
2 ALQUILADA	454	350	804
3 ANTICRÉTICO	112	313	425
4 CONTRATO MIXTO	24	4	28
5 CEDIDA POR SERVICIOS	28	9	37
6 CEDIDA POR PARIENTES	175	175	350
7 OTRA	59	9	68
TOTAL	1.919	2.275	4.194

**“IMPLEMENTACIÓN E INCLUSIÓN DE GUÍA PARA LA
EVALUACIÓN ECONÓMICA DE CLIENTES MICRO-MICRO
EMPRESARIOS DE BANCO BISA S.A.”**

Es perceptible que las personas con vivienda propia o que tengan un dinero ahorrado para un anticrético tiene mayor probabilidad de haber salido de la pobreza.

De acuerdo al estudio realizado el 57% de las personas con vivienda propia superan la pobreza y el 73% de las personas con anticrético también.

Cabe aclarar que el hecho de que una persona viva en una casa no es sinónimo de riqueza ya que esta puede haber sido cedida por un pariente.

SERVICIOS BÁSICOS:

Estos se refieren a los servicios necesarios requeridos por las personas como agua, energía eléctrica, servicios sanitarios, etc.

De acuerdo al análisis, se vio por conveniente evaluar a las personas que explican la calidad de pobreza desde el punto de vista de contar o no con baño, letrina o wáter.

DETALLE	POBRES 0	POBRES 1	TOTAL
1 CUENTA CON BAÑO SI	1.534	2.169	3.703
2 NO CUENTA CON BAÑO	385	106	491
TOTAL	1.919	2.275	4.194

“IMPLEMENTACIÓN E INCLUSIÓN DE GUÍA PARA LA EVALUACIÓN ECONÓMICA DE CLIENTES MICRO-MICRO EMPRESARIOS DE BANCO BISA S.A.”

Entonces se llega a la conclusión que las personas que cuentan con servicios básicos, en este caso, con baño o letrina, sale de la pobreza en un 95%

4.3. MARCO TEÓRICO

Actualmente, el Banco BISA S.A. cuenta con una hoja de levantamiento de datos que permite recabar información de los clientes para el otorgamiento de créditos. Esta aún no presenta un análisis socio-económico para lograr una evaluación detallada y profunda.

Al implementar la guía con preguntas de carácter socio-económico, a mediano y largo plazo se obtendrá información que identifique las necesidades de los clientes, lo que permitirá al Banco trabajar en la satisfacción de los mismos.

**“IMPLEMENTACIÓN E INCLUSIÓN DE GUÍA PARA LA
EVALUACIÓN ECONÓMICA DE CLIENTES MICRO-MICRO
EMPRESARIOS DE BANCO BISA S.A.”**

CAPÍTULO V

5. PROPUESTA

5.1 INTRODUCCIÓN

Como producto del trabajo de investigación de carácter aplicado a microempresas, se ha logrado obtener una respuesta a las inquietudes del Banco, con el objetivo de obtener mayor información fidedigna y real que le permita desembolsar ágilmente los créditos.

Por lo expuesto, la propuesta consiste en:

Formulario A 1 Levantamiento de Datos

Formulario A 2 Identificación Socio Económica

Implementando el cuestionario para operaciones de microfinanzas con una base de preguntas que identifiquen cuales son las características de los clientes bajo este segmento, que tenga impacto social y que sirva no solo como herramienta de monitoreo permanente del grado de pobreza o riqueza de clientes micro de Banco BISA S. A también se logrará contar con un instrumento orientador al microempresario para motivar la superación de sus condiciones de vida.

Los cuestionarios a ser implementados requieren un mínimo de preguntas, las mismas que a su vez deberán permitir conocer la situación inicial de pobreza del cliente para luego monitorear su evolución en el tiempo.

“IMPLEMENTACIÓN E INCLUSIÓN DE GUÍA PARA LA EVALUACIÓN ECONÓMICA DE CLIENTES MICRO-MICRO EMPRESARIOS DE BANCO BISA S.A.”

A1	LEVANTAMIENTO DE DATOS	 simplificando tu vida
1. DATOS GENERALES DEL SOLICITANTE		
Solicitante: <input style="width: 90%;" type="text"/>		Fecha: <input style="width: 10%;" type="text"/>
Cónyuge/Codeudor: <input style="width: 90%;" type="text"/>		Moneda: <input style="width: 10%;" type="text"/>
		Tipo de Cambio: Bs <input type="checkbox"/> USD <input type="checkbox"/>
2. DATOS DE LA OPERACIÓN		
Monto Solicitado: <input style="width: 15%;" type="text"/>	Moneda: <input style="width: 10%;" type="text"/>	Forma de Pago: <input style="width: 15%;" type="text"/>
Plazo: <input style="width: 15%;" type="text"/>	Monto de la Cuota que desea pagar: <input style="width: 40%;" type="text"/>	
Detalle Destino del Crédito		
	Monto	
<input style="width: 95%;" type="text"/>	<input style="width: 100%;" type="text"/>	<input style="width: 100%;" type="text"/>
<input style="width: 95%;" type="text"/>	<input style="width: 100%;" type="text"/>	<input style="width: 100%;" type="text"/>
<input style="width: 95%;" type="text"/>	<input style="width: 100%;" type="text"/>	<input style="width: 100%;" type="text"/>
3. DATOS DE LA UNIDAD FAMILIAR		
Actividad Principal del Cliente: <input style="width: 95%;" type="text"/>		
Actividades Secundarias: <input style="width: 95%;" type="text"/>		
Actividad del cónyuge: <input style="width: 95%;" type="text"/>		
Comentarios sobre el Grupo Familiar: <input style="width: 95%;" type="text"/>		
Familiar que colabora en el Negocio: <input style="width: 95%;" type="text"/>		
Hijos: <input style="width: 5%;" type="text"/>	Dependientes: <input style="width: 5%;" type="text"/>	Independientes: <input style="width: 5%;" type="text"/>
Otros dependientes: <input style="width: 5%;" type="text"/>	Descripción: <input style="width: 90%;" type="text"/>	
Edad	Sexo	Estudia
	F M	Si No
<input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/>
		Colegio
		P F
		<input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/>
		Universidad
		P F
		<input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/>
		Otros
		P F
		<input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/>
4. DETERMINACION DEL NIVEL DE VIDA		
Estabilidad Domiciliaria		
Vivienda Propia <input type="checkbox"/>	Vivienda Familiar <input type="checkbox"/>	Alquilada <input type="checkbox"/>
		Anticrético <input type="checkbox"/>
		Otro: <input style="width: 50%;" type="text"/>
Monto: <input style="width: 80%;" type="text"/>		
5. RELEVAMIENTO DE ACTIVOS Y PASIVOS		
Activo Circulante del Negocio	Notas.	
Caja o Efectivo: <input style="width: 50%;" type="text"/>	<input style="width: 100%;" type="text"/>	
Cuenta de Ahorros o DFFs: <input style="width: 50%;" type="text"/>	<input style="width: 100%;" type="text"/>	
Cuentas por Cobrar - Clientes: <input style="width: 50%;" type="text"/>	<input style="width: 100%;" type="text"/>	
<input style="width: 50%;" type="text"/>	<input style="width: 100%;" type="text"/>	
<input style="width: 50%;" type="text"/>	<input style="width: 100%;" type="text"/>	
Adelantos a Proveedores: <input style="width: 50%;" type="text"/>	<input style="width: 100%;" type="text"/>	
Inventario: <input style="width: 50%;" type="text"/>	<input style="width: 100%;" type="text"/>	
Pasivos	<input style="width: 100%;" type="text"/>	
<input style="width: 50%;" type="text"/>	<input style="width: 100%;" type="text"/>	
<input style="width: 50%;" type="text"/>	<input style="width: 100%;" type="text"/>	
<input style="width: 50%;" type="text"/>	<input style="width: 100%;" type="text"/>	

“IMPLEMENTACIÓN E INCLUSIÓN DE GUÍA PARA LA EVALUACIÓN ECONÓMICA DE CLIENTES MICRO-MICRO EMPRESARIOS DE BANCO BISA S.A.”

A 1 LEVANTAMIENTO DE DATOS



6. DATOS DEL NEGOCIO (VENTAS - COSTOS)

Días Trabajados al Mes: Hora de la Visita Última Compra

Día	Mes	Año

Número de Empleados: (A = Altas; R= Regulares y B=Bajas)

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
A	-	R	-	B	-	-

Ventas Diarias

Semana:

Primera	Segunda	Tercera	Cuarta		
A	-	R	-	B	-

Ventas Semanales

Semana:

Primera	Segunda	Tercera	Cuarta		
A	-	R	-	B	-

Ventas Mensuales

Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
A	-	R	-	B	-	-	-	-	-	-	-

Ventas por Producto

Producto	Cantidad	Unidad	Frecuencia	P. Costo	P. Venta

Análisis de Compras

Proveedores	Productos	Frecuencia (diaria, Mensual, Quincenal)	Monto

7. GASTOS OPERATIVOS DEL NEGOCIO - GASTOS FAMILIARES

Gastos Operativos	Monto	Gastos Familiares	Monto
Sueldos		Alimentación	
Alquileres		Alquileres	
Mantenimiento		Impuestos	
Luz		Luz	
Agua			
Transporte			
Impuestos			

8. DATOS DEL NEGOCIO (VENTAS - COSTOS) ACTIVIDAD SECUNDARIA

Días Trabajados al Mes: Hora de la Visita Dinero en efectivo Última Compra

Día	Mes	Año

Número de Empleados: (A = Altas; R= Regulares y B=Bajas)

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
A	-	R	-	B	-	-

Ventas Diarias

Semana:

Primera	Segunda	Tercera	Cuarta		
A	-	R	-	B	-

Ventas Semanales

Semana:

Primera	Segunda	Tercera	Cuarta		
A	-	R	-	B	-

Ventas por Producto

Producto	Cantidad	Unidad	Frecuencia	P. Costo	P. Venta

9. DETALLE DE GARANTIAS PROPUESTAS

Personal	Hipotecaria
Hipotecaria de Vehículo	Prendaria
Otros	

10. REFERENCIAS PERSONALES / COMERCIALES / OTRAS REFERENCIAS (cruce de información)

Referencia 1: Tel.: Tipo de Relación:

Cruce de Información:

Referencia 2: Tel.: Tipo de Relación:

Cruce de Información:

**“IMPLEMENTACIÓN E INCLUSIÓN DE GUÍA PARA LA
EVALUACIÓN ECONÓMICA DE CLIENTES MICRO-MICRO
EMPRESARIOS DE BANCO BISA S.A.”**

✚ FORMULARIO A 1 INTERPRETACIÓN

- **Párrafo 1:** Permitirá conocer los datos generales del cliente.
- **Párrafo 2:** Permitirá conocer detalladamente datos específicos de la operación, monto y destino del crédito.
- **Párrafo 3:** Permitirá conocer el desenvolvimiento familiar.
- **Párrafo 4:** Permitirá conocer el nivel económico del cliente.
- **Párrafo 5:** Permitirá tener un detalle de los ingresos y egresos del cliente.
- **Párrafo 6:** Permitirá conocer la actividad en el que se desarrolla.
- **Párrafo 7:** Permitirá conocer a detalle los gastos generales.
- **Párrafo 8:** Permitirá conocer ingresos y egresos de su actividad secundaria.
- **Párrafo 9:** Permitirá conocer las garantías en detalle.
- **Párrafo 10:** Permitirá según la norma verificar datos personales con sus referentes.

**“IMPLEMENTACIÓN E INCLUSIÓN DE GUÍA PARA LA
EVALUACIÓN ECONÓMICA DE CLIENTES MICRO-MICRO
EMPRESARIOS DE BANCO BISA S.A.”**

A 2		LEVANTAMIENTO DE DATOS		
CUESTIONARIO				
1. QUE NIVEL DE EDUCACIÓN TIENE				
Primaria	<input type="checkbox"/>	Superior	<input type="checkbox"/>	
Secundaria	<input type="checkbox"/>	Ninguno	<input type="checkbox"/>	
2. LOS DEPENDIENTES QUE VIVEN CON USTED APORTAN ECONÓMICAMENTE				
Si	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>	
3. EL APORTE ECONÓMICO DE SUS DEPENDIENTES ES				
		Fijo	<input type="checkbox"/>	
		Variable	<input type="checkbox"/>	
4. EN QUE ÁREA VIVE				
Urbana	<input type="checkbox"/>	Rural	<input type="checkbox"/>	
5. CUANTAS HABITACIONES TIENE SU VIVIENDA				
1	<input type="checkbox"/>	5	<input type="checkbox"/>	
2	<input type="checkbox"/>	Más	<input type="checkbox"/>	
3	<input type="checkbox"/>			
4	<input type="checkbox"/>			
6. QUE MATERIAL SE UTILIZÓ EN EL PISO DE SU VIVIENDA				
Ripio	<input type="checkbox"/>	Cerámica	<input type="checkbox"/>	
Cemento	<input type="checkbox"/>	Otros	<input type="checkbox"/>	
Madera	<input type="checkbox"/>			
7. CUENTA CON SERVICIOS BÁSICOS				
Agua	<input type="checkbox"/>	Alcantarillado	<input type="checkbox"/>	
Luz	<input type="checkbox"/>	Gas	<input type="checkbox"/>	
8. USTED TIENE DEPENDIENTES LABORALES Y CUANTOS				
Si	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>	
		1	<input type="checkbox"/>	
		2	<input type="checkbox"/>	
		3	<input type="checkbox"/>	
		4	<input type="checkbox"/>	
		Más	<input type="checkbox"/>	
9. DONDE REALIZA SU ACTIVIDAD				
Domicilio	<input type="checkbox"/>	Calle	<input type="checkbox"/>	
Feria	<input type="checkbox"/>	Otros	<input type="checkbox"/>	
10. LOS SERVICIOS QUE PRESTA SE RELACIONAN A				
Carpintería	<input type="checkbox"/>	Transporte	<input type="checkbox"/>	
Artesanía	<input type="checkbox"/>	Otros	<input type="checkbox"/>	

**“IMPLEMENTACIÓN E INCLUSIÓN DE GUÍA PARA LA
EVALUACIÓN ECONÓMICA DE CLIENTES MICRO-MICRO
EMPRESARIOS DE BANCO BISA S.A.”**

+ FORMULARIO A 2 INTERPRETACIÓN

- **Párrafo 1:** Permitirá establecer la condición de vida del cliente y la calidad de crédito.
- **Párrafo 2:** Permitirá conocer si los dependientes apoyan económicamente.
- **Párrafo 3:** Permitirá establecer si el cliente cuenta con un ingreso adicional fijo.
- **Párrafo 4** Permitirá evaluar costos de transporte.
- **Párrafos 5 y 6:** Permitirá conocer el grado de comodidad y economía con la que cuenta.
- **Párrafo 7:** Permitirá evaluar la calidad de vida del cliente.
- **Párrafo 8:** Permitirá conocer el grado de capacidad económica.
- **Párrafo 9:** Permitirá conocer la ubicación de sus labores económicas
- **Párrafo 10:** Permitirá identificar el rubro en el que se desempeña.

**“IMPLEMENTACIÓN E INCLUSIÓN DE GUÍA PARA LA
EVALUACIÓN ECONÓMICA DE CLIENTES MICRO-MICRO
EMPRESARIOS DE BANCO BISA S.A.”**

5.2 CONCLUSIONES

- a. Al incluir el cuestionario dentro de la hoja de levantamiento de datos permitirá realizar un análisis minucioso del segmento micro microempresarios.
- b. El cuestionario incluido en la hoja de levantamiento de datos podrá ser evaluado en base a la normativa de la ASFI.
- c. Incorporando el cuestionario se podrá identificar las necesidades de los clientes a mediano y largo plazo para proponer nuevos productos y servicios específicos logrando un impacto socio-económico.
- d. Al tener datos específicos, estos facilitarán la evaluación para la aprobación de los créditos de este sector.
- e. Al lograr la fidelización cliente – Banco se podrá determinar que se está brindando un buen servicio.

**“IMPLEMENTACIÓN E INCLUSIÓN DE GUÍA PARA LA
EVALUACIÓN ECONÓMICA DE CLIENTES MICRO-MICRO
EMPRESARIOS DE BANCO BISA S.A.”**

5.3 RECOMENDACIONES

- a. Se sugiere implementar el cuestionario propuesto para que permita identificar al segmento de micro microempresarios.

- b. Se recomienda que la solicitud de datos a los clientes esté bajo normativa para no tener observaciones posteriores.

- c. Se recomienda aplicar el cuestionario para identificar las necesidades que en un futuro proponga nuevos servicios específicos.

- d. Se aconseja implementar el cuestionario ya que al obtener datos específicos de los clientes la evaluación para el otorgamiento de créditos se realizará de manera eficaz por la minimización de tiempo en el cruce de información.

- e. Se recomienda implementar el cuestionario ya que al identificar las necesidades de los clientes con la proyección de nuevos productos se satisfará las necesidades y esto permitirá una relación de largo alcance cliente – Banco.

“IMPLEMENTACIÓN E INCLUSIÓN DE GUÍA PARA LA EVALUACIÓN ECONÓMICA DE CLIENTES MICRO-MICRO EMPRESARIOS DE BANCO BISA S.A.”

BIBLIOGRAFIA

- HERNÁNDEZ SAMPIERI, ROBERTO; Metodología De la Investigación
- Recopilación de Normas (ASFI), Título V Cartera de Crédito.
- Recopilación de Normas (ASFI), Título V Cartera de Crédito, Anexo I, Sección 1.
- Recopilación de Normas (ASFI), Título V Cartera de Crédito, Capítulo II
Operaciones de Microcrédito debidamente garantizado.
- Recopilación de Normas (ASFI), Título V Cartera de Crédito, Capítulo III
Operaciones de Consumo debidamente garantizado.
- Recopilación de Normas (ASF), Título V Cartera de Crédito, Capítulo V
Reglamento de Operaciones de Microcrédito otorgadas bajo la tecnología de la
Banca comunal.
- Real Academia Española: <http://www.rae.es/>, 28 de agosto de 2007
- es.wikipedia.org/laenciclopedialibre
- Políticas de Crédito para el segmento Microempresario - Normativa Institucional
Banco Bisa S.A.
- ✓ Políticas Generales de Crédito.
- ✓ Manual de Productos Crediticios de Microfinanzas.
- ✓ Manual guía para la evaluación de Créditos del Segmento Micro Empresario
- ✓ Políticas y Normas del Factor de Confiabilidad
- ✓ Política de excepciones y observaciones para créditos de microfinanzas
- ✓ Política de Grupos Económicos
- ✓ Manual de Procedimientos de Gestión Crediticia

**“IMPLEMENTACIÓN E INCLUSIÓN DE GUÍA PARA LA
EVALUACIÓN ECONÓMICA DE CLIENTES MICRO-MICRO
EMPRESARIOS DE BANCO BISA S.A.”**

- ✓ Política de Cobranzas
- ✓ Glosario de Definiciones
- MARULANDA, Beatriz, OTERO, Maria, “Perfil de las Microfinanzas en Latinoamérica en Diez Años: Visión y Características”, Acción Internacional, Cumbre del Microcrédito de la Región América Latina y Caribe (LACRMS), Santiago de Chile
- BEKERMAN, Marta, OZOMEK, Sabina, “Microcréditos para Sectores de Bajos Recursos en la Argentina: La experiencia del Proyecto AVANZAR”, Documento de Trabajo N° 14, Buenos Aires, CENES, Facultad de Ciencias Económicas, Universidad de Buenos Aires
- BEKERMAN, Marta, CATAIFE, Guido “Las Microfinanzas en Argentina: Teorías y Experiencias”, en Problemas de Desarrollo, Vol. 35, N° 136,, pp. 115 – 136
- RENAUD, Juliette, IGLESIAS, Maria Florencia, “El impacto Social de las Microfinanzas: El caso de AVANZAR” Documento de Trabajo N° 18, CENES (Centro de Estudio de la Estructura Económica) Universidad de Buenos Aires, 2008

ANEXO I

“IMPLEMENTACIÓN E INCLUSIÓN DE GUÍA PARA LA EVALUACIÓN ECONÓMICA DE CLIENTES MICRO-MICRO EMPRESARIOS DE BANCO BISA S.A.”

SISTEMA BANCARIO
CLASIFICACIÓN DE CARTERA POR TIPO DE CRÉDITO (1)
AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2012
(En Miles de Bolivianos)

	BNB	BUN	BME(2)	BIS(3)	BGR(2)	BGA	BEC	BSO	BMA	BDB	BLA	BIE	TOTAL SISTEMA
Crédito empresarial	2,668,437	1,323,908	1,921,328	2,567,701	1,969,702	1,163,763	562,872	0	75,624	86,044	20,593	0	12,351,172
Crédito empresarial calificado por días mora	16,633	0	36,116	3,290	162	683	1,765	0	0	0	628	0	59,277
Crédito debidamente garantizado al sector público	0	46,893	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	46,893
Credito Empresarial Agropecuario	0	0	0	0	0	0	3,425	0	0	0	0	0	3,425
Crédito PYME calificado empresarial	1,729,081	881,358	1,402,861	947,911	784,903	961,337	930,903	0	29,643	3,430	237,665	0	7,909,091
Crédito PYME calificado por días mora	518,724	0	1,183,506	330,662	342,210	66,880	529,544	172,389	0	0	748,965	1,145,708	5,038,630
PYME agropecuario Calificados por Días Mora	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PYME agropecuario debidamente garantizado con GE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PYME agropecuario debidamente garantizado Calific	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Crédito PYME Agropecuario calificado como empresa	0	0	0	0	0	0	97,635	0	0	0	0	0	97,635
Crédito PYME Agropecuario con garantía real calific	0	0	0	0	0	0	16,294	0	0	0	0	0	16,294
Microcrédito individual	137,922	720,304	498,409	221,591	259,272	55,006	196,468	829,110	1,136	0	799,921	1,463,394	5,193,533
Microcrédito debidamente garantizado	0	459,987	0	12,029	41,721	0	0	2,384,975	0	0	472,468	1,650,321	5,061,501
Microcrédito garantizado con garantía real	142,666	0	0	58,282	307,895	0	437,031	223,550	0	0	614,663	0	1,784,108
Microcrédito solidario	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Microcrédito solidario debidamente garantizado	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Microcrédito Banca Comunal	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Microcrédito Banca Comunal debidamente garantiz	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Microcrédito Agropecuario	0	8,540	0	0	0	0	6,826	0	0	0	0	0	15,366
Microcrédito agropecuario debidamente garantizado	0	4,955	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4,955
Microcrédito agropecuario debidamente garantizado	0	5,524	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5,524
Crédito hipotecario de vivienda	1,534,426	930,607	2,913,674	883,602	1,396,525	688,336	576,216	184,655	0	0	214,101	55,516	9,376,668
Crédito de Vivienda sin Garantía Hipotecaria	0	0	1,219	0	62	0	4,574	204,895	0	0	27,014	34,333	272,988
Crédito de consumo	286,355	248,967	620,213	144,566	592,603	96,989	33,590	275,359	1,504	57	150,910	301,959	2,753,072
Crédito de consumo debidamente garantizado	0	226,679	10,720	0	231	0	0	451,247	0	0	0	174,057	872,984
Crédito de consumo garantizado con garantía real	490,388	0	194,493	164,991	76,449	205,419	57,335	40,901	0	0	129,343	0	1,359,000
TOTAL CARTERA	7,524,612	4,867,722	8,782,688	5,334,647	5,752,726	3,238,412	3,453,477	4,767,081	107,917	89,531	3,416,322	4,885,269	52,220,165

PORCENTAJES 14.41% 9.32% 16.82% 10.27% 11.02% 6.20% 6.61% 9.13% 0.17% 6.54% 9.36% 100.00%