

**INSTITUTO DE INVESTIGACION Y
CAPACITACION EN CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS
MAGEFI V
LA PAZ BOLIVIA**

TRABAJO PRESENTADO EN LA MAESTRIA

**NUEVA TECNOLOGIA CREDITICIA DEL
BANCO MERCANTIL SANTA CRUZ PARA
ELEVAR EL NIVEL DE COLOCACION DE
CREDITOS A LAS PYMES**

**POSTULANTES: HUGO G. ARISPE MÉNDEZ
JUAN CARLOS VILLEGAS LUNA**

TUTOR: CHRISTIAN LIZARAZU

ÁREA: FINANZAS

FECHA: JUNIO DE 2010

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación tiene por finalidad diseñar una nueva tecnología crediticia para el Banco Mercantil Santa Cruz de la ciudad de La Paz, de manera que se pueda elevar el nivel de colocaciones de créditos PYMES (pequeñas y medianas empresas), teniendo en cuenta que en la actualidad existe aun limitaciones de acceso a créditos destinados a este sector de parte del sistema bancario.

Se estima que una de las herramientas gerenciales para superar la situación descrita, es la creación de nuevas tecnologías crediticias, asumiendo que al lograr una sintonía con los requerimientos y emprendimientos económicos de las personas, unidades económicas y familias de los titulares de los mismos, las posibilidades de realizar inversiones con crecientes niveles de eficiencia y eficacia, son aun mas evidentes, las consecuencias de las acciones de crédito tendrá mayor relevancia, si se las analiza en una dimensión de integración y totalidad, es decir enmarcando permanentemente los resultados de la implementación de instrumentos cada vez más rigurosos y precisos de medición del riesgo, las condiciones de otorgamiento con perspectivas de rentabilidad y sostenibilidad con el desarrollo de otras, como la capacitación, la asistencia técnica, en fin de las políticas públicas definidas para la región¹.

El trabajo que se presenta, muestra una estructura temática basada en la secuencia de conceptos y elementos correspondientes al desarrollo de una tesis, con el fin de cumplir los requisitos del IICCA para la titulación de maestría:

¹ <http://www.inafi-la.org> Red Alternativa Internacional de Instituciones Financieras de América Latina

La Parte Introdutoria donde se identifica el problema, se expone los argumentos que justifican la realización del trabajo, así como se establecen los objetivos que se pretenden lograr al finalizar la investigación.

En la tercera parte se planteará la Propuesta de la investigación, que consistirá en el diseño de una Tecnología de Créditos para elevar el nivel de colocaciones de créditos PYMES.

ANTECEDENTES

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DEL ÁREA O TÓPICO DE INVESTIGACIÓN

El presente estudio se circunscribe al área de Finanzas, y específicamente en la de Tecnologías Crediticias, asumiendo que en el caso de una entidad de intermediación financiera bancaria, una tecnología crediticia consiste en la forma en que se evalúa al cliente, se determinan las condiciones, se hace el seguimiento y recuperación de crédito, por tanto se hace evidente que una tecnología crediticia son un grupo de tareas lógicamente relacionadas que emplean los recursos de la entidad financiera para dar resultados definidos en apoyo de los objetivos de la institución.

Se debe destacar que en el caso presente, se pretende mejorar el acceso a financiamiento de las PyMes y la variedad en las tecnologías crediticias en el Banco Mercantil Santa Cruz de la ciudad de La Paz, de manera que se pueda elevar el nivel de colocaciones de créditos hacia las pequeñas y medianas empresas.

Para el efecto, es necesario conocer las actuales tecnologías crediticias utilizadas por el banca, identificar los problemas que se presentan, las condiciones aplicadas, y las personas que participan, lo cual involucra directamente a los

analistas de crédito, analistas de riesgos, gerentes de riesgo quienes son los responsables de evaluar la solicitudes de crédito.

Es necesario indicar que el crecimiento que deberían tener los créditos PYMES es muy bajo dentro el sistema bancario, considerando el crecimiento de estas empresas en la economía Boliviana². 1,732 millones de dólares estadounidenses, equivalente a 25.6% de incremento porcentual y representa 1.5 veces el crecimiento obtenido en la gestión pasada. El notable crecimiento de la cartera de créditos observado en la presente gestión, demuestra el comportamiento positivo de las actividades económicas en el país, y refleja en cierta medida los resultados de los esfuerzos de las medidas de política económica e incentivos regulatorios establecidos para propiciar condiciones más favorables para impulsar el crédito productivo.

El 59.7% del total de la cartera de créditos del sistema de intermediación financiera se concentra en la banca comercial, 29.8% en las entidades especializadas en microfinanzas, 6.1% en las cooperativas de ahorro y crédito y 4.4% en las mutuales de ahorro y préstamo.

La buena gestión de riesgos acompañada de un marco normativo prudencial y una supervisión dirigida a que las entidades administren eficientemente su cartera inciden en una mora reducida, es así que al cierre de gestión 2011 la cartera en mora llegó a 139.8 millones de dólares estadounidenses, menor en 5.4 millones de dólares estadounidenses respecto al saldo de diciembre de 2010; el índice de mora (IM) –ratio que mide la cartera en mora sobre el total de la cartera- se sitúa en 1.6%, siendo 0.5 puntos porcentuales menor en relación a la cifra registrada al cierre de la gestión anterior.⁴.

² www.asfi.gob.bo sitio web de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero de Bolivia información presentada por las entidades bancarias a central de riesgos

⁴ CANALS, J. : *Estrategias del sector bancario en Bolivia* . Ed. Ariel Economía.

A pesar de que el crecimiento en cartera como en captaciones es grande, la falta de explícitas tecnologías crediticias dentro del Banco Mercantil Santa Cruz, están ocasionando una estacionalidad crediticia, puesto que no se realiza con precisión y rapidez la evaluación de las PYMES en cuanto a la situación actual de las mismas.

IDENTIFICACIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

• SITUACIÓN ACTUAL

Al cierre de la gestión 2011, la cartera de créditos de las entidades bancarias comerciales registra 5,070 millones de dólares estadounidenses, superior en 986 millones de dólares estadounidenses respecto a diciembre 2010, equivalente a 24.1% de crecimiento porcentual. Desde 2006, la cartera de créditos aumentó en 2,658 millones de dólares estadounidenses, superando el 100% del saldo observado al cierre de 2006.

La colocación de préstamos de la banca comercial representa el 59.7% del total de cartera del sistema de intermediación financiera.

Los créditos empresariales, principal nicho de mercado de las entidades bancarias comerciales, representan el 34.7% del total de la cartera de créditos, los créditos PYME 26.3%, los créditos hipotecarios de vivienda 22.8%, consumo 8.4% y microcrédito el 7.8%.³

El 49.5% del total de la cartera de préstamos de la gran empresa, PYME, y microcrédito, se encuentra otorgado al sector productivo, verificándose un

³ Anuario del Banco Los Andes sitio Web de la ASFI información presentada por las entidades bancarias a la central de riesgos.

aumento en 349 millones de dólares estadounidenses en lo que va de la gestión 2011, mientras que el 50.5% corresponde a la cartera dirigida al sector no productivo que aumentó en 359.7 millones de dólares estadounidenses. La mayor participación de los préstamos al sector productivo corresponde a la industria manufacturera y a la construcción con 26.9% y 12.1% del monto total de cartera de créditos, respectivamente; mientras que en el sector no productivo el sector de comercio es el que presenta una mayor participación con 26.5%.

El 55.5% de la cartera de créditos se concentra en los estratos superiores a 100,000 dólares estadounidenses, concordante con la característica del tipo de prestatarios y nicho de mercado de las entidades bancarias comerciales. El monto de colocaciones en este estrato alcanza a 2,817.3 millones de dólares estadounidenses, mayor en 550.3 millones de dólares estadounidenses respecto al año anterior.

BANCOS COMERCIALES CARTERA POR DESTINO DEL CRÉDITO CRÉDITO PYME, EMPRESARIAL Y MICROCRÉDITO (En millones de dólares estadounidenses)										
Actividad	Dic-10					Dic-11				
	Total	%	Cartera en Mora	%	IM	Total	%	Cartera en Mora	%	IM
Sector productivo	1,377.7	49.5%	49.5	58.7%	3.6%	1,726.7	49.5%	46.1	59.4%	2.7%
Agropecuario	194.7	7.0%	6.6	7.9%	3.4%	234.8	6.7%	3.9	5.0%	1.7%
Extracción de petróleo crudo y gas natural	28.6	1.0%	0.4	0.5%	1.6%	23.5	0.7%	0.1	0.1%	0.5%
Minería	26.0	0.9%	0.4	0.5%	1.5%	37.5	1.1%	0.2	0.3%	0.5%
Industria manufacturera	722.1	26.0%	23.3	27.6%	3.2%	939.4	26.9%	23.4	30.2%	2.5%
Producción y distribución de energía eléctrica	60.7	2.2%	-	0.0%	0.0%	69.7	2.0%	0.1	0.1%	0.1%
Construcción	345.6	12.4%	18.7	22.2%	5.4%	421.8	12.1%	18.3	23.6%	4.3%
Sector no productivo	1,402.9	50.5%	34.8	41.3%	2.5%	1,762.6	50.5%	31.5	40.6%	1.8%
Comercio	703.0	25.3%	15.1	17.9%	2.2%	923.0	26.5%	15.3	19.7%	1.7%
Servicios inmobiliarios empresariales y de alquiler	269.7	9.7%	8.0	9.5%	3.0%	348.4	10.0%	6.1	7.8%	1.7%
Servicios sociales comunales y personales	65.6	2.4%	2.0	2.4%	3.1%	77.6	2.2%	1.2	1.6%	1.6%
Intermediación financiera	31.8	1.1%	0.8	0.9%	2.5%	30.2	0.9%	0.7	1.0%	2.4%
Otras actividades de servicios	332.7	12.0%	8.9	10.5%	2.7%	383.6	11.0%	8.1	10.5%	2.1%
Total	2,780.6	100.0%	84.3	100.0%	3.0%	3,489.3	100.0%	77.6	100.0%	2.2%

Nota: No incluye los créditos a personas destinados a vivienda y consumo

En cuanto a la participación de mercado que posee cada banco en relación de los microcréditos, se puede observar que los bancos Solidario y Los Andes Pro-Credit, ocupan casi todo el mercado, dejando menos de un 7% a los demás Bancos, esto se debe también al corto tiempo que los Bancos especialistas en microcréditos se encuentran trabajando en el mercado; otro de los motivos es la falta de procesos crediticios por parte de este segmento de Bancos, que componen menos del 7 %, por que están limitando sus colocaciones por falta de Tecnologías Crediticias, y al mismo tiempo incrementan el índice de mora que poseen⁷.

SISTEMA BANCARIO - CLASIFICACIÓN DE CARTERA POR DESTINO DEL CRÉDITO (I) - AL 31 DE DICIEMBRE DE 2010 (En Miles de Bolivianos)

DESTINO	BMB	BUN	BME	BIS	BCR	BGA	BEC	BBO	BMA	BDE	BIA	BIE	TOTAL SISTEMA	%
Agricultura y Ganadería	394,634	98,325	177,819	260,017	145,501	185,483	48,954	121,218	22,683	0	63,032	23,512	1,541,038	4.18%
Caza, Silvicultura y Pesca	1,165	341	7,003	1,939	14	7,380	1,252	2,114	1,110	0	4,757	51	27,025	0.07%
Extracción de petróleo crudo y gas natural	68,165	2,717	36,610	8,033	43,580	32,808	10,073	318	0	0	5,378	0	206,201	0.66%
Minerales metálicos y no metálicos	11,401	3,330	3,630	88,422	33,528	1,041	34,854	8,038	1,389	0	8,001	0	164,414	0.52%
Industria Manufacturera	1,038,833	551,616	1,036,493	1,060,847	815,557	388,658	70,483	438,383	42,503	16,513	211,057	524,488	6,186,104	15.70%
Producción y distribución de energía eléctrica, gas y agua	57,953	113,488	30,685	81,522	14,513	45,321	16,864	520	0	0	1,938	0	424,044	1.14%
Construcción	691,514	381,880	840,343	510,031	381,481	345,185	352,125	488,113	1,006	5,850	293,126	154,131	4,515,815	12.35%
Venta al por mayor y menor	886,573	743,486	1,030,513	701,139	1,034,383	532,082	940,036	1,171,510	23,001	0	816,336	869,479	9,408,156	23.94%
Hoteles y Restaurantes	135,413	23,688	108,180	118,291	38,527	5,854	1,117	58,078	0	0	82,521	130,585	702,156	1.80%
Transporte, almacenamiento y comunicación	418,423	147,652	225,285	185,831	355,327	115,147	47,387	259,538	0	0	411,356	632,440	2,811,002	7.20%
Intermediación financiera	108,545	411,640	17,880	58,427	14,788	3,018	58,700	1,401	0	18	3,550	0	304,283	0.88%
Servicios inmobiliarios, empresariales y de alquiler	1,325,300	573,888	2,448,414	903,819	1,141,402	480,723	548,847	427,028	130	0	348,153	79,004	8,044,435	20.94%
Administración pública, defensa y seguridad social obligatoria	105	308	6,292	21,434	500	107	181	1,345	52	0	30	33,322	64,147	0.17%
Educación	158,321	79,103	18,787	54,431	2,348	50,741	833	8,487	487	0	15,346	21,531	408,027	1.10%
Servicios sociales, comunitarios y personales	180,052	27,038	135,589	110,054	503,394	25,179	6,585	82,368	1,638	0	54,517	288,520	1,464,823	3.80%
Servicio de hogares privados que brindan servicio doméstico	0	34	384	0	0	0	10	1	0	0	14	541	873	0.00%
Servicios de organizaciones y órganos extraparlamentarios	0	0	58	0	187	0	8	87	0	0	8	0	325	0.00%
Actividades otorgadas	0	362	408	0	38	306	330	104	0	0	541	33	2,114	0.01%
TOTAL CARTERA	5,414,064	2,802,219	6,036,422	4,260,824	4,179,088	2,223,827	2,207,056	3,087,401	85,113	20,134	2,722,528	2,804,201	31,187,007	100.00%
PORCENTAJE	14.78%	7.67%	17.68%	11.42%	11.28%	6.00%	7.15%	9.27%	0.26%	0.07%	7.35%	7.84%	100.00%	

Como se observa en el cuadro anterior el Banco Mercantil Santa Cruz es el banco que ocupa el primer lugar en cartera dentro el sistema financiero con un 17.98% y en segundo lugar se encuentra el Banco Nacional de Bolivia, como se puede observar la mayor concentración se tiene en el area del comercio, en segundo lugar los servicios de inmobiliaria y en tercer lugar la industria manufacturera.

7

www.nuevaeconomia.com.bo sitio web de Nueva Economía de Bolivia por su departamento de archivos de la sección de financiamiento

Las ventas por mayor y menor crecieron en 2011, ocupó el primer lugar en los créditos y dejó en segundo lugar a servicios inmobiliarios, indicador que estaba en la cima en 2009 y 2010 respectivamente. El indicador muestra que el comercio tuvo un peso importante en la economía nacional, y los bancos financiaron más esta actividad económica. Mientras tanto el sector productivo espera su momento para despegar. En tercer lugar se ubicó la industria manufacturera y después está la construcción. Éste último fue importante en el dinamismo de la economía nacional, ya que muchas viviendas y edificios fueron edificados. El 2011 las ventas por mayor y menor sumo Bs 12.336 millones, servicios inmobiliarios, empresariales y de alquiler Bs 10.903 millones, la industria manufacturera Bs 7.771 millones y la construcción Bs 5.539 millones. Entre tanto la ubicación en 2010 era la siguiente: Servicios inmobiliarios Bs 8.644 millones, industria manufacturera Bs 6.186 millones, construcción Bs 4.575 millones y ventas por mayor y menor Bs 3.459 millones. Y en 2009 la lista estaba compuesto de la siguiente manera: Servicios inmobiliarios, empresariales y de alquiler Bs 6.696 millones, ventas por mayor y menor Bs 6.368 millones, industria manufacturera Bs 5.382 y la construcción Bs 3.472 millones. Las perspectivas pueden variar para esta gestión, pero existe la posibilidad de que se repita este 2012 el orden de créditos o se modifique. Pero los bancos están dispuestos a financiar nuevos emprendimientos empresariales, así lo demuestra el apoyo que brindan a las PyMEs.

Otros indicadores, como la agricultura han reportado crecimiento desde el 2009 hasta el 2011, y para esa gestión las posibilidades de negocios se abren para el sector a raíz de los precios elevados en el mercado interno e internacional. Las autoridades nacionales no quieren repetir la importación de alimentos, que se registró el 2011, por lo que coordinan acciones con productores para garantizar la oferta de productos. La construcción también continuará con su crecimiento, pero no en la medida de años pasados debido a una serie de normas que han implementado; aún así tendrá su peso en la economía nacional. Las tasas de

interés tienden a mantenerse en los niveles actuales, pero no se pierde la esperanza de que éstos suban en el mediano plazo; incentivo para que los ahorros suban más. Una tarea pendiente está en el sector de la producción. Los bancos deben acercarse a los emprendedores. Lo que se espera que bancos e inversionistas asuman riesgos para crear empresas. Sin embargo, también está pendiente la tarea del gobierno en garantizar la actividad privada y respetar la propiedad privada. Por otra parte, las tasas activas no están tan bajas, pero son accesibles, mientras las pasivas no superan en algunos casos el 1%. La liquidez que hay en el mercado nacional empuja a que haya intereses bajos, pero no incide de gran manera para los financiamientos⁴.

Es notable el crecimiento que ha tenido la cartera de préstamos en el sistema financiero, sin embargo los niveles de colocación en créditos Pymes y Mypes es ínfima en relación al número de empresas registradas en nuestro medio, sin contar con el comercio informal, si bien el banco mercantil ocupa el primer lugar en cartera y depósitos, se debe considerar el hecho que esta institución es producto de una fusión entre dos bancos, por lo tanto el liderazgo que mantiene debe crecer en proporción a su patrimonio.

• PRONÓSTICO

De no desarrollarse nuevas Tecnologías crediticias, el Banco Mercantil Santa Cruz se verá seriamente afectado por un incremento en el índice de mora, un deterioro de su cartera total y una caída brusca de sus ingresos financieros, también existe la posibilidad de ser reemplazados por Fondos Financieros Privados, que con el paso del tiempo los mismos se están convirtiendo en entidades bancarias fuertemente consolidadas, ya que el mayor crecimiento de la economía boliviana está dada por el sector microcrediticio.

⁴ <http://nuevaeconomia.com.bo/wp-content/uploads/2012/01/8.jpg> sitio web de Nueva Economía de Bolivia por su departamento de archivos de la sección de financiamiento.

Esto supone que el Banco Mercantil Santa Cruz necesariamente tiene que trabajar con las PYMES y MYPES, porque el banco que desarrolle nuevos y efectivas tecnologías crediticias se verá notablemente aventajado en comparación con los bancos que no lo hagan, debido a que no sólo logrará mayores colocaciones, sino que reducirá el riesgo de que la cartera en mora o las cuentas incobrables se incrementen⁸.

- **FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.**

Considerando los elementos anteriormente señalados, el problema de investigación se formula mediante la siguiente interrogante:

¿En qué medida las Tecnologías Crediticias del Banco Mercantil Santa Cruz permiten elevar el nivel de colocaciones de créditos a las PYMES?

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

OBJETIVO GENERAL

Diseñar una Tecnología crediticia Pyme para el Banco Mercantil Santa Cruz para elevar el nivel de colocación de créditos PYMES

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- **Objetivos del Marco Teórico**
 - Desarrollar la teoría relativa a las Tecnologías Crediticias.
 - Exponer la base teórica de las Tecnologías Crediticias.

⁸ CANALS, J. : “Estrategias del sector bancario en Bolivia” . Ed. Ariel Economía. Pag 53.

- Explicar los fundamentos del Banco Mercantil Santa Cruz y crédito bancario
- Definir las PYMEs y sus características
- Caracterizar al sector de estudio (sistema bancario).

- **Objetivos del Marco Práctico**

- Analizar el nivel de colocaciones de créditos del Banco Mercantil Santa Cruz, por sectores.
- Evaluar las Tecnologías Crediticias del Banco Mercantil Santa Cruz de la ciudad de La Paz.
- Conocer la percepción de los analistas de crédito, de riesgos y gerentes de riesgo de las entidades bancarias de la ciudad de La Paz con relación a las Tecnologías de créditos PYME.
- Identificar las deficiencias y aciertos de las condiciones de créditos PYMES en el Banco Mercantil Santa Cruz.
- Conocer los instrumentos que cotizan actualmente en la bolsa y su funcionalidad.

JUSTIFICACIÓN

JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

Desde el punto de vista teórico, el presente trabajo de investigación está motivado por la necesidad de crear una Tecnología crediticia para el Banco Mercantil Santa Cruz de la ciudad de La Paz, con la finalidad de incrementar el nivel de colocaciones de los créditos hacia las pequeñas y medianas empresas, de manera que el banco pueda afrontar satisfactoriamente los retos que se van generando en una economía de libre mercado, donde la eficiencia y la calidad son elementos fundamentales para alcanzar niveles de competitividad.

En este sentido, será necesario abordar la problemática desde el punto de vista de las tecnologías crediticias, considerando que la tecnología crediticia es la composición de factores tales como la evaluación, condiciones y recuperación del crédito, la cual nos permite dar acceso, de manera sostenible, a productos y servicios financieros (ahorro, crédito, garantías, seguros, transferencias, jubilación), en condiciones justas a micro y pequeñas empresas no atendidas por la banca convencional. Esto implica un programa o una metodología que busca un cambio radical, avances decisivos en medidas importantes que afectan el rendimiento, metas multifacéticas, tanto en calidad, costos, rapidez, flexibilidad, satisfacción del cliente, precisión; todas ellas simultáneamente y no una en especial.⁵

Por otra parte, también será necesario sustentar teóricamente el Banco Mercantil Santa Cruz, los créditos, así como definir la teoría sobre las PYMES.

JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

El presente trabajo se rige de acuerdo a normas y procedimientos del método científico y se utilizan técnicas de recolección de información, tanto primaria como secundaria. Para el efecto se utiliza el método hipotético-deductivo, complementado con las técnicas de la entrevista estructurada y la investigación documental.

De manera específica se hará énfasis en la utilización de textos, anuarios, e información emitida por el Banco Mercantil Santa Cruz, además de documentos, reportes, informativos, de entidades que regulan el funcionamiento de los mismos, como la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero y el Banco Central de

⁵“Implementación de controles posterior a un proceso de reingeniería”. En: www.monografias.com

Bolivia. Posibilitando con esta información un análisis deductivo por los datos obtenidos, y con esto determinar si los Bancos de la muestra están listos para incorporar la nueva tecnología de créditos PyMES⁹.

JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

La investigación que se realiza tiene relevancia práctica en tanto que el diseño de una tecnología crediticia, permitirá elevar el nivel de colocaciones de los créditos PYMES del BMSC de la ciudad de La Paz, lo que consecuentemente les permitirá generar mayores ingresos, utilidades y mejores niveles de competitividad para hacer frente a la competencia.

Es que los grandes cambios emergentes en este nuevo siglo, plantean nuevos paradigmas que no terminan de configurarse y que sin embargo afectan a las economías en general, como la globalización, nuevos escenarios de apertura económica, la competitividad, la calidad asociada a la excelencia, etc., que constituyen fenómenos nuevos a los que tienen que enfrentarse las organizaciones Bancarias. En la medida que la competitividad sea un elemento fundamental en el éxito de toda organización Bancaria, los gerentes harán mas esfuerzos para alcanzar altos niveles de productividad y eficiencia.

Para el efecto, la nueva tecnología crediticia que se pretende diseñar, contemplará un modelo de evaluación de las PYMES basado en la capacidad de pago, capacidad máxima de endeudamiento, tiempos de desembolso, pago de los créditos y garantías, basado en procesos crediticios como herramientas del analista PYME.

⁹ Finanzas Kaizen – Mauricio Lefcovich – www.winred.com – 2004 - LAISECA R. (1994): *Riesgos bancarios y tipos de interés*. Economiaz N°28 pág 30-43

USUARIOS: Analistas de riesgo y/o analistas de crédito PYMES, de los bancos dedicados a este tipo de créditos en la ciudad de La Paz.

BENEFICIARIO: Banco Mercantil Santa Cruz de la ciudad de La Paz.

ALCANCES

ÁMBITO GEOGRÁFICO

La investigación se realizará en la ciudad de La Paz.

ÁMBITO TEMPORAL

El estudio se realizó en la gestión 2009, de acuerdo a un cronograma de trabajo⁶ previamente establecido, sin embargo contiene actualizaciones a la gestión 2011.

ÁMBITO SECTORIAL

La investigación está enmarcada en el Banco Mercantil Santa Cruz de la economía, ya que se hace referencia al sector de servicios financieros PYMES.

ÁMBITO TEMÁTICO

- **General:** Finanzas
- **Específica:** Banca
- **Particular:** Tecnología Crediticia PYME

⁶

Véase cronograma de trabajo en el acápite 6.7 del presente estudio.

PRIMERA PARTE:

MARCO TEÓRICO

CAPITULO I

TECNOLOGIAS CREDITICIAS PYME

1.1. CONCEPTO DE TECNOLOGIA CREDITICIA

Para Fidel Duran Pitarque, la tecnología crediticia PYME es la forma de dar acceso, de manera sostenible a productos y servicios financieros en condiciones justas para la micro y pequeña empresa, no atendida por la banca comercial. Es decir, es un conjunto de actividades que utiliza información cuantitativa y cualitativa y le asignan valores para una correcta evaluación del cliente.⁷

En este sentido, según el mismo autor, las tecnologías crediticias incluyen los siguientes elementos⁸:

- Criterios de acceso a los prestatarios
- Proceso de evaluación y aprobación
- Determinacion de las condiciones del crédito
- Seguimiento y recuperación del crédito

En síntesis, la tecnología crediticia esta conformada por una serie de actividades enlazadas entre sí que, partiendo de una solicitud se transforma, generando un output (resultado).

Entonces, las tecnología crediticias de cualquier organización pueden ser concebidas como integrantes de un proceso determinado.⁹

⁷ www.infomipyme.com pagina web de la red de cajas de herramientas pymes.

⁸ Ibidem. Pág.10.

La información financiera base, para determinar la capacidad de pago y endeudamiento de los prestatarios, es construida por la propia entidad en función al relevamiento formal de la actividad o negocio del cliente y en la mayoría de los casos no existen documentos respaldatorios (Estados financieros auditados, avalúos, inventarios, etc.).

Este aspecto implica la necesidad de analizar si la entidad tiene los elementos de control dentro de la tecnología crediticia que compensen y equilibren la falta de información confiable (verificaciones cruzadas domiciliarias y del negocio, documentación mínima del prestatario, diversificación de otras fuentes de referencia del cliente, etc.). Generalmente las entidades especializadas en microfinanzas cuentan con una estructura organizacional de control de riesgo de tipo vertical, en virtud a que la evaluación del riesgo se concentra en la última persona del organigrama quien es el oficial de negocio.¹⁰

Para la aplicación de las tecnologías crediticias, las entidades microfinancieras requieren de estructuras administrativas descentralizadas que cuenten con sistemas de control interno adecuados a los riesgos asumidos.

Esta característica implica la necesidad de estandarización de los procedimientos de crédito y operativos, con el fin de asegurar la aplicación uniforme de las políticas y estrategias.¹¹

El riesgo de deterioro en la calidad de la cartera de microcrédito, contrariamente a lo que ocurre con la cartera comercial, se origina en las desviaciones e incumplimientos a las políticas de crédito, y en la deficiente aplicación de las

⁹ Véase <http://www.centrum.pucp.edu.pe/menusup/publicaciones/articulos/feb02/gerproc.htm>

¹⁰ Véase. Ibidem.

¹¹ Véase. Ibidem.

tecnologías crediticias, la identificación de desviaciones, incumplimientos y deficiencias se realiza a través de la revisión de una muestra representativa de créditos.¹²

Se verifica si la entidad efectúa un análisis sobre el grado de adecuación de su tecnología crediticia a su mercado objetivo, considerando para ello nuevas tendencias del mercado y cambios en el entorno con el objeto de identificar amenazas y oportunidades en el sector.¹³

Para Morris y Brandon el cambio en los procesos (Tecnologías Crediticias) de la empresa sirve para mejorar:¹⁴

- Calidad
- Eficiencia y costos de operación de negocios
- Servicio y respuesta al cliente
- Ventaja competitiva

Por otro lado para Fidel Duran una tecnología crediticia debe mejorar, la facilidad de acceso, la oportunidad y el costo financiero o tasa de interés.

1.2. PRINCIPALES TECNOLOGIAS PYMES

Según el fondo de desarrollo comunal existen tres tipos de tecnologías utilizadas entre las cuales se encuentran el microcrédito como tal, los fondos comunales y el microwarrant.¹⁵

¹² Véase. Ibidem.

¹³ Véase <http://www.centrum.pucp.edu.pe/menusup/publicaciones/articulos/feb02/gerproc.htm>.

¹⁴ Véase MORRIS, Daniel y BRANDON, Joel. "Reingeniería: Como aplicar con Éxito a los Negocios". Edit. McGraw-Hill. Colombia. 1994. Pág. 43.

¹⁵ Véase pag. www.fondeco.org pagina del fondo de desarrollo comunal en Bolivia.

Por otra parte, el Banco solidario proporciona algunas otras tecnologías que ha desarrollado con el paso de los años, entre las cuales están el crédito individual, solidario y de garantía cruzada, sin embargo describiremos cada una de estas de manera breve para su mejor comprensión.¹⁶

- Microcrédito Individual, se otorga a un solo titular, varia de institución a institución, sin embargo se caracteriza por otorgárselo desde montos muy pequeños para actividades rurales: agropecuarias, comercio, servicio y vivienda.
- Fondos Comunes o Bancos Comunes, son créditos grupales de 15 a 30 integrantes, dirigido especialmente a mujeres rurales, con montos muy bajos que no sobrepasan los mil dólares por integrante, de acuerdo a las características regionales.
- Microwarrant, es aquel crédito destinado exclusivamente a comercialización de granos, esta mas enfocado al sector productivo.
- Prendario, como es bien conocido, para que una entidad financiera conceda un préstamo a una persona, esta ha de garantizar la devolución del mismo por medio de, o bien de una garantía real (fincas, inmuebles, joyas, etc.), o bien una garantía personal de alguien con solvencia que pudiera hacerse cargo de la devolucion del préstamo en caso de incumplimiento.
- Credito solidario, consiste en un crédito que se otorga a mas de dos personas en las que la deuda recae sobre los titulares de manera solidaria, por lo tanto e4n cumplimiento o incumplimiento debe ser asumido por las personas que hayan contraído el crédito.
- Garantia Cruzada, son créditos que funcionan de manera individual pero los titulares garantizan la obligación mutuamente.

¹⁶ Véase www.fondeco.org Pagina web del Fondo de Desarrollo Comunal.

La Efectividad esta en la correcta aplicación de la tecnología aplicada, y del cumplimiento de la obligación de parte del acreditado. En algunos casos, se acepta la efectividad como el logro de una meta acertadamente seleccionada en el proceso de planificación.¹⁷

De acuerdo a Sander, es sumamente importante entonces y entendiendo que existe una brecha entre lo establecido por la Real Academia y la usanza ordinaria a nivel gerencial adherir ambas realidades; por lo cual los conceptos válidos serían los siguientes:¹⁸

- Eficiencia: "Capacidad para lograr un fin empleando los mejores medios posibles". Aplicable preferiblemente, salvo contadas excepciones a personas y de allí el término eficiente.
- Eficacia: "Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera, sin importar para ello los recursos o los medios empleados". Esta es una acepción que obedece a la usanza y debe ser reevaluada por la real academia; por otra parte debe referirse más bien a equipos.
- Efectividad: "Cuantificación del logro de la meta". Compatible el uso con la norma; sin embargo, debe entenderse que puede ser sinónimo de eficacia cuando se define como "Capacidad de lograr el efecto que se desea".

¹⁷ Véase: Ídem.

¹⁸ Véase: Ídem.

1.3. TECNOLOGIA CREDITICIA SELECCIÓN, INCENTIVOS Y COERCION

Una operación crediticia Pyme, a diferencia de lo que sucede en otro tipo de transacciones, no finaliza en el momento en que se suscribe el contrato entre los agentes económicos que interviene, sino que termina cuando se pagan el capital y los intereses pactados, los bancos intercambian dinero por una promesa de pago en el futuro, es por eso que el elemento crucial en un crédito pyme es la confianza, al mismo tiempo el banco debe contemplar las acciones a realizar en caso de que el prestamista incumpla el pago del crédito, estas acciones son las de coerción, la actividad crediticia y en conjunto constituyen la tecnología crediticia.

Hoff y Stiglitz distinguen dos tipos de mecanismos para resolver problemas de selección, incentivos y coerción los mecanismos indirectos y los directos.¹⁹ Los primeros para el proceso de selección, incluyen principalmente los términos de los contratos, de los cuales los más importantes son la tasa de interés y las garantías colaterales. Para los incentivos y coerción también se usan mecanismos como la amenaza en el corte en el otorgamiento de futuros préstamos en caso de incumplimiento, y la provision por parte del prestamista de insumos o activos (mediante venta, alquiler, etc.) que reducen la probabilidad de fracaso en los procesos productivos.

A medida que la tasa de interés aumenta, la cartera de proyectos susceptibles a ser financiados se vuelve más riesgosa, pues los proyectos de mayor retorno esperado son también los de mayor variabilidad en sus retornos, es decir son más

¹⁹ Ver STIGLITZ, Joseph y Karla Hoff "Introduction Imperfect Information and Rural Credits Markets Puzzels and Pilicy Perspectives", The World Bank Economic Review, vol 4,3

riesgosos. Así pues, cuando mas alta sea la tasa riesgosa²⁰ Es por este motivo que los bancos no incrementan la tasa de interés mas alla de un punto en el que el

1.4. TIPOS DE TECNOLOGIAS FINANCIERAS

1.4.1. TECNOLOGIA FINANCIERA EN LOS PRESTAMOS FORMALES

Los prestamistas formales operan en ámbitos geográficos relativamente amplios y atienden a un numero significativo de clientes, así el conocimiento cercano de los prestatarios impondría costos sumamente altos, y aunque los oficiales de crédito reciben y conversan con los solicitantes, la selección privilegia los mecanismos indirectos.

La tasa de interés determina una cartera de proyectos de diversos montos, con determinado nivel de riesgo, posibles de ser financiados dados los retornos esperados, los prestamistas formales tienen que realizar la selección entre dicha cartera de proyectos, para ello utilizan principalmente las garantías colaterales, sin embargo, la selección con base en las garantías colaterales generalmente discrimina a los pequeños productores en tanto no cuentan con garantías aceptables por los prestamistas formales.

Un activo se convierte en una garantía colateral aceptable cuando tiene la característica de ser totalmente transferible y esto implica derechos de propiedad bien definidos y una infraestructura legal que permita la transferencia, a costos razonables, en caso de incumplimiento de los contratos.²¹

La definición y protección de los derechos de propiedad implican costos, y cuanto mas dificultades haya para la definición de los derechos de propiedad, mayores

²⁰ Idem El crédito tiene la particularidad respecto a otros bienes de que su calidad esta en función de su precio.

²¹ Ver Floro, Sy P yotopoulos Informal Credits Markets and the New Institucional Economics The Case of Philippine Agriculture Colorado wesview Press, 1991.

serán los costos de transferir un activo, lógicamente mas alla de cierto limite, los altos costos de definir los derechos de propiedad impiden la realización de la transacción.²²

1.4.2. TECNOLOGIA FINANCIERA EN LOS PRÉSTAMOS INFORMALES

Los prestamistas informales apelan por lo general a mecanismos directos para resolver los problemas de selección, monitoreo y coerción en las actividades crediticias, Esto es posible debido a que ellos operan en áreas pequeñas y con una cartera de pocos clientes. Estos prestamistas suelen vivir en los mismos ámbitos que los prestatarios y/o han realizado otras transacciones con estos. Producto de ello los prestamistas, sin incurrir en costos significativos, tiene un conocimiento cercano de los prestatarios tanto en lo que se refiere a su solvencia moral como en lo que respecta a su capacidad de pago.

Los prestamistas informales pueden ejercer acciones de monitoreo y coerción casi directamente, ya sea a través de la presión social de pertenecer a una misma comunidad, grupo étnico o familiar, o mediante las otras transacciones que también realizan. Esto explica por que las garantías colaterales no son por lo general necesarias en este tipo de créditos.

Los bajos costos de información que tiene los prestamistas informales son coherentes con los hallazgos de varios estudios sobre crédito informal interrelacionado que se encuentran tasas de interés menores o similares a las de los mercados formales, lo cual pone en tela de juicio la idea de que todos los prestamos informales se caracterizan por el cobro de tasas de interés usureras.²³

²² Ver. Barzel, y Economic Analysis of Property Rights Cambridge University Press, 1989.

²³ Ver. Bhardan, P “Terms and conditios of sharecropping Contracts and Analysis of Village Survey Data in India”, Journal of development studies, 16, y gangopadhayay, S y K segupta “Interlinkages in Rural Markets”, Oxford Economic Papers, 38.

No obstante, el número de préstamos que un prestamista informal puede manejar es limitado, porque no cuenta con los medios para obtener ni procesar información de agentes económicos que operan fuera de su entorno social o económico. Esto explica por qué, en el caso de los créditos informales, la relación entre los prestamistas y los prestatarios se remonta generalmente a periodos muy largos. En tal sentido resulta muy costoso para un prestatario romper una relación con un prestamista, por que establecer un vínculo con otro prestamista es un proceso que le tomaría mucho tiempo. Algo similar le sucede al prestamista en relación al prestatario. De esta manera los préstamos informales tienen a ser transacciones de carácter bilateral en las cuales los elementos personales son determinantes, a diferencia de las transacciones de mercado, que son impersonales.

Por otro lado, en los prestamistas informales rurales se encuentra poca especialización, de hecho, para muchos de ellos la actividad de dar préstamos no es su principal fuente de ingresos. Esto es congruente con el reducido tamaño de su cartera y con las bajas tasas de interés que muchas veces se observan, ello es particularmente cierto para el caso de los prestamistas-comerciantes y los prestamistas-acopiadores.

1.5. LA INNOVACION EN LAS TECNOLOGIAS CREDITICIAS

Para que un proyecto pueda ser financiado, la ganancia esperada debe ser superior a los costos totales del financiamiento. En los costos totales se incluyen los costos por riesgo o la prima por riesgo del prestamista, los costos de transacción (del prestatario y del prestamista) y el costo de capital, en términos algebraicos, esto se puede expresar de la siguiente manera:

$$G \geq R + T + K$$

Donde

G = Ganancia esperada del proyecto

R = Riesgo del prestamista

T = Costos totales de transacción

K = Costos del capital

La innovación crediticia ocurrirá cuando hay expectativas de una disminución significativa en los riesgos del prestamista y/o en los costos de transacción.²⁴

El riesgo del prestamista depende de cuán bien conoce los negocios del prestatario y sus deseos de pagar el préstamo. Esto quiere decir que el riesgo del prestamista está directamente relacionado con el grado de información. Así la innovación en las actividades financieras está muy ligada a la captación de información.

La obtención de información implica gastos, que son uno de los componentes de los costos de transacción, otros son los que se derivan de las acciones de monitoreo, de la ejecución de los mecanismos de coerción y de la administración de los créditos. De ahí que los procesos de innovación llevan en un primer momento a incrementar los gastos de información, pero a su vez reducen los otros gastos de transacción o el riesgo del prestamista.

Uno de los principales requisitos para que se den procesos innovadores en una actividad económica es la existencia de cierto nivel de especialización en los agentes económicos que realizan actividad y cierta economía de escala en ella.

En otras palabras un agente económico difícilmente invertirá tiempo y recursos para innovar en actividad esta tiene un carácter marginal dentro de su cartera de actividades, por ello en lo que al crédito compete, lo más probable es que la innovación se dé en entidades financieras o prestamistas especializados, antes que en entidades financieras o prestamistas no especializados, antes que en

²⁴ Ver Bhatt. V “On Financial Innovation and Credit Market Evolution” World Development. Vol 16.2.

prestamistas que conceden créditos de manera ocasional, como sucede con muchos de los informales.

De todo lo tratado anteriormente se deduce que un elemento clave en la innovación de las tecnologías crediticias formales es la incorporación de mecanismos directos para resolver los problemas de selección, monitoreo y coerción en las instituciones financieras formales. Particularmente importante es disminuir la dependencia de las garantías colaterales de carácter real. La manera singular como se incorporan los mecanismos directos en las tecnologías crediticias formales constituye uno de los elementos básicos de la innovación crediticia.

De otra parte, la innovación crediticia no es neutral en relación al ambiente económico. Existen ambientes que favorecen la innovación, mientras que hay otros que resultan perjudiciales. Entre los primeros se puede señalar:

- a) Un marco legal confiable y estable. Sin estos requisitos hay grandes riesgos de que la inversión en innovación no pueda recuperarse, consecuentemente los contratos de crédito tendrán altos costos de transacción, dado que los prestamistas tratarán de poner todas las salvaguardas posibles en los contratos y aun así el riesgo será alto.
- b) Estabilidad económica y monetaria, la inestabilidad aumenta significativamente los riesgos de las actividades que se tratan de financiar y con ello, el riesgo de pérdida de las actividades crediticias.
- c) Un sistema financiero sin limitaciones a la tasa de interés o a la entrada de nuevas instituciones financieras. Los límites en las tasas de interés restringen las posibilidades de cobrar los gastos que representan una innovación lo cual, lógicamente inhibe la innovación, por su parte las restricciones a la entrada de nuevas instituciones financieras limitan la

competencia y la búsqueda de nuevos clientes de los bancos, lo cual también afecta negativamente a los procesos innovadores.²⁵

1.6. CARACTERISTICAS DE LAS TECNOLOGIAS CREDITICIAS

Como se menciona anteriormente en una tecnología crediticia el analista de crédito recopila mayor información sobre el potencial prestatario a través de visitas directas a su empresa y unidad familiar, lo cual le permite obtener información sobre la verdadera situación económica del solicitante.

Por otro lado en la evaluación se da mayor énfasis en la capacidad y la moral de pago, cuando se recopila la información acerca de los ingresos y gastos se considera conjuntamente los del hogar y el negocio, tomando en cuenta que la información requerida muchas veces es escasa se arman estados financieros en base a la información recopilada en la visita de campo, por los montos que se manejan en este tipo de créditos la agilidad es probablemente su mayor fortaleza, otra característica que no se debe olvidar es el hecho de que la tecnología pyme incluye a sectores que han sido desatendidos por la banca tradicional.

En la tecnología Pyme no se hace diferencia en cuanto a montos, ya que se ofrecen créditos pequeños y grandes sin distinción, no se anteponen las garantías, se hace mayor énfasis en la moral de pago, los encargados de llevar a cabo el análisis de los créditos adecuan su análisis a la realidad del prestatario ya que no se exigen de manera obligatoria la presentación de documentos formales de constitución de la empresa.

El seguimiento realizado a la empresa normalmente se hace de manera informal, esto implica la actualización periódica de los flujos, es importante el seguimiento

²⁵ Ver Schimdt, R y C Zeitinger Critical Issues in Small And Microbusiness Finance Documento presentado a la International Donor Conference on financial Sector Development, Viena, Septiembre de 1994.

después del crédito, principalmente en los casos en que se produce demoras el pago de las cuotas, es por eso que el oficial de crédito asume total responsabilidad en la operación de crédito.

1.7. FIJACION DE LA TASA DE INTERES

La tasa de interés bien escogida debería permitir tres cosas:

- Conseguir los objetivos financieros de la entidad de intermediación financiera.
- Ajustarse a la realidad del mercado (¿Compraran los usuarios el producto crediticio al precio indicado?).
- Mantener una posición de producto y ser coherente con las otras variables del marketing mix.

Para el caso específico del banco se toman en cuenta algunas variables que describimos a continuación.

$$IA = IP + Cop + Prov + Ut$$

IA = Tasa de interés activa

IP = Tasa de interés pasiva

Cop = Costos de operación

Prov = Provisión

Ut = Utilidad

La tasa de interés activa hace referencia a la tasa que el banco cobra al prestatario, la tasa de interés pasiva es la tasa que el banco paga a sus depositantes, los costos de operación son aquellos en los que la institución de

intermediación financiera incurre para su normal funcionamiento, esta también la provisión de ley y la utilidad que espera ganar por los servicios prestados.

CAPÍTULO II

EL SISTEMA FINANCIERO Y CRÉDITO BANCARIO

2.1. EL SISTEMA FINANCIERO

López y Sebastián señalan que: “El sistema financiero parte de la existencia de unas unidades excedentarias de liquidez (prestamistas) y de unas unidades deficitarias (prestatarios) en la economía. Las unidades excedentarias pueden optar por consumir esa liquidez o ahorrarla. Asimismo pueden rentabilizar ese ahorro y canalizarlo hacia la inversión financiera (unidades de inversión) a través del sistema financiero”.²⁶

Por otra parte, Montero indica que el sistema financiero “es el medio en el cual se realizan los movimientos de recursos financieros entre aquellos agentes económicos deficitarios y superavitarios en sus ahorros. Estos movimientos de recursos se efectúan a través de un conjunto orgánico de instituciones que generan, administran y canalizan los recursos del ahorro y la inversión”.²⁷

Esta movilización de recursos se realiza mediante el Sistema Financiero Indirecto o de Intermediación Financiera y/o del Sistema Financiero Directo o Mercado de Valores.

En el sistema financiero indirecto, o de intermediación financiera, los recursos se canalizan a través de instituciones financieras bancarias y no bancarias, tales como bancos comerciales, empresas de seguros, empresas de reaseguros, mutuales de ahorro y préstamo para vivienda, cooperativas de ahorro y crédito, financieras y otras, caracterizadas por captar el ahorro, asumir el riesgo de la

²⁶ LÓPEZ Pascual y SEBASTIÁN Altina, “Gestión Bancaria. Los Nuevos Retos en un Entorno Global”, Edit. McGraww-Hill, España, 1999, Pág. 3

²⁷ MONTERO, N. Marcelo. “Mercado de Valores, Bolsa de Valores y el Caso Boliviano”, La Paz, 1995. Pág. 2.

rentabilidad pactada con el cliente (normalmente rentabilidades fijas) y canalizar tales fondos de acuerdo a sus prioridades, sin ninguna participación ahorrista.²⁸

El sistema financiero directo o mercado de valores, canaliza los recursos superavitarios hacia los deficitarios a través de la emisión de valores, recurriendo a los intermediarios con que cuenta este sistema tales como las Bolsas, los agentes de Bolsa, las Cajas de Valores, los Fondos Mutuos y otras entidades, estableciéndose una relación directa entre el agente con superávit y el deficitario, mediante la decisión del primero de dónde colocar sus recursos.

Los agentes participantes en ambos segmentos del sistema financiero no son independientes entre sí; por el contrario, es común encontrar intermediarios del sistema financiero indirecto que participan activamente en el sistema directo y viceversa. Asimismo, entidades que en algún momento son colocadores de recursos, en otras oportunidades actúan como demandantes de ellos, tanto en un mercado como en el otro, o en ambos, mostrando de esta manera que ambos sistemas no son excluyentes ni competitivos, sino que pueden ser complementarios.²⁹

El sistema financiero de intermediación como el mercado de valores, con todos los intermediarios que lo componen, se halla regulado y controlado por los organismos estatales nacionales y sectoriales, cuya misión primordial es fijar las normas que deben cumplirse por parte de cada uno de los intermediarios del sistema, a fin de precautelar el uso y destino del ahorro o de los superávit sectoriales e institucionales, que constituyen el motor del sistema financiero.³⁰

²⁸ Véase: MONTERO, N. Marcelo. Ob. Cit. Pág. 8.

²⁹ Véase. Ibidem. Pág. 14.

³⁰ Véase. Idem.

2.1.1 ELEMENTOS DEL SISTEMA FINANCIERO

En el sistema financiero se encuentran tres elementos fundamentales:³¹

a) Instrumentos o Activos Financieros

Los activos financieros son títulos emitidos por las unidades económicas de gasto deficitarias, pudiendo ser de dos clases: reales (bienes físicos), o financieros (pasivos de otras unidades). Estos últimos tienen como características principales: el grado de liquidez en función de su facilidad de conversión; el riesgo, en función de la solvencia del emisor y sus garantías; y, la rentabilidad, es decir, la capacidad de producir intereses u otros rendimientos.

b) Instituciones o Intermediarios Financieros

Los intermediarios financieros ponen en conexión a los prestatarios y a los prestamistas que existan en el sistema, permitiendo adecuar las necesidades de unos y otros. Pueden ser de dos tipos, entidades de crédito y no entidades de crédito.

Las entidades de crédito son aquellas "...encargadas de recibir fondos prestables del público con el compromiso futuro de reembolsar dichos fondos. Aquí se encuentran cuatro grandes grupos: bancos, cajas de ahorros, cooperativas de crédito y los establecimientos financieros de crédito."³²

Dentro de las no entidades de crédito están las Entidades Aseguradoras, Fondos de Inversión, Fondos de Pensiones y Sociedades y Agencias de Valores.

³¹ Véase. LÓPEZ, Pascual y SEBASTIÁN Altina, Op. Cit. Págs. 4-5.

³² Idem. Pag.5

c) Mercados Financieros

Los mercados financieros se pueden definir como el mecanismo o lugar a través del cual se produce un intercambio de activos financieros y se determinan sus precios.

Las funciones de estos mercados financieros son las siguientes:

- Poner en contacto a los agentes en el intervinientes.
- Fijar de modo adecuado los precios de los instrumentos financieros.
- Proporcionar liquidez a los activos.
- Reducir los plazos y los costes de intermediación.

2.1.2 FUNCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO

Para Argandeña, el sistema financiero debe cumplir las siguientes funciones para cumplir eficazmente con las empresas y la economía:³³

- Fomento del ahorro. Su existencia en cantidad suficiente facilita el cumplimiento de las demás funciones.
- Estabilidad monetaria. Salvaguarda debidamente el valor del dinero.
- Solvencia de las instituciones. Evita quiebras, suspensiones de pagos, y otras situaciones traumáticas para la circulación financiera.
- Variedad de activos financieros. Diversas combinaciones de rentabilidad y plazos, que estimulan la movilización del ahorro.
- Eficaz asignación de los recursos. Puesto que el ahorro es escaso, es fundamental distribuirlo de forma que garantice financiación suficiente a los sectores susceptibles de crear más riqueza, de generar más empleo.

³³ Véase. ARGANDOÑA Antonio. "Enciclopedia Práctica de Economía" No. 19. Ediciones Orbis, Madrid, 1.983. Págs. 61, 62.

- Bajo costo de intermediación. Es evidente que retribuyendo adecuadamente el ahorro, una vía para abaratar la financiación es reducir el coste de intermediación mediante el estímulo de la competencia, la diversificación de los flujos financieros y el fomento de los mercados financieros directos.

Las autoridades económicas según Argandaña; están destinadas al eficaz cumplimiento de estos fines discurren a través de dos partes sumamente relacionadas a la política económica: la política monetaria y la política financiera. La primera atiende esencialmente al logro de la estabilidad monetaria, mientras que la política financiera centra su atención en el eficaz cumplimiento del resto de las funciones enumeradas.³⁴

2.2. LA BANCA PRIVADA

La banca privada es la unidad económica más importante dentro del sector financiero en términos de flujos que moviliza. La captación de pasivo y la inversión crediticia son sus principales actividades.

Para los autores López y Sebastián, a lo largo del proceso histórico se han ido cimentando las tres funciones principales de la banca:³⁵

1. La intermediación financiera entre ahorradores y prestatarios.
2. La producción de un conjunto complejo de servicios, entre los que se destacan los servicios de cobros y pagos. En esta función, también se incluye la asesoría económica de la banca a sus clientes, sean empresas o particulares.

³⁴ Véase. Ibidem. Pág. 68

³⁵ Véase. LÓPEZ, Pascual y SEBASTIÁN Altina, Op. Cit, Pág. 43.

3. Derivadamente, la banca aparece como canalizadora de la política monetaria del país ya que el banco emisor, a través del sistema de coeficientes, involucra a la banca privada y a otras instituciones financieras en el control de las variables monetarias: cantidad de dinero y tipos de interés.

“Sin embargo, la presencia de una serie de factores como la liberalización financiera, el aumento de la competencia y la revolución tecnológica han contribuido a que la banca esté progresivamente abandonando su negocio tradicional de captación de depósitos y concesión de préstamos para convertirse en una banca de servicios para un cliente sofisticado que exige: eficiencia en los sistemas operativos, tiempo real en las operaciones y capacidad de distribución.”³⁶

Si hace unos años, la cartera crediticia era el principal activo de los bancos y los depósitos su fuente privilegiada de financiación, hoy en día, ambas partidas han perdido peso dentro del balance en beneficio de la cartera de valores y de las operaciones en el mercado interbancario (activas y pasivas). Por consiguiente, no es de extrañar encontrar actualmente, las actividades de un banco agrupadas en áreas de negocio tan variadas como las siguientes: banca minorista, banca corporativa, negocio internacional, tesorería, banca de inversiones, banca privada y negocio industrial.³⁷

2.2.2 OPERATIVA BANCARIA

De acuerdo a los autores López y Sebastián se tiene los siguientes aspectos:³⁸

2.2.2.1 OPERACIONES DEL PASIVO

³⁶ Véase. Ibidem. Pág. 44.

³⁷ Véase. Idem.

³⁸ Véase. Ibidem. Págs. 69-70.

Las instituciones bancarias, en su propósito de captar recursos financieros procedentes del público ofrecen una serie de productos financieros a los particulares para que, a través de los mismos, puedan canalizar sus inversiones y las puedan rentabilizar. Por tanto, estas operaciones de pasivo van a estar orientadas a la obtención de fondos por parte de las entidades bancarias.

La operación del pasivo más común es la captación vía depósitos, ya que es la más barata y de forma general la más abundante. Aun cuando existen casos especiales, lo habitual es que sea un procedimiento encaminado hacia los pequeños y medios ahorradores.

Clasificación de las operaciones de pasivo por vía de depósitos:

Clase de operación	Características básicas
Cuentas corrientes a la vista	Disponibilidad inmediata por cheque o pagaré a cuenta, permitiendo canalizar hacia o desde ellos flujos de dinero.
Cuentas de ahorro a la vista	Depósitos de fondos asociados a libreta no pudiendo disponer por cheques.
Depósitos a plazo	Depósitos de duración limitada no pudiéndose disponer de ellos, salvo penalización.

2.2.2.2 OPERACIONES DEL ACTIVO

Las operaciones de activo van a hacer referencia a todas aquellas que son generadoras de rendimientos realizadas por los bancos y son todas las que supongan una colocación de fondos y/o una asunción de riesgos por parte de la entidad. En efecto, la inversión generadora de rentabilidad-y el riesgo, son los aspectos básicos de estas operaciones.

Según López y Sebastián, en base a estos dos elementos clave se pueden distinguir entre:³⁹

- **Operaciones con riesgo y con inversión:** es la categoría más común de todas ellas. En ellas, la entidad bancaria coloca unos fondos y está sujeta a la posibilidad de incurrir en pérdidas. Ello hace que su costo sea superior, pues deberá compensar el riesgo en el que se incurre (por ejemplo un crédito)
- **Operaciones con riesgo y sin inversión:** son aquellas en las que la entidad bancaria garantiza el pago de las obligaciones de un cliente suyo. Si el cliente cumple con sus compromisos, el banco no desembolsará ni una unidad monetaria (por ejemplo los avales).
- **Operaciones sin riesgo y con inversión:** son aquellas en las cuales los desembolsos que realiza el banco están suficiente o totalmente cubiertos por fondos que garantizan que la inversión que realiza el banco no se va a perder (por ejemplo los anticipos garantizados por una imposición a plazo fijo o con cualquier garantía de efectivo).

2.3. EL CRÉDITO

El crédito según Casahuga: es un acto de confianza que implica el intercambio de dos prestaciones desfasadas en el tiempo: los bienes valores o dinero entregados contra una promesa de pago o reembolso más un interés. Esta operación lleva implícito una remuneración que tiene dos elementos, el tiempo y el riesgo.⁴⁰

³⁹ Véase. Ibidem. Pág. 90.

⁴⁰ Véase. CASAHUGA, Vinardell Antonio. "Diccionario de Economía", Edit. Orbis S.A, Madrid, 1983, Pág. 167.

Para le mismo autor, el alquiler o renta del dinero, es el interés que cubre el costo que el prestamista tiene durante el tiempo que no puede disponer de los fondos. El riesgo de insolvencia del prestatario, aumenta con la duración del préstamo, justifica una prima que añade al dinero en función del préstamo y de las garantías que tiene el crédito.⁴¹

La principal función del crédito es la financiación de la producción con anticipación a la demanda, es decir, unir la propiedad de los recursos productivos con las demandas de sus productores. El mecanismo del crédito economiza también el uso del dinero, permite un planeamiento más flexible de los gastos a lo largo del tiempo y actúa como canal recolector de los pequeños ahorros de la sociedad.⁴²

2.3.1 DEFINICIONES DE LOS COMPONENTES DE LA CARTERA DE CRÉDITOS

De acuerdo a la circular SB/333/00 de la SBEF, las definiciones de los componentes de la cartera de créditos son las siguientes:⁴³

- **Crédito de Consumo:** es todo crédito concedido a una persona natural a plazo e intereses pactados, destinado a 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.
- **Crédito Comercial:** es todo crédito otorgado por una entidad bancaria, independientemente de su particular objetivo, con excepción de los créditos hipotecarios de vivienda, de consumo y microcréditos.

⁴¹ Véase. Ibidem. Pág. 168

⁴² Véase. Idem.

⁴³ Circular SB/333/00 Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras, “Reglamento de Evaluación y Calificación de la Cartera de Créditos – Consideraciones Generales y Definiciones”, 2002.

- **Crédito hipotecario:** es todo crédito otorgado a personas naturales destinado a la adquisición, refacción, construcción, remodelación, ampliación y mejoramiento de terrenos y viviendas individuales o en propiedad horizontal; y que hayan sido otorgados al propietario final del inmueble. Se caracteriza por ser pagaderos en cuotas sucesivas, estar totalmente garantizados con la hipoteca sobre dichos inmuebles.
- **Microcréditos:** es todo crédito 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.
- **Crédito Directo:** incluye el monto de las operaciones de préstamo, descuento, adelantos en cuenta corriente, contratos de arrendamiento financiero y en general las obligaciones del prestatario de pagar a la entidad bancaria determinadas sumas de dinero.
- **Crédito Indirecto:** incluye el monto de las operaciones garantizadas ante la entidad bancaria para el pago de obligaciones de terceras personas.
- **Crédito Contingente:** incluye el monto de las finanzas, avales, cartas de crédito y otras garantías emitidas por la entidad bancaria a favor de terceras personas por cuenta del prestatario.
- **Contrato de línea de crédito:** la entidad bancaria se obliga con su cliente, hasta una cantidad determinada y durante cierto tiempo, a concederle crédito mediante desembolso de dinero, abono en cuenta corriente, aceptación de letras de cambio, concesión de avales o garantías; recibiendo como

contraprestación el reembolso de las sumas efectivamente desembolsadas y pago de intereses y otros gastos expresamente convenidos.

- **Mora:** es el atraso del prestatario en el cumplimiento con el plan de pagos pactados, ya sea de capital o de intereses. Para el caso de créditos pagaderos en cuotas, la mora se cuenta desde el día de vencimiento de la cuota atrasada más antigua de acuerdo al cronograma original de pagos y se considera como vencido el saldo total de la operación, hasta el día en que ésta sea puesta totalmente al día, tanto en capital como en intereses. Los créditos que no tengan una fecha de vencimiento, se considerarán en mora desde su origen.
- **Prórroga:** es la extensión del plazo para el pago de un crédito a plazo fijo o de una cuota de un crédito amortizable concedida por una entidad bancaria. Un crédito prorrogado se considerará vencido para todos los efectos.
- **Reprogramación:** es el acuerdo, convenio o contrato en virtud a la cual se modifican las principales condiciones del crédito, ya sea estableciendo un monto diferente o un nuevo plan de pagos por el saldo de un crédito impago. La reprogramación debe estar instrumentada por un nuevo contrato o un adenda al contrato original, independientemente de que se encuentre o no amparado bajo una línea de crédito.
- **Sobre-endeudamiento:** se produce cuando las obligaciones de un cliente derivadas del servicio de uno o más préstamos sobrepasan su capacidad de pago. Es decir, el monto que debe pagar durante un periodo de tiempo, por los créditos contraídos, es mayor al saldo disponible de su flujo de caja.

- **Pesadez de Cartera:** este índice es utilizado para medir qué proporciones de la cartera bruta se encuentra en mora. Para ello se emplea una relación entre cartera en mora y cartera bruta.

2.3.2 TASAS DE INTERÉS Y SPREAD FINANCIERO

El principal coste de cualquier operación financiera es el tipo de interés. En el contrato puede estar definido de varias formas:⁴⁴

- Definido desde un primer momento como un porcentaje constante y aplicable durante toda la vida de la operación (operación de tipo fijo).
- Definido no como una constante, sino estaríamos hablando de una operación a tipo variable, es decir, referenciada a algún indicador o índice.

Tasa Activa: Es el costo porcentual de intereses que un prestatario tiene que pagar mensualmente a la entidad bancaria por el préstamo otorgado a su favor.

Tasa Pasiva: Es el porcentaje de intereses que un agente económico obtiene por realizar un depósito de dinero a un plazo específico en la entidad bancaria.

Los bancos obtienen ganancias por los intereses cobrados por el dinero prestado y los gastos son intereses pagados a los ahorristas. La diferencia entre las tasas activa y pasiva genera la utilidad conocida como spread.

⁴⁴ Véase. LÓPEZ, Pascual y SEBASTIÁN, Altina, Op. Cit., Pág. 92.

CAPÍTULO III

LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS (PYMES)

3.1 APROXIMACIÓN AL CONCEPTO DE PYME

Las Pequeñas y Medianas empresas (PYMEs) son formas específicas de organización económica en actividades industriales, comercio y de servicios que combinan capital, trabajo y medios productivos para obtener un bien o prestar un servicio que se destina a satisfacer diversas necesidades en un mercado de consumidores.

Los países en la región no cuentan con criterios uniformes en sus definiciones respecto a las PYMES. Sin embargo, la revisión de literatura permite establecer que los criterios para definir a las empresas son: empleo, ventas, ingresos, activos, etc. Además de ello, varios de los países de la región presentan más de una definición. Generalmente, las definiciones cambian dependiendo si la unidad económica es manufacturera, comercial o de servicios.

En este sentido, según Torres Palomares, en forma general las PYMEs se pueden clasificar según las siguientes variables: número de trabajadores, nivel de ventas, valor de Activos y capacidad operativa. Existen varias formas de identificar a las PYMEs, siendo la más aceptada a nivel internacional la selección en base al nivel de ventas. Los países integrantes del MERCOSUR, entre ellos Bolivia, definen a las PYMEs como aquellas firmas con menos de 100 empleados y ventas anuales de menos de US\$ 2,000,000 para el caso de la pequeña empresa y menos de 200 empleados y ventas anuales de menos de US\$ 10,000,000 para el caso de la mediana empresa.⁴⁵

⁴⁵ Véase. TORRES PALOMARES Carmen "Financiamiento de pequeñas y medianas empresas: Argentina y Perú. viabilidad del financiamiento bancario y del mercado de valores". Lima 2010. Pág. 32.

En el caso boliviano, se manejan tres criterios; ventas, activos y empleo (los dos primeros contabilizados en base a salarios mínimos). Sin embargo, la definición oficial es por empleo. Así, la definición oficial establecida por el Ministerio de Trabajo, señala que las pequeñas empresas son aquellas unidades productivas que cuentan con menos de 19 trabajadores, y las medianas empresas son las que tienen menos de 49 empleados.⁴⁶

La importancia de las PYMEs para el desarrollo de la economía de los países es incuestionable. Las PYMEs se constituyen en unidades económicas que cumplen la función de ocupar espacios sociales y económicos que deja la gran empresa; reemplazando los objetivos empresariales que el sector no es capaz de cumplir.

3.2. CARACTERÍSTICAS DE LAS PYMES

Las PYMEs se caracterizan por ser empresas familiares, la mayoría de las veces están organizadas jurídicamente como una S.A. En general buscan inversores ocasionales que estén dispuestos a otorgar préstamos o realizar aportes de algún tipo en sus sociedades, los cuales estarán dentro de su propio núcleo conocido. Sin embargo la inestabilidad fiscal y jurídica hacen que las inversiones no se produzcan y que uno de los principales problemas de las PYMEs sea el financiamiento; ya que no todas tienen acceso al crédito bancario y la casi totalidad no han podido llegar al mercado de capitales.⁴⁷

En cuanto a la antigüedad de los sectores, las PYMEs del sector Comercio son las más jóvenes y dinámicas por los menores costos en este rubro. En tanto las PYMEs industriales son las más antiguas. La tecnología utilizada en el proceso productivo es sencilla y no es intensiva en capital, adicionalmente tienen un costo

⁴⁶ Véase. Viceministerio de Microempresa, Ministerio de Trabajo, Bolivia. 2009.

⁴⁷ Véase: “El sector informal, las micro, pequeñas y medianas empresas y la creación de empleo en los países del Caribe”. (SP/RDCTI06/DT No 2/2). 22-24 junio. 2010.

por puesto de trabajo bastante menor al de otros sectores productivos. Es conocida también la dificultad para el financiamiento de sus operaciones al tener un limitado acceso al mercado financiero.

3.3. DESARROLLO DE LA PYME: ESTRATEGIAS Y HERRAMIENTAS

Por lo general, las estrategias y herramientas introducidas e instrumentadas para promover el crecimiento y desarrollo de la PYME en América Latina y el Caribe se han hecho en los términos siguientes:⁴⁸

- **Finanzas y Crédito.** La accesibilidad y disponibilidad de las finanzas y créditos para el sector han sido consideradas esenciales para el desarrollo del sector. Se ha establecido claramente la necesidad de que las empresas tengan acceso a créditos y otras formas de financiamiento. En los últimos tiempos se ha hecho un gran énfasis en el financiamiento de capital de riesgo.
- **Capacitación.** La capacitación en el desarrollo de las empresas, las habilidades vocacionales y el desarrollo empresarial son esenciales para moldear una cultura empresarial y para introducir gradualmente prácticas comerciales coherentes y sólidas y una disciplina financiera. Asimismo, la capacitación es decisiva en la transferencia de habilidades importantes.
- **Asistencia Técnica.** Este aspecto también es considerado esencial, en lo que respecta a la asesoría, orientación comercial, producción y conocimiento de mercado, control de registro y prácticas gerenciales.
- **Tecnología.** Incluye conocimiento de equipos, herramientas, productos, procesos, materiales, habilidades, así como también la organización de la producción y el mercadeo.

⁴⁸ “El sector informal, las micro, pequeñas y medianas empresas y la creación de empleo en los países del Caribe”. (SP/RDCTI06/DT No 2/2). 22-24 Junio. 2010.

- **Información.** Se refiere a aspectos como asuntos legales, regímenes fiscales, mercados, competencia, productos, procesos de producción, tecnología, materia prima y procesamiento de información.
- **Investigación y Desarrollo.** Este aspecto cobra cada día más importancia, en la medida en que el conocimiento se convierte cada vez más en uno de los conductores principales del desarrollo empresarial.

3.4 LA PYME EN BOLIVIA

En esta sección se analiza la estructura empresarial boliviana para conocer la importancia que tiene el segmento de las pequeñas y medianas empresas, con énfasis en la generación de puestos de trabajo.

3.4.1 CLASIFICACIÓN Y NÚMERO DE PYMES

Según Borda y Ramírez, no existe en el país un consenso sobre el número de empresas y tampoco sobre la clasificación de las mismas en micro, pequeña, mediana y gran empresa. Las divergencias son innumerables y cada institución pública o privada de apoyo utiliza una clasificación en vista a sus objetivos específicos. Así por ejemplo dos organismos oficiales del gobierno boliviano clasifican las empresas con criterio distinto en relación a cantidad de trabajadores. Mientras para la UDAPE una microempresa es aquella que tiene entre 1 a 4 empleados, la pequeña entre 11 a 30 y la mediana hasta 100, para el Viceministerio del Micro y Pequeño Productor una micro es la que tiene entre 1 a 10 empleados, una pequeña entre 5 a 19 y la mediana hasta 49.⁴⁹

⁴⁹ Véase. BORDA Dionisio y RAMÍREZ Julio, “Bolivia: situación y perspectivas de las MPYMES y su contribución a la economía”.Banco Interamericano de Desarrollo, La Paz, 2010. Pág. 14.

Para Zeballos y Velazco: se carece de datos actualizados sobre la cantidad de micro, pequeñas y medianas empresas. Existen algunas estimaciones: “Larrazabal estima por un lado que en Bolivia existen 600 mil micro y pequeñas empresas donde trabajan 1,6 millones de personas. Así también señala la existencia de 285 mil establecimientos en las 34 ciudades más importantes de Bolivia (incluidas La Paz, Cochabamba y Santa Cruz), de las cuales el 98% tiene menos de 20 trabajadores y solo un 2% presenta 20 o más trabajadores. En esta misma línea, el Banco Mundial (2002) estima también que existirían como 730.000 unidades económicas en el país siendo las PYMES alrededor de 30.000”.⁵⁰

A su vez, la Fundación para el Desarrollo Sostenible (FUNDES)-Bolivia, basada en estimaciones del CEDLA, (2001), considera que existirían en Bolivia 501.567 unidades económicas, divididas en: i) Microempresa, 99,6%, ii) Pequeña Empresas 0,7% y, iii) Gran Empresa, 0,05%. Por otro lado, el hoy eliminado Viceministerio de la Micro Empresa del Ministerio de Trabajo, en su Plan Nacional para el Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa, estimó que aproximadamente 95% de las unidades empresariales tienen 10 empleados o menos, siendo así la cantidad de microempresas del orden de 600.000 unidades.⁵¹

Según Antequera dejando de lado la microempresa, se estima que el universo de PYME en Bolivia es muy pequeño. El mismo está probablemente entre 1.000 y 6.000 unidades económicas (eventualmente hasta 30 mil según el Banco Mundial, 2002). Esto implicaría que el impacto de políticas de fomento focalizadas sobre tales segmentos tendría un efecto limitado a un 6% del PIB.⁵²

⁵⁰ ZEVALLOS, Emilio y VELAZCO E. (2003). “Construyendo el Desarrollo a través de las PYMES, el caso Boliviano”. Bolivia: FUNDES. Pág. 23.

⁵¹ Citado en BORDA Dionisio y RAMÍREZ Julio, Op. Cit. Pág. 14.

⁵² Véase. ANTEQUERA Nisttahusz, “Competencia en el Mercado Interno: Fortalecimiento PYMES, Estado de Situación, Sistema Boliviano de Productividad y Competitividad”, 2010. Pág. 33.

Sin embargo, al calcular el impacto de las políticas se podría pensar en otras virtudes del sector de la PYME, más que su reducido aporte al PIB y al empleo, entre ellas: i) su importancia estratégica por la generación de empleo de mayor calidad, considerando que las PYMES duplican la productividad de las micro; ii) su capacidad de innovación; iii) su capacidad de encadenamiento con pequeños productores y microempresas; y iv) están en los sectores no tradicionales de la economía con mayor potencial de crecimiento.

3.4.2 OCUPACIÓN DE LA MANO DE OBRA

Según datos del Servicio de Asistencia Técnica⁵³ (SAT) sobre variables relativas a los establecimientos inscritos durante el período 2005-2008⁵⁴ las MYPES generan un gran impulso laboral, por ser un sector intensivo en el uso de la mano de obra. La mayor parte de las empresas registradas en el SAT son emprendimientos pequeños que cuentan con escaso capital para su funcionamiento. De hecho 38% de las empresas son de un solo trabajador, 28 puntos porcentuales por encima de aquellas que cuentan con 6 o más empleados, tal como se observa en el cuadro siguiente:

⁵³ Institución pública dependiente del Ministerio de Desarrollo Económico. Su función es apoyar el desarrollo y fortalecimiento de la capacidad y competitividad empresarial de la MYPE. Para ello financia programas y proyectos de capacitación, asistencia técnica, asesoramiento gerencial, apoyo a la comercialización y otras actividades inherentes al desarrollo de las MYPES.

⁵⁴ Véase la información de las empresas inscritas en el SAT entre los años 2008-2010. En ese periodo se registraron 36.252 establecimientos que ocupan alrededor de 102.348 empleados.

CUADRO Nº 4
CANTIDAD DE EMPRESAS SEGÚN NÚMERO DE EMPLEADOS
2008-2010

Número de empleados	Número de empresas	Porcentaje (%)
1	13.776	38,0
2	8.840	24,4
3	4.758	13,1
4	2.481	6,8
5	2.684	7,4
6	3.713	10,0
Total	36.252	100,0

Fuente: registros del SAT, 2008.

Los datos del SAT por otro lado muestran que el sector de industria captura una mayor proporción de empleados (57%), mientras que el sector servicios ocupa al 30% y el comercio al 13%. El empleo generado por el sector comercio cuenta con una mayor proporción de mujeres (60%), situación opuesta a la que presenta el sector de servicios, donde 66% de los ocupados son varones. Finalmente la industria tiene una distribución más equitativa en género ya que la proporción de empleados hombres y mujeres está en alrededor de 50%, como se observa en el cuadro siguiente:

CUADRO Nº 5
PORCENTAJE DE EMPLEADOS POR SEXO 2009
SEGÚN SECTOR

Sector	Mujeres	Hombres
Comercio	60,32%	39,68%
Industria	47,78%	52,22%
Servicios	33,79%	66,21%
Total	45,28%	54,72%

Fuente: registro de SAT, 2009.

Por último, según el cuadro N° 6, otra estadística interesante a mencionar es el Censo a Establecimientos Económicos de la Industria Manufacturera de la Ciudad de El Alto, realizada por la Cámara Departamental de Industrias de La Paz. En la misma se observa que para el 2005 la composición empresarial muestra una alta preeminencia de las microempresas, de 1 a 4 trabajadores, que a su vez, conjuntamente con las empresas pequeñas, ocupan la mayor parte de la mano de obra⁵⁵.

CUADRO N° 6
NÚMERO DE EMPRESAS INDUSTRIALES
Y PERSONAL OCUPADO, POR TAMAÑO

	Número	Personal ocupado	Operarios por empresa
Micro	4.571	7.982	1 – 4
Pequeño	390	2.913	5 – 19
Mediano	50	1.452	20 – 49
Grande	34	4.612	50 y más
Total	5.045	16.959	

Fuente: Cámara Departamental de Industrias de La Paz, 2009.

En conclusión, el empleo está concentrado en las empresas de menor porte, sobre todo en las de 1 a 4 empleados, y las microempresas se concentran, según datos del SAT, en la rama de industria. Las microempresas tienen posibilidades reales de crecer y ser sostenibles, a pesar de que su fuerte aporte a la economía es la creación del empleo.

⁵⁵ Véase. Cámara Departamental de Industrias de La Paz (2005). Primer Censo a Establecimientos Económicos de la Industria Manufacturera en la Ciudad de El Alto.

CAPÍTULO IV

CARACTERIZACIÓN DEL SECTOR DE ESTUDIO

Dado que el presente estudio tiene como muestra de estudio el Banco Mercantil Santa Cruz, se describe a continuación las características de esta entidad financiera:

4.1 BANCO MERCANTIL

4.1.1 HISTORIA

En 1905, Simón I. Patiño presentó al Congreso del Gobierno de entonces una solicitud para abrir el Banco Mercantil, solicitud que fue autorizada el 11 de diciembre de ese mismo año.

Debido a que Oruro era en esa época el principal centro minero del país y tomando en cuenta que esta ciudad se perfilaba como la urbe con mayores posibilidades de crecimiento y desarrollo económico, su fundador vio por conveniente establecer allí su primera Oficina Central. A partir de ese inicio, varios fueron los hechos que marcaron historia en el desarrollo del Banco Mercantil Santa Cruz.

En 1907 se ampliaron sus actividades hacia otras ciudades del país, instalándose sucursales en La Paz, Cochabamba, Uyuni, Tupiza, Tarija, Santa Cruz, Sucre y Antofagasta y en 1910, gracias a un significativo aumento de capital, se convirtió en el Banco privado más importante del país. Finalmente, en 1926, debido a la coyuntura política y económica, se decidió trasladar la Oficina Central a la sede de Gobierno.

Con el fallecimiento de Simón I. Patiño el 20 de abril de 1947, no sólo se puso fin a una etapa del Banco Mercantil creado por él 41 años antes, sino que empezó la separación de su familia con el Banco, hecho que se concretó definitivamente en el año 1952.

El siguiente hecho importante en la vida de la institución se dio en 1968, cuando la misma fue vendida a una sociedad; pero más importante aún fue la compra de la mayoría de las acciones por parte de Javier Zuazo Chávez y un grupo de empresarios visionarios en 1973.

A partir de ese momento, se atrajo al Banco Mercantil profesionales jóvenes y destacados funcionarios de la banca local, quienes conformaron un equipo de ejecutivos con gran calidad humana y con la firme determinación de hacer algo por Bolivia.

Sin duda, el trabajo tenaz de este grupo fue el que rindió los frutos que permitieron que, aun durante los años de la crisis de pagos de la deuda externa, el Mercantil fuera el único Banco boliviano en cumplir total y oportunamente con todas las obligaciones que tenía con bancos del exterior.

En la actualidad, el Banco Mercantil S.A. se proyecta al futuro con un estilo de banca moderna y eficaz, desarrollando planes orientados hacia la atención al cliente, a través de nuevos productos y servicios. No sólo ha invertido para contar con Oficinas Centrales en ocho de los nueve departamentos - treinta y un agencias urbanas y rurales - y una Oficina de Representación en Argentina, sino que cuenta, también, con la mayor cantidad de Cajeros Automáticos propios. Todos estos, instalados estratégicamente en todo el territorio nacional, sumando a la fecha 110 en total.

Cimentado en la solidez y experiencia, el Banco Mercantil Santa Cruz S. A. es una entidad financiera que pone al alcance del público boliviano su compromiso de servicio, basado en el respaldo y la seguridad que desde siempre fueron reconocidos, tanto a nivel nacional como internacional.

Por todo el trabajo generado desde su inicio y que ahora los ejecutivos mantienen bajo importantes ejes filosóficos, el Banco Mercantil Santa Cruz S. A. es una de las instituciones financieras con más experiencia de Bolivia, lo que también lo ha convertido en el Banco más sólido del Sistema Financiero Boliviano.

"La excelencia y la búsqueda constante de la superioridad en banca es y continuará siendo nuestro norte"

4.1.2 MISIÓN Y VISIÓN

- **MISIÓN**

- Aportar con nuestra solidez y honestidad al desarrollo del país y al fortalecimiento del Sistema Financiero Nacional.
- Ofrecer servicios de alta calidad, que respondan a la confianza depositada por nuestros clientes a nivel nacional e internacional mediante la transparencia permanente en las operaciones del Banco.
- Asegurar el logro de los objetivos institucionales y la rentabilidad de las inversiones de los accionistas, permitiéndonos perdurar en el tiempo como líderes en el Sistema Financiero Nacional.
- Proporcionar estabilidad y seguridad a todos los integrantes del Banco Mercantil S. A., a través del desarrollo de una cultura organizacional basada en el compromiso mutuo, la responsabilidad por convicción, la calidad, la

excelencia como fuentes de satisfacción y realización personal y profesional.

- **VISIÓN**

- Mantener al Banco Mercantil Santa Cruz S.A. como la entidad más sólida del Sistema Financiero Nacional.
- Proporcionar a nuestros actuales y futuros clientes el servicio más seguro y eficiente del Sistema.
- Preservar nuestro patrimonio, constituyéndonos en el Banco modelo, con políticas de seguridad operativa, física y de sistemas.

4.1.3 PRODUCTOS Y SERVICIOS

- **CRÉDITO VIVIENDA**

Préstamo destinado a la adquisición, construcción, refacción, remodelación, ampliación y mejoramiento de viviendas individuales o en propiedad horizontal. Se contempla dentro del objeto del préstamo, el traspaso de créditos para vivienda de otras instituciones financieras, siempre que el cumplimiento de pagos del prestatario en dichas instituciones sea puntual y pertenezca al mercado objetivo.

- **CRÉDITO AUTOMOTRIZ**

Es un préstamo para el propósito específico de compra de vehículos particulares (livianos) nuevos y usados con garantía hipotecaria del vehículo, pudiendo el Banco solicitar las garantías adicionales que estime oportunas.

- **CRÉDITO DE CONSUMO**

Es un Préstamo Personal de libre disponibilidad, que permite acceder hasta USD 20.000, para que el cliente cubra sus necesidades personales o familiares tales como ser la compra de artículos del hogar, pago de viajes u otros gastos similares.

- **CRÉDITO PERSONAL**

Es un acuerdo en virtud del cual el Banco se compromete a poner una determinada suma de dinero a disposición del acreditado con la garantía de su vivienda y financiar múltiples destinos personales, que pueden ir desde la compra de su vivienda hasta un viaje vacacional; el acreditado a su vez, se obliga a cumplir con los requisitos del Banco, rembolsar la suma utilizada o a cubrir el importe de las obligaciones contraídas por su cuenta, así como a pagar las comisiones, intereses y gastos convenidos.

- **Banca de Empresas**

Ofrece el financiamiento a corto o largo plazo, estructurado con un activo de garantía; esta garantía puede respaldar operaciones puntuales o líneas de crédito diseñadas exclusivamente para optimizar el flujo de fondos de su compañía

- **Banca Comercial**

Apoya sus operaciones en la experiencia de nuestro departamento de Banca Comercial. Contamos con especialistas en la estructuración y otorgamiento del financiamiento que usted necesita, con las tasas de interés más competitivas y con planes de pago que se ajustan a su capacidad de generación de fondos.

- **Información**

En Banco Mercantil Santa Cruz, el cliente o la empresa acceden a la más amplia variedad de alternativas de financiamiento para las necesidades puntuales de liquidez, proyectos y/o capital de trabajo, tanto a corto, mediano, como a largo plazo, con fuentes de financiamiento que provienen del mercado bancario interno y eventualmente de capitales externos.

- **Cajas de Ahorro**

Las Cajas de Ahorro le permiten controlar y administrar su dinero con eficiencia, seguridad y comodidad, desde cualquier punto del país. Son de convertibilidad automática, permitiendo efectuar depósitos...

- **Cajas de Seguridad**

Las Cajas de Seguridad del Banco Mercantil Santa Cruz S.A. permiten mantener documentos u objetos de valor bajo estrictas medidas de seguridad.

- **Cheques de Gerencia**

El servicio permite a los clientes del Banco hacer pagos a terceros como si portasen dinero en efectivo.

- **Cobranza de servicios**

El Banco Mercantil Santa Cruz S.A. efectúa el cobro de facturas de sus clientes, tanto en instalaciones de los clientes como en las instalaciones del Banco, brindando toda su infraestructura y personal.

- **Cobranzas Exterior**

Servicio por el cual el Banco Mercantil Santa Cruz S.A. intermedia en la cobranza, del o al exterior, de documentos y cheques...

- **Compra y Venta de Divisas**

Este servicio está a disposición, tanto para nuestros clientes como para usuarios eventuales. Los clientes pueden acceder a este servicio en forma directa con el Banco Mercantil Santa Cruz S.A. o solicitando el ingreso al bolsín.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES DEL MARCO TEÓRICO

Las principales conclusiones de lo desarrollado en el Marco Teórico son las siguientes:

- En principio es necesario establecer que una Tecnología Crediticia de cualquier Banco es en un grupo de tareas lógicamente relacionadas que emplean los recursos de la organización para dar resultados definidos en apoyo de los objetivos de la misma. En este caso la tecnología concreta al que alude el presente estudio es el referido a la otorgación de créditos PYME en el Banco Mercantil Santa Cruz de la ciudad de La Paz. Este cambio en dicho proceso no sólo permitirá elevar los niveles de colocación de créditos hacia este sector de la economía del país, sino para mejorar la calidad, eficiencia, servicio y respuesta al cliente, además de proporcionar ventaja competitiva.
- Las Tecnologías Crediticias son herramientas de gestión, que surge como una reacción al cambio de las realidades de los clientes, cuya finalidad es aportar soluciones que permitan combatir los retos que imponen los solicitantes de crédito, las barreras que supone la competencia y sobre todo los riesgos que implica el cambio profundo y fugaz de la realidad empresarial. Una Tecnología Crediticia implica rediseñar las condiciones de manera que estas no estén fragmentadas y se eliminen las burocracias e ineficiencias. En términos concretos, es la revisión fundamental y el rediseño radical de procesos para alcanzar mejoras espectaculares en medidas críticas y actuales de rendimiento, tales como costos, calidad, servicio y rapidez.

- La banca comercial es uno de los principales intermediarios del sistema financiero nacional, donde se realizan los movimientos de recursos financieros entre aquellos agentes económicos deficitarios y superavitarios en sus ahorros, es decir donde se generan, administran y canalizan los recursos del ahorro y la inversión, siendo el nexo de conexión entre prestatarios y prestamistas existentes en el sistema, permitiendo adecuar las necesidades de unos y otros.

- En relación con las PYMES, no existe en la actualidad una definición uniforme al respecto, ni un consenso sobre el número de empresas y tampoco sobre la clasificación de las mismas en micro, pequeña, mediana y gran empresa. Por el contrario, cada institución pública o privada de apoyo utiliza una clasificación en vista a sus objetivos específicos. Sin embargo se puede establecer que las PYMEs son unidades económicas que cumplen la función de ocupar espacios sociales y económicos que deja la gran empresa, reemplazando los objetivos empresariales que el sector no es capaz de cumplir. Uno de los principales problemas que enfrentan las PYMEs es el financiamiento, debido a que no todas tienen acceso al crédito bancario y la casi totalidad no han podido llegar al mercado de capitales, por las restricciones y requerimientos excesivos que impone el sistema financiero.

SEGUNDA PARTE:

MARCO PRÁCTICO

CAPÍTULO VI

ASPECTOS METODOLÓGICOS DE LA INVESTIGACIÓN

6.1 TIPO DE ESTUDIO

El presente estudio es de tipo descriptivo, pues su propósito es diseñar una tecnología crediticia con la finalidad de elevar el nivel de colocación de créditos PYME, a partir de un diagnóstico de las actuales Tecnologías de otorgación de créditos aplicados por el Banco Mercantil Santa Cruz de la ciudad de La Paz.

Según Hernández y otros, los estudios descriptivos “buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis, en un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas independientemente, para así describir lo que se investiga”.⁵⁶

6.2 FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS

“Las actuales tecnologías crediticias aplicadas por el Banco Mercantil Santa Cruz limitan el nivel de colocación de los créditos PYMES”

⁵⁶ HERNÁNDEZ SAMPIERI, Roberto; FERNÁNDEZ C. Carlos; y BAPTISTA, Pilar. “Metodología de la Investigación”. Edit. McGraw-Hill México. 1998. Pág. 60.

6.3 DEFINICIÓN DE VARIABLES

6.3.1 VARIABLE INDEPENDIENTE

Tecnologías Crediticias.

6.3.2 VARIABLE DEPENDIENTE

Nivel de colocación de créditos PYME.

6.3.3 VARIABLE MODERANTE

Banco Mercantil Santa Cruz.

6.4 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El presente estudio tiene carácter transeccional descriptivo, debido a que no se manipulan las variables, además, porque centra su análisis en un solo momento, en un tiempo único, puesto que su principal objetivo es crear nuevas tecnologías Crediticias en el Banco Mercantil Santa Cruz de la ciudad de La Paz.

Según Hernández Sampieri y otros “Los diseños transeccionales descriptivos tienen como objetivo indagar la incidencia y los valores en que se manifiestan una o más variables. El procedimiento consiste en medir en un grupo de personas u objetos una o -generalmente- más variables y proporcionar su descripción. Son, por lo tanto, estudios puramente descriptivos que cuando establecen hipótesis, éstas son también descriptivas”⁵⁷.

⁵⁷ HERNÁNDEZ SAMPIERI y otros. Op. cit. Pág. 187.

6.5 UNIDAD DE ANÁLISIS

Las unidades de análisis de la presente investigación fueron los ejecutivos de cuenta, analistas de riesgo, analistas de crédito PYMES, así como el Gerente de Riesgo del Banco Mercantil Santa Cruz de la ciudad de La Paz, quienes proporcionaron información sobre la forma en que funcionan las tecnologías crediticias en la actualidad y las limitaciones que tienen para incrementar el nivel de colocaciones de créditos PYMES.

6.6 DETERMINACIÓN DEL UNIVERSO Y LA MUESTRA

- **UNIVERSO**

El universo de estudio está conformado por el conjunto de entidades del sistema bancario de la ciudad de La Paz, que contemplan dentro su cartera los créditos PYMES o microcréditos, exceptuando aquellos especializados en microcréditos, debido a que son estas entidades financieras las que han incursionado recientemente con este tipo de créditos, y son las mismas las que poseen menos del 1 % de microcréditos dentro de su cartera total.

- **MUESTRA**

La muestra de estudio está conformada por el Banco Mercantil Santa Cruz, representados por sus analistas de riesgos, analistas de crédito PYMES y Gerente de Riesgo, debido a que son este Banco carece de tecnologías crediticias eficientes, y su cartera de microcréditos conforma menos del 1% de su cartera total, pero que han incursionado en los créditos PYMES, que eran exclusivos de los fondos financieros.

Por tanto, la muestra de estudio es la siguiente:

CUADRO Nº 7
MUESTRA DE ESTUDIO

	Banco Mercantil
Analistas de riesgo	2
Analistas de crédito PYME	1
Gerente de Riesgo	1
Total	4

Fuente: Departamento de recursos humanos de los bancos.

6.7 DETERMINACIÓN DEL HORIZONTE DEL TIEMPO

El cronograma de actividades establecido para la ejecución de la investigación es el siguiente:

CUADRO Nº 8
AÑO 2009

	ACTIVIDAD	T	Jul				Ago				Sep				Oct				Nov			
			Semanas				Semanas				Semanas				Semanas				Semanas			
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
A	Planteamiento del problema	2	■	■																		
B	Análisis documental preliminar	3			■	■	■															
C	Planteamiento de la hipótesis	1					■															
E	Diseño de instrumentos	2								■	■											
F	Diseño de la muestra	1								■												
G	Levantamiento de datos	2										■	■									
H	Tabulación y procesamiento de datos	1												■								
I	Análisis de información	4													■	■	■	■				
J	Redacción inicial	13		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■				
K	Impresión y presentación	4															■	■	■	■		

Nota: T: tiempo

6.8 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variables	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Tecnologías Crediticias	Criterios de acceso de los prestatarios. El proceso de evaluación y aprobación. La determinación de las condiciones del Crédito. El seguimiento y recuperación del crédito.	Ingreso	<ul style="list-style-type: none"> – Asignación de códigos para diferentes niveles de seguridad – Códigos personales para los clientes – Información sobre las condiciones de crédito
		Proceso	<ul style="list-style-type: none"> – Forma en que se registran las solicitudes de crédito – Procedimiento utilizado desde la recepción de la solicitud hasta la confirmación de crédito. – Evaluación del crédito.
		Salida	<ul style="list-style-type: none"> – Resultado de la aceptación o rechazo de crédito
Nivel de colocación de créditos PYME	Se refiere a la cantidad de préstamos concedidos a las PYMES, destinadas a financiar actividades en pequeña escala, de producción, comercialización o servicios, cuya fuente principal de pago es el producto de las ventas e ingresos generados por dichas actividades	Sectores	<ul style="list-style-type: none"> – Colocación de créditos en el sector productivo (agropecuario, construcción, minería) – Colocación de créditos en el sector servicios y comercio
		Estratos	<ul style="list-style-type: none"> – Créditos mayores a 500000 dólares – Créditos entre 100001 y 500000 dólares – Créditos entre 30001 y 100000 dólares – Créditos entre 10001 y 30000 dólares – Créditos menores a 10000 dólares
		Destino	<ul style="list-style-type: none"> – Productivo – Servicios – Comercio

Fuente: Elaboración propia.

6.9 MEDIOS E INSTRUMENTOS PARA LA INVESTIGACIÓN DE CAMPO

6.9.1 MÉTODO

El presente estudio utiliza el método científico, que es definido como: “el camino planeado o la estrategia que se sigue para descubrir o determinar la propiedades del objeto de estudio...el método científico opera con conceptos, definiciones, hipótesis, variables e indicadores que son los elementos básicos que proporcionan los recursos e instrumentos intelectuales con los que se ha de trabajar para construir el sistema teórico de la ciencia”.⁵⁸

En este sentido, para lograr los objetivos del presente trabajo se utilizó el método hipotético deductivo, el mismo que "presupone la utilización de alguna hipótesis que guía la investigación y al mismo tiempo delimita el problema que se va a investigar."⁵⁹

6.9.2 TÉCNICAS

Las técnicas pertinentes para la recolección de información fueron la entrevista estructurada y la investigación documental.

- La entrevista estructurada fue dirigida a analistas de riesgo, analistas de crédito PYMES y Gerentes de Riesgo de las entidades bancarias de la muestra de estudio, con la finalidad de conocer la percepción que tienen sobre el actual proceso de otorgación de créditos así como las limitaciones que tienen en la colocación de créditos PYME en sus respectivas entidades bancarias. (Véase detalle del instrumento en Anexo N° 2)

⁵⁸ ZORRILLA Santiago, TORRES, Miguel. “Guía para la elaboración de Tesis”. Edit. Fuentes impresores. México. 1998. Pág. 32.

⁵⁹ Véase. MÉNDEZ ÁLVAREZ, C.E. "Metodología, guía para elaborar diseños de investigación en ciencias económicas, contables y administrativas". Edit. Mc Graw Hill. Bogotá – Colombia; 2001. Pág. 95.

La entrevista estructurada “se realiza sobre la base de un cuestionario previamente formulado y preparado y estrictamente normalizado, a través de una lista de preguntas establecidas con anterioridad”.⁶⁰

- Por otra parte, la investigación documental permitió realizar una exhaustiva revisión bibliográfica sobre procesos, reingeniería, PYMES, así como recopilar la información relacionada con la otorgación de créditos en las entidades bancarias de la ciudad de La Paz.

"Las técnicas de investigación documental, recogen la información en fuentes escritas, de diversa naturaleza, y que dan cuenta, a manera de testimonios documentales, de los acontecimientos que se registraron en su momento. Son fuentes de información las obras científicas y literarias; los periódicos, revistas y boletines; las cartas, diarios y autobiografías; las actas e informes; las historias clínicas; los cuadernos o carpetas escolares, etc."⁶¹

⁶⁰ ANDER-EGG, Ezequiel. "Técnicas de Investigación Social". Edit. Humanitas. Buenos Aires. 1992. Pág. 227.

⁶¹ TAPIA FERNÁNDEZ, Abel. "Metodología de la Investigación". Ed. Mundo. Arequipa. 1992. Págs. 78-79.

CAPÍTULO VII

EL SISTEMA FINANCIERO Y CREDITO BANCARIO EN BOLIVIA

7.1 EVALUACIÓN DEL SISTEMA BANCARIO

En el año 2011, el sistema de intermediación financiera - bancos comerciales, entidades especializadas en microfinanzas, mutuales de ahorro y préstamo y cooperativas de ahorro y crédito abiertas – ha alcanzado niveles históricos nunca antes registrados con incrementos que superan ampliamente el comportamiento de las últimas décadas que se traducen en depósitos del público y colocación de créditos altos, acompañado de una adecuada suficiencia patrimonial, buen nivel de provisiones y de cobertura de riesgo por incobrabilidad de cartera, así como de un elevado desempeño financiero.

7.1.1 DEPÓSITOS DEL PÚBLICO

Al 31 de diciembre de 2011, los depósitos del público cerraron con un saldo de 10,643 millones de dólares estadounidenses, experimentando un incremento de 1,699 millones de dólares estadounidenses, equivalente a 3 veces el crecimiento observado el pasado año, siendo el cuarto trimestre el más representativo con 745 millones de dólares estadounidenses. Este comportamiento refleja la confianza y la preferencia del público por utilizar el sistema financiero como canal para realizar pagos y otras transacciones económicas. La mayor capacidad de los agentes económicos para ahorrar, explica el notable incremento del número de cuentas de depósitos, cuyo volumen total alcanza a los 5.6 millones de cuentas⁶²

El 69.3% del total de los depósitos se concentra en la banca comercial, 21.6% en las entidades especializadas en microfinanzas, 5.1% en las cooperativas de ahorro y crédito y 4.1% en las mutuales de ahorro y préstamo.

⁶² Incluye productos devengados.

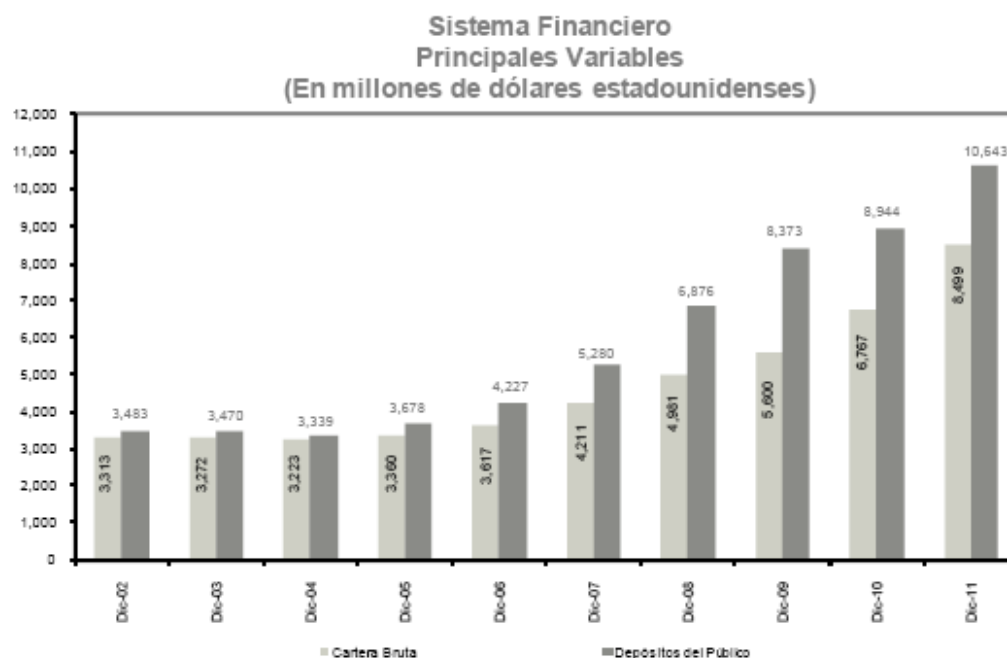
El período promedio de permanencia de los depósitos a plazo fijo alcanza a 805 días, mientras que los depósitos a plazo fijo (DPF) contratados con plazos igual o mayor a 360 días representan el 80.2% del total de los depósitos en esta modalidad, cuando a finales de la gestión 2006 apenas sobrepasaban el 50%. Esta tendencia, además de evidenciar la confianza del público en la estabilidad del sistema financiero, incide positivamente en la estructura financiera de las entidades, permitiendo contar con recursos a largo plazo para ser canalizados en préstamos de mayor maduración, favoreciendo a las actividades productivas en general. La buena salud de la economía y la solidez del sistema financiero, inspiran la confianza del público para depositar sus ahorros por más tiempo.

La preferencia por la moneda nacional de los depositantes se refleja en el incremento de 39% de los depósitos en moneda nacional, que suma 1,897.9 millones de dólares estadounidenses, de los cuales el 40% corresponde al cuarto trimestre; por su parte los depósitos en unidades de fomento a la vivienda (MNUFV) y en moneda extranjera (ME) disminuyeron en 125.3 millones de dólares estadounidenses y 73.6 millones de dólares estadounidenses, respectivamente.

En términos de participación, los depósitos en MN, -incluyendo depósitos en MNUFV representan el 63.8%, muy por encima del 16.2%, registrado el año 2005.⁶³

FIGURA Nº 1

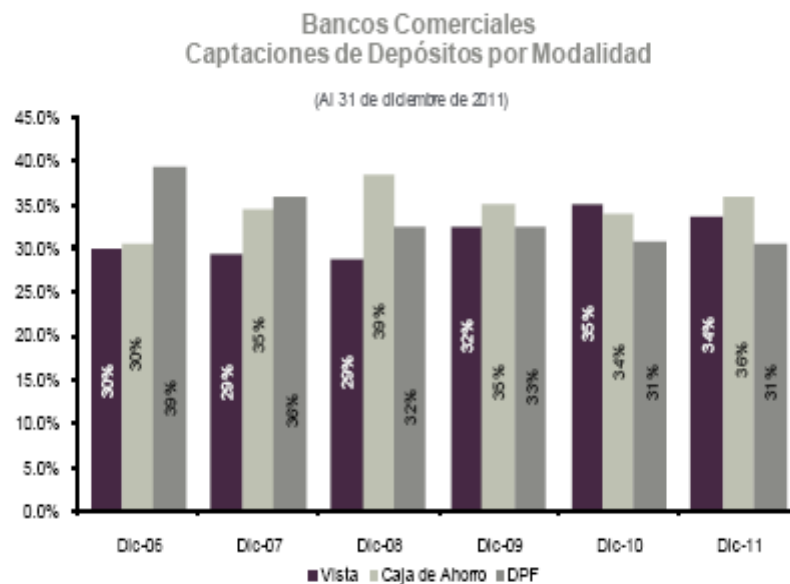
⁶³ Incluye productos devengados.



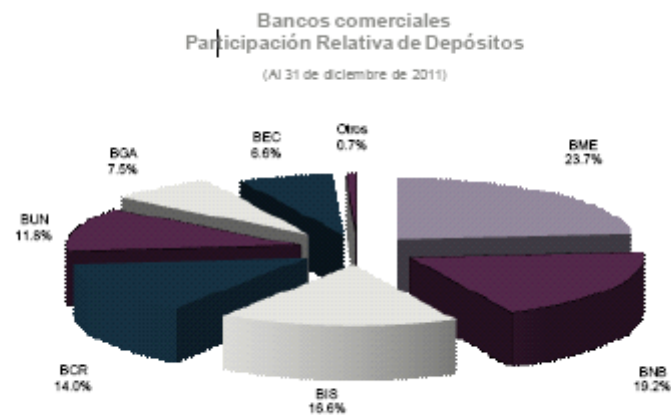
FUENTE: <http://www.asfi.gob.bo/> Evaluación del sistema bancario y no bancario al 31 de diciembre de 2011.

Los depósitos del público suman 7,375 millones de dólares estadounidenses, mostrando un aumento de 1,138 millones de dólares estadounidenses, equivalente a 5 veces el crecimiento observado en la gestión 2010.

Por tipo de modalidad, los depósitos en caja de ahorros y a la vista son las obligaciones más importantes y representan en conjunto el 69.5% del total de los depósitos del público, (con 34 % y 36% de participación respectivamente), constituyendo la fuente principal de recursos para el financiamiento de las operaciones activas del sistema bancario; sin embargo, debe resaltarse que la captación en depósitos a plazo fijo es también significativa, con el 31% del total de depósitos. Es de especial relevancia destacar la participación de los depósitos en cuenta corriente en la estructura de los depósitos, dado que su proporción ha ido en aumento en los últimos años, reflejando la importancia del servicio de la banca como canalizador de los medios de pagos.

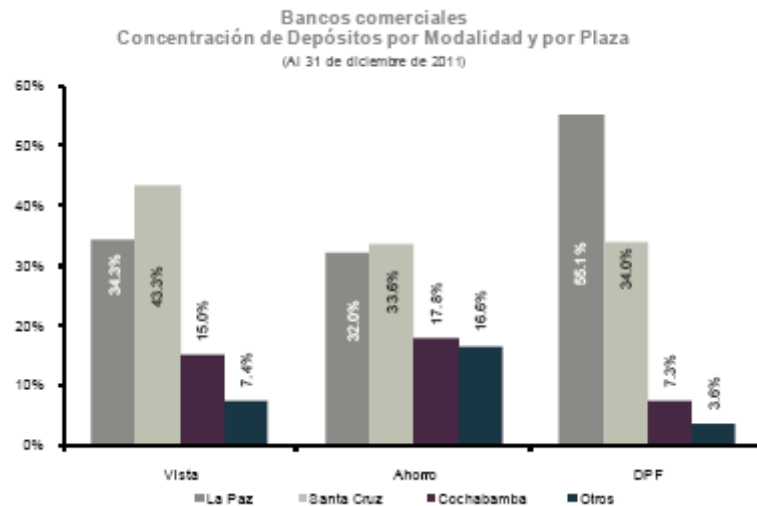


De las 9 entidades que conforman la banca comercial, cuatro entidades agrupan el 73.4% del total de los depósitos: el BME, BNB, BIS y BCR con participación de 23.7%, 19.2%, 16.6% y 14%, respectivamente.

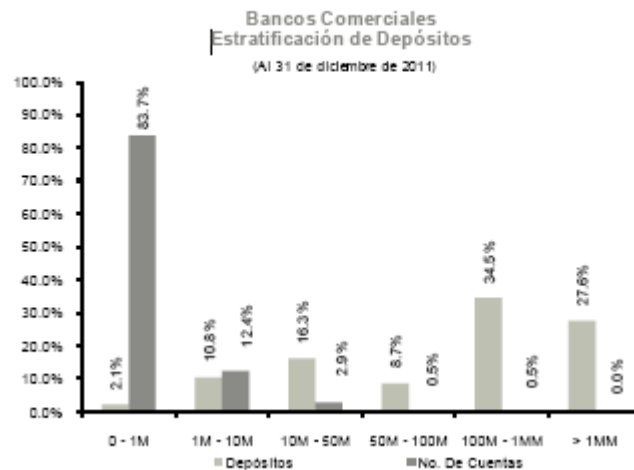


El departamento de La Paz mantiene el liderazgo en las captaciones del público con un 39.8%, le siguen en importancia los departamentos de Santa Cruz con 37% y Cochabamba con 13.6% de participación.

En cuanto a la distribución de los depósitos por modalidad y por área geográfica, se observa que el departamento de La Paz constituye la plaza principal para la captación de depósitos a plazo fijo (55.1%), mientras que el departamento de Santa Cruz es líder en la captación de depósitos a la vista y en caja de ahorro, 43.3% y 33.6%, respectivamente.



Respecto a la estratificación de depósitos, se observa que el 12.9% del total de los depósitos se encuentra constituido en montos menores a 10 mil dólares estadounidenses y corresponden al 96.1% del total de las cuentas de depósito. En el rango intermedio, entre 10 mil y 100 mil dólares estadounidenses, se concentra un 25% del total de los depósitos y corresponden al 3.4% del número total de cuentas de depósitos, mientras que los depósitos mayores a 100 mil dólares estadounidenses, representan el 62.1% del monto total de depósitos y corresponden a 0.5% del número total de cuentas.



7.1.2 CARTERA DE CRÉDITOS

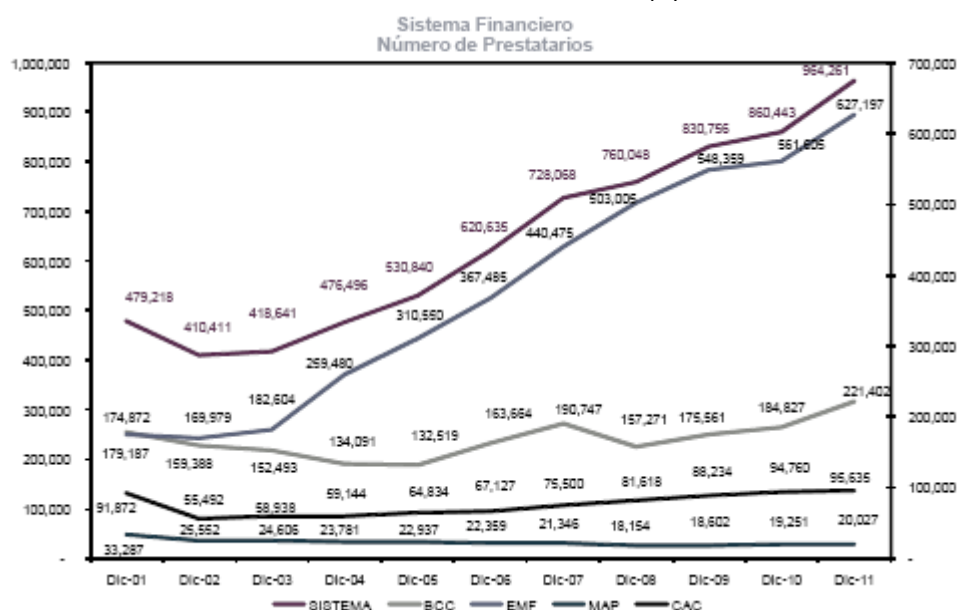
La cartera de créditos suma 8,499.2 millones de dólares estadounidenses, originado en un histórico crecimiento de 1,732 millones de dólares estadounidenses, equivalente a 25.6% de incremento porcentual y representa 1.5 veces el crecimiento obtenido en la gestión pasada. El notable crecimiento de la cartera de créditos observado en la presente gestión, demuestra el comportamiento positivo de las actividades económicas en el país, y refleja en cierta medida los resultados de los esfuerzos de las medidas de política económica e incentivos regulatorios establecidos para propiciar condiciones más favorables para impulsar el crédito productivo.

El 59.7% del total de la cartera de créditos del sistema de intermediación financiera se concentra en la banca comercial, 29.8% en las entidades especializadas en microfinanzas, 6.1% en las cooperativas de ahorro y crédito y 4.4% en las mutuales de ahorro y préstamo.

Siguiendo la misma tendencia de los depósitos del público, la cartera de créditos en moneda nacional experimentó un incremento relevante equivalente a 2,093.3 millones de dólares estadounidenses, mientras que los préstamos otorgados en

moneda extranjera registraron una disminución de 360,5 millones de dólares estadounidenses. La preferencia de los prestatarios por contratar operaciones crediticias en moneda local, verificada en las últimas gestiones, posibilitó un cambio en la composición de la cartera, de 6.6% de participación en el año 2005 a 69.5% del total de la cartera de créditos al cierre de la gestión 2011.⁶⁴

FIGURA N° 3
SISTEMA BANCARIO (1)



FUENTE: <http://www.asfi.gob.bo/> Evaluación del sistema bancario y no bancario al 31 de diciembre de 2011.

Destaca el aumento de 103,818 nuevos prestatarios, con lo cual el número total de prestatarios al cierre de la gestión 2011 alcanza a 964,261. Al término de la gestión, el 65% del total de los prestatarios se concentra en las entidades especializadas en microfinanzas, el 23% en los bancos comerciales, el 9.9% en las cooperativas de ahorro y crédito abiertas y el 2.1% en las mutuales de ahorro y préstamo.

64

En: <http://www.asfi.gob.bo/> Evaluación del sistema bancario y no bancario al 31 de diciembre de 2011. Hrs. 17:30.

La buena gestión de riesgos acompañada de un marco normativo prudencial y una supervisión dirigida a que las entidades administren eficientemente su cartera inciden en una mora reducida, es así que al cierre de gestión 2011 la cartera en mora llegó a 139.8 millones de dólares estadounidenses, menor en 5.4 millones de dólares estadounidenses respecto al saldo de diciembre de 2010; el índice de mora (IM) –ratio que mide la cartera en mora sobre el total de la cartera- se sitúa en 1.6%, siendo 0.5 puntos porcentuales menor en relación a la cifra registrada al cierre de la gestión anterior.

Las provisiones constituidas de 288.6 millones de dólares estadounidenses, se encuentran distribuidas en 190.3 millones de dólares estadounidenses de provisiones específicas y 98.3 millones de dólares estadounidenses de provisiones genéricas. Las provisiones específicas superan el monto de la cartera en mora, con lo cual el índice de cobertura se sitúa en 136.2%, aspecto que destaca la buena gestión de riesgos en las entidades financieras acompañada de una supervisión adecuada.

La cartera clasificada por tipo de crédito presenta la siguiente distribución: microcrédito 25.3%, PYME 22%, empresarial 20.7%, hipotecaria de vivienda 19.3% y consumo 12.7%.

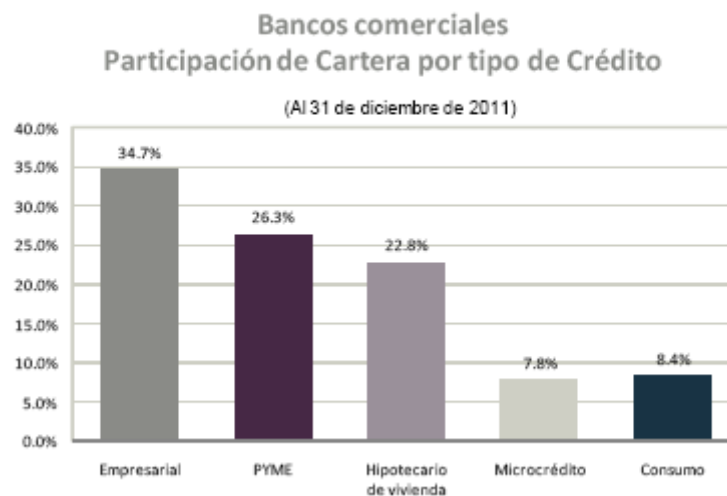
La cartera de préstamos PYME, empresarial, consumo y microcrédito dirigida al sector productivo muestra un aumento en 538.2 millones de dólares estadounidenses. Los créditos a las PYME aumentaron en 28.2%, empresariales en 28.1% y microcréditos en 25%.

7.1.3 TIPO DE CRÉDITO Y CALIFICACIÓN

Al cierre de la gestión 2011, la cartera de créditos de las entidades bancarias comerciales registra 5,070 millones de dólares estadounidenses, superior en 986 millones de dólares estadounidenses respecto a diciembre 2010, equivalente a 24.1% de crecimiento porcentual. Desde 2006, la cartera de créditos aumentó en 2,658 millones de dólares estadounidenses, superando el 100% del saldo observado al cierre de 2006.

La colocación de préstamos de la banca comercial representa el 59.7% del total de cartera del sistema de intermediación financiera.

Los créditos empresariales, principal nicho de mercado de las entidades bancarias comerciales, representan el 34.7% del total de la cartera de créditos, los créditos PYME 26.3%, los créditos hipotecarios de vivienda 22.8%, consumo 8.4% y microcrédito el 7.8%.⁶⁵



El 49.5% del total de la cartera de préstamos de la gran empresa, PYME, y microcrédito, se encuentra otorgado al sector productivo, verificándose un aumento en 349 millones de dólares estadounidenses en lo que va de la gestión

⁶⁵ En: <http://www.asfi.gob.bo/> Evaluación del sistema bancario y no bancario al 31 de diciembre de 2005. Hrs. 17:30.

2011, mientras que el 50.5% corresponde a la cartera dirigida al sector no productivo que aumentó en 359.7 millones de dólares estadounidenses. La mayor participación de los préstamos al sector productivo corresponde a la industria manufacturera y a la construcción con 26.9% y 12.1% del monto total de cartera de créditos, respectivamente; mientras que en el sector no productivo el sector de comercio es el que presenta una mayor participación con 26.5%.

BANCOS COMERCIALES CARTERA POR DESTINO DEL CRÉDITO CRÉDITO PYME, EMPRESARIAL Y MICROCRÉDITO (En millones de dólares estadounidenses)										
Actividad	Dic-10					Dic-11				
	Total	%	Cartera en Mora	%	IM	Total	%	Cartera en Mora	%	IM
Sector productivo	1,377.7	49.5%	49.5	58.7%	3.6%	1,726.7	49.5%	46.1	59.4%	2.7%
Agropecuaria	194.7	7.0%	6.6	7.9%	3.4%	234.8	6.7%	3.9	5.0%	1.7%
Extracción de petróleo crudo y gas natural	28.6	1.0%	0.4	0.5%	1.6%	23.5	0.7%	0.1	0.1%	0.5%
Minería	26.0	0.9%	0.4	0.5%	1.5%	37.5	1.1%	0.2	0.3%	0.5%
Industria manufacturera	722.1	26.0%	23.3	27.6%	3.2%	939.4	26.9%	23.4	30.2%	2.5%
Producción y distribución de energía eléctrica	60.7	2.2%	-	0.0%	0.0%	69.7	2.0%	0.1	0.1%	0.1%
Construcción	345.6	12.4%	18.7	22.2%	5.4%	421.8	12.1%	18.3	23.6%	4.3%
Sector no productivo	1,402.9	50.5%	34.8	41.3%	2.5%	1,762.6	50.5%	31.5	40.6%	1.8%
Comercio	703.0	25.3%	15.1	17.9%	2.2%	923.0	26.5%	15.3	19.7%	1.7%
Servicios inmobiliarios empresariales y de alquiler	269.7	9.7%	8.0	9.5%	3.0%	348.4	10.0%	6.1	7.8%	1.7%
Servicios sociales comunales y personales	65.6	2.4%	2.0	2.4%	3.1%	77.6	2.2%	1.2	1.6%	1.6%
Intermediación financiera	31.8	1.1%	0.8	0.9%	2.5%	30.2	0.9%	0.7	1.0%	2.4%
Otras actividades de servicios	332.7	12.0%	8.9	10.5%	2.7%	383.6	11.0%	8.1	10.5%	2.1%
Total	2,780.6	100.0%	84.3	100.0%	3.0%	3,489.3	100.0%	77.6	100.0%	2.2%

Nota: No incluye los créditos a personas destinados a vivienda y consumo

El 55.5% de la cartera de créditos se concentra en los estratos superiores a 100,000 dólares estadounidenses, concordante con la característica del tipo de prestatarios y nicho de mercado de las entidades bancarias comerciales. El monto de colocaciones en este estrato alcanza a 2,817.3 millones de dólares estadounidenses, mayor en 550.3 millones de dólares estadounidenses respecto al año anterior.

BANCOS COMERCIALES ESTRATIFICACIÓN DE CARTERA (En millones de dólares estadounidenses)										
Estratos	Dic-10					dic-11				
	Cartera	%	Cartera en Mora	%	IM	Cartera	%	Cartera en Mora	%	IM
Mayores a US\$ 500,001	1,297.6	31.8%	27.2	25.4%	2.1%	1,648.7	32.5%	25.8	26.1%	1.6%
Entre US\$ 100,001 y US\$ 500,000	969.4	23.7%	35.7	33.3%	3.7%	1,168.6	23.0%	30.6	30.9%	2.6%
Entre US\$ 30,001 y US\$ 100,000	906.9	22.2%	19.7	18.4%	2.2%	1,150.2	22.7%	17.1	17.3%	1.5%
Entre US\$ 10,001 y US\$ 30,000	508.1	12.4%	12.6	11.8%	2.5%	604.4	11.9%	12.8	12.9%	2.1%
Menores a US\$ 10,000	402.8	9.9%	11.8	11.1%	2.9%	498.5	9.8%	12.6	12.8%	2.5%
Total	4,084.9	100%	107.0	100%	2.6%	5,070.4	100%	98.9	100%	2.0%

7.1.4 Análisis de indicadores

7.1.4.1. Análisis de solvencia

El patrimonio contable suma 765 millones dólares estadounidenses, cifra superior en 132 millones de dólares estadounidenses respecto al monto de la gestión pasada.⁶⁶

BANCOS COMERCIALES Ratios de Solvencia (En porcentajes)		
Indicadores de Solvencia	Dic-10	Dic-11
Coefficiente de Adecuación Patrimonial (CAP)	11.8	12.5
(Cartera en Mora - Previsión Específica) / Patrimonio	(2.5)	(2.5)
(Cartera en Mora - Prev. Espe. - Prev. Gene. Oblig. + Bs. Adjudicados Neto) / Patrimonio	(7.1)	(7.9)

El coeficiente de adecuación patrimonial alcanza a 12.5%, índice de capitalización que muestra márgenes que permitirían seguir sosteniendo un mayor crecimiento de los activos, acompañado de un buen soporte patrimonial.

La previsión específica constituida al ser mayor a la cartera en mora, denota un bajo riesgo patrimonial, expresado en el indicador de compromiso patrimonial que alcanza a -2.5%, el cual surge de la relación cartera en mora menos la previsión específica sobre el patrimonio.

7.1.4.2. Calidad de activos

La cartera en mora alcanza a 99 millones de dólares estadounidenses y muestra un bajo nivel de deterioro, con ello el índice de mora se encuentra en 2%, inferior al registrado en diciembre de 2010 que fue de 2.6%.

⁶⁶ En: <http://www.asfi.gob.bo/>. Evaluación del sistema bancario y no bancario al 31 de diciembre de 2005. Hrs. 17:30.

Los préstamos clasificados en las categorías de mayor riesgo de D a F -cartera crítica -representan el 2.6% del total de la cartera de créditos, aspecto que evidencia también la buena salud del sistema bancario.

Las provisiones específicas constituidas cubren más del cien por ciento de la cartera en mora y el 89.8% de la cartera crítica, lo cual denota una adecuada cobertura del riesgo de la cartera de préstamos.

BANCOS COMERCIALES Ratios de Calidad de Cartera (En porcentajes)		
Calidad de Activos	Dic-10	Dic-11
Cartera en Mora / Cartera Bruta	2.6	2.0
Cartera crítica / Cartera Bruta	3.7	2.6
Previsión Específica / Cartera en Mora	114.9	119.3
Previsión Específica / Cartera Crítica	82.0	89.8

La cartera clasificada en las categorías de riesgo A, B, y C alcanza a 97.4% de la cartera, superior al nivel registrado en diciembre 2010, reflejando un elevado nivel de cartera productiva, generadora de ingresos financieros.

7.1.4.3. Análisis de liquidez

La liquidez total de la banca comercial de 3,818 millones de dólares estadounidenses, es mayor en 590 millones de dólares estadounidenses respecto al cierre de la gestión anterior, existiendo una importante suma disponible para atender la demanda crediticia. Se compone en 54.5% por disponibilidades y 45.5% por inversiones temporarias y representa el 41.6% del total de los activos, el 45.3% de los pasivos y el 69.7% de los depósitos a corto plazo (depósitos a la vista, en caja de ahorro y DPF a 30 días). Las proporciones de liquidez que mantiene el sistema bancario, permitirían enfrentar con bastante holgura

situaciones adversas del entorno económico que podrían afectar negativamente en la estabilidad de los depósitos.

BANCOS COMERCIALES Ratios de Liquidez (En porcentajes)		
Ratios de Liquidez	Dic-10	Dic-11
Disponib.+Inv.Temp./Oblig.a Corto Plazo	73.0	69.7
Disponib.+Inv.Temp./Pasivo	46.3	45.3

7.1.4.4. Análisis de eficiencia y gestión

Los activos improductivos representan el 22.9% de los activos y contingentes, reflejando un alto nivel de activos productivos del 77.1% de los activos y contingentes, constituidos principalmente por activos generadores de ingresos, cartera de créditos e inversiones financieras, lo cual favorece al buen desempeño financiero de estas entidades.

BANCOS COMERCIALES Ratios de Eficiencia (En porcentajes)		
Ratios de eficiencia y gestión	Dic-10	Dic-11
Activo Improductivo / Activo + Contingente	19.9	22.9
Gastos Administrativos / Activos + Contingentes		
Promedio	3.3	3.2

El ratio de eficiencia administrativa, medido por la relación entre gastos administrativos y activos y contingentes de 3.2% es menor al nivel registrado en diciembre de 2010 (3.3%).

7.1.4.5. Análisis de rentabilidad

A diciembre 2011, los bancos comerciales obtuvieron utilidades por 133.3 millones de dólares estadounidenses, superior al resultado de similar período de la gestión anterior, que fue de 102.9 millones de dólares estadounidenses. Los resultados

obtenidos se expresan en indicadores de rendimiento financiero, ROA y ROE altamente favorables, 1.4% y 19%, respectivamente. La contribución de los ingresos por otros servicios son el 34.9% del margen operativo, es decir, la suma del margen financiero (ingresos financieros netos de gastos financieros) e ingresos por otros servicios (netos de gastos).

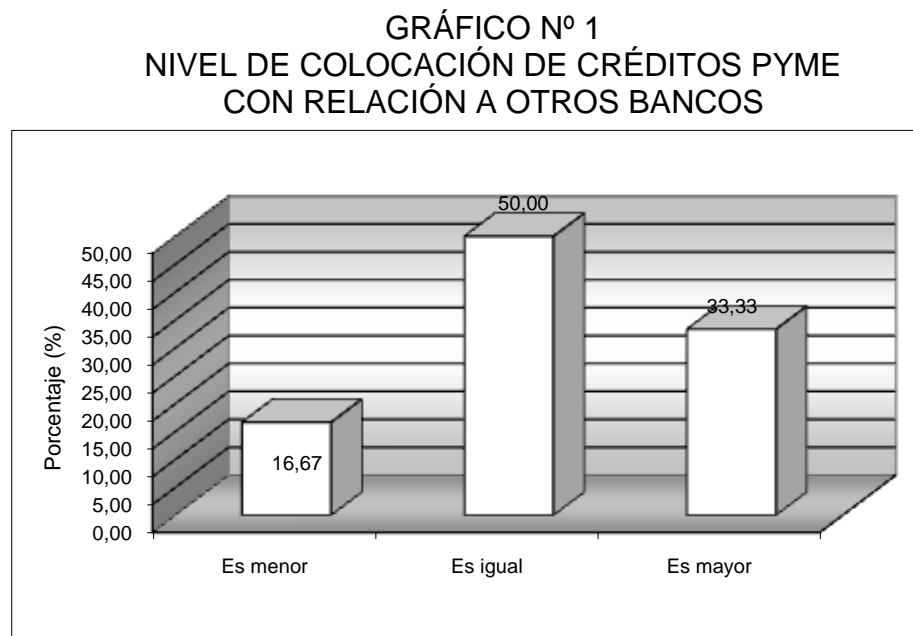
BANCOS COMERCIALES Ratios de Rentabilidad (En porcentajes)		
Ratios de Rentabilidad	Dic-10	Dic-11
Rendimiento Activos + Contingente (ROA)	1.2	1.4
Rendimiento sobre Patrimonio (ROE)	16.1	19.0
Margen Financiero / Ingresos Financieros	76.33	81.3
Gastos Administrativos / Margen Operativo (*)	64.7	65.5
Ingresos por Servicios Neto / Margen Operativo (*)	37.0	34.9
(*) Margen Operativo: Margen Financiero + ingresos por servicios neto de gastos		

7.2. PERCEPCIÓN DE LOS ANALISTAS DE RIESGO, DE CRÉDITOS PYME, Y GERENTES DE RIESGO

Para complementar el análisis de la situación actual de la banca comercial, se expone a continuación la percepción de los analistas de riesgo, de créditos PYME y gerente de riesgo del Banco Mercantil Santa Cruz, respecto a la colocación de créditos PYME.

7.2.1 NIVEL DE COLOCACIÓN DE CRÉDITOS PYME CON RELACIÓN A OTROS BANCOS

En el siguiente gráfico se aprecia el nivel de colocación de créditos PYME en relación a otros bancos.



FUENTE: Elaboración propia en base a entrevista estructurada, ver anexo 3, Preg. 1.

De acuerdo a los resultados mostrados, se observa que el 50,00% de los funcionarios entrevistados sostiene que el nivel de colocaciones de créditos PYME es igual en

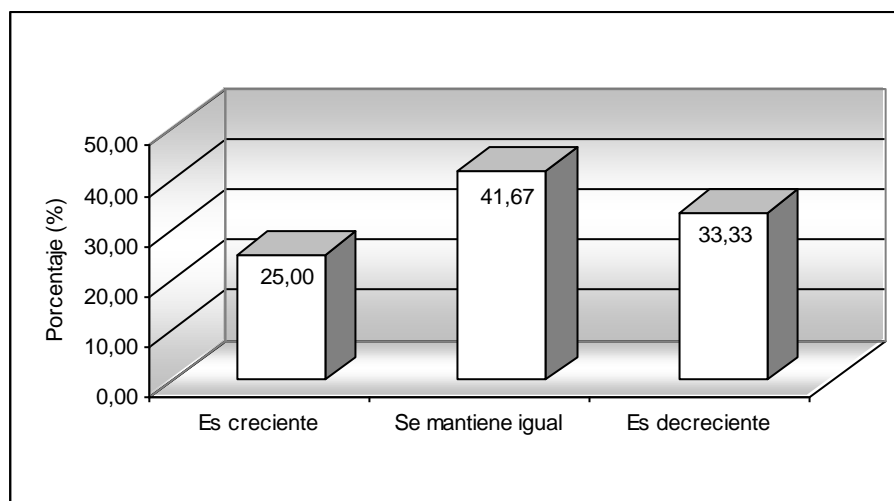
comparación con el resto de bancos comerciales; el 33.33% manifiesta que es igual, y finalmente el 16.67% señala que es menor.

De lo anterior se deduce que los funcionarios del Banco mercantil Santa Cruz asumen que el nivel de colocación de créditos PYME es igual frente al resto bancos comerciales de la ciudad; lo que plantea la necesidad de buscar mecanismos que permitan elevar los niveles de colocación en este sector de la economía del país, tomando en cuenta que este banco ha resultado de la fusión de dos entidades de intermediación financiera.

7.2.2 EVOLUCIÓN DEL NIVEL DE COLOCACIÓN DE CRÉDITOS PYME CON RELACIÓN AL AÑO ANTERIOR

En el siguiente gráfico se distingue la evolución del nivel de colocación de créditos PYME con relación al año anterior.

GRÁFICO Nº 2
EVOLUCIÓN DEL NIVEL DE COLOCACIÓN DE CRÉDITOS PYME
CON RELACIÓN AL AÑO ANTERIOR



FUENTE: Elaboración propia en base a entrevista estructurada, ver anexo 3, Preg. 2.

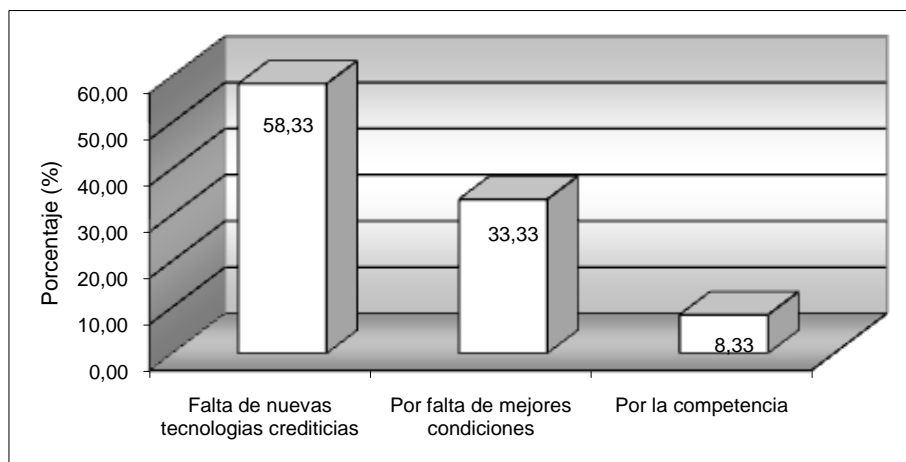
Con relación a la evolución de los créditos PYME en comparación con el año anterior, el 41,67% de los funcionarios entrevistados indica que se mantiene igual, el 33,33% señala que es decreciente, y finalmente el 25% manifiesta que es creciente.

Se observa que el Banco Mercantil Santa Cruz, en forma general no logra incrementar notablemente sus niveles de colocación de créditos PYME con relación al año anterior, de lo que se deduce que la institución no se preocupa por implantar nuevas tecnologías crediticias que motiven la colocación de créditos en el sector de las PYMES, que para otros bancos tienen una consideración prioritaria (Bancosol, Banco Los Andes, Banco Fie), desperdiciándose oportunidades de ampliar el mercado crediticio y consecuentemente, posibilidades para incrementar ingresos y utilidades.

7.2.3 RAZONES QUE EXPLICAN EL COMPORTAMIENTO DE LOS CRÉDITOS PYME

En el gráfico siguiente se explica el comportamiento de los créditos

GRÁFICO Nº 3
RAZONES QUE EXPLICAN EL COMPORTAMIENTO DE LOS CRÉDITOS PYME



FUENTE: Elaboración propia en base a entrevista estructurada, ver anexo

3, Preg. 3.

Con respecto a las causas que ocasionan el bajo nivel de colocación de créditos en el sector de las PYMES, el 58,33% de los funcionarios entrevistados señala que se debe a que no posee nuevas tecnologías crediticias que los diferencien; el 33,33% indica que se debe a la falta de nuevas condiciones crediticias que favorezcan la colocación, como ser menores tasas de interés, mayores plazos, otros, y finalmente, el 8,33% manifiesta que esto se debe a la competencia que existe en relación a las otras instituciones.

Si bien existen muchos factores que pueden influir en los niveles de colocación de créditos en el sector de las PYMES, se observa que una de las causas a las que se atribuye el hecho es de que se siguen manteniendo las tecnologías tradiciones de créditos, lo que nos hace suponer que con el transcurso del tiempo de no desarrollarse nuevas tecnologías crediticias se mantendrá estático el nivel de colocación de créditos. Sin embargo, para que ello ocurra, es pertinente que los niveles de decisión de los bancos de la muestra de estudio, tengan que reorientar sus políticas de créditos, hacia nuevos segmentos de mercado y tecnologías que se adecuen al mismo.

CAPÍTULO VIII

TECNOLOGIA DE CRÉDITOS PYME DEL BANCO MERCANTIL SANTA CRUZ

De acuerdo a la información recabada del Banco Mercantil Santa Cruz se observa que las actuales tecnologías crediticias guardan similitudes entre los bancos que otorgan este tipo de créditos. A continuación se describe la tecnología utilizada.

8.1 REQUISITOS

Los requisitos que debe tener el cliente para acceder al crédito son los siguientes:

- Llenar debidamente el formulario de solicitud de crédito
- Adjuntar fotocopia del documento de identidad del solicitante y cónyuge
- Adjuntar fotocopia de los últimos 3 meses de pago de impuestos (IVA)
- Tener mínimo 18 meses de antigüedad en la actividad
- Adjuntar fotocopia del NIT de la empresa
- Fotocopias de respaldo del patrimonio declarado
- Presentación de croquis de ubicación y del negocio
- Formulario de declaración de salud para créditos mayores a U\$\$ 10.000.

8.2 MONTOS Y PLAZOS

- Los montos a financiar oscilan desde U\$\$ 2.000 hasta U\$\$ 60.000
- Los plazos son:
 - Activos Fijos: Hasta 60 meses.
 - Capital de trabajo: Hasta 36 meses.

8.3 TECNOLOGIA CREDITICIA DEL BANCO MERCANTIL SANTA CRUZ “BANCA PYME”

De la información recabada del banco Mercantil Santa Cruz, se observa que la actual tecnología crediticia está compuesto por 3 fases: etapa de preselección, evaluación y, aprobación del crédito.

Sin embargo, el interés del presente trabajo es conocer en profundidad la tecnología crediticia desde la solicitud de crédito hasta que ésta es rechazada o aceptada por la entidad bancaria; por tanto, el análisis corresponde solamente a la etapa de preselección.

En este sentido, el procedimiento seguido en la etapa de preselección reúne similares características en el sistema Financiero, las mismas que se describen a continuación:

Inicialmente el cliente que aspira a un crédito es informado sobre los productos crediticios y condiciones de financiamiento; luego formula la solicitud de crédito, para que el Ejecutivo de Cuenta pueda determinar si el Banco está en condiciones de atenderla. Si esto es así, el Ejecutivo de Cuenta completa la hoja de Solicitud de Crédito Personal, registrando los datos generales de la solicitud de crédito del cliente y de la declaración patrimonial en los respectivos formularios. La información disponible sobre la calidad del cliente es cuidadosamente revisada y analizada para verificar que la propuesta sea coherente con las políticas de cada banco.

Para tomar una decisión en principio respecto del interés del Banco en operar con un cliente, es necesario que este entregue cierta información básica. La

información mínima requerida depende del tipo de operación. En general, se exige la siguiente información de acuerdo al tipo de crédito solicitado:⁶⁷

CUADRO Nº 13
DOCUMENTACIÓN EXIGIDA

MODALIDAD DE CREDITO	CAPITAL DE TRABAJO	ACTIVO FIJO
Checklist	X	X
Solicitud de Crédito	X	X
Documento de Identidad del solicitante	X	X
Documento de Identidad de cónyuge	X	X
Certificación de antigüedad laboral	X	X
Pago de impuestos (Formulario IVA de negocio: Form 143 últimos 3 meses)	X	X
Croquis de ubicación laboral y domiciliaria	X	X
Declaración de Salud del solicitante	X	X
Factura Proforma o avalúo actualizado de activo fijo a adquirir	X	X
Documento que acredite respaldo patrimonial declarado del solicitante	X	X
DOCUMENTOS SOLICITADOS POR EL SERVICIO CENTRALIZADO DE CRÉDITOS DE SER NECESARIO		
Declaración patrimonial documentada del Garante	X	X
Documento de identidad del Garante	X	X
Documento de Identidad de cónyuge de Garante	X	X
Sustento de ingresos del Garante y del Cónyuge	Opcional	Opcional
Avalúo de bienes ofrecido en garantía	X	X
Verificaciones Laborales, domiciliarias, bases de datos	X	X
DOCUMENTOS PARA REUTILIZACIONES		
Solicitud de Crédito	X	
Documento de Identidad (solicitante, garante y cónyuges)	X	
Pago de impuesto (Formulario IVA del negocio: Form 143 último mes)	X	

Nota: Para el caso de personas jurídicas tomar en cuenta la documentación que corresponde al Socio o Socios Mayoritarios (cuya participación sea o sume el 51%).

⁶⁷ Fuente propia a través de la recopilación de datos solicitados por el Banco Mercantil Santa Cruz.

Además, se exige:

- Justificación de ingresos, certificado de trabajo, fotocopia de última papeleta de pago, ingresos de alquiler, servicios, maquinaria u otros
- Autorización para que el Banco obtenga información de la Central de Riesgos y de otras fuentes.

Toda esta información es proporcionada por el solicitante y transcrita en los respectivos formularios (solicitud de crédito y declaración patrimonial); para ser posteriormente verificada con la respectiva documentación presentada por el cliente. Esta información es derivada a la comisión o Comité de Créditos.

Adicionalmente, el Banco a través del Ejecutivo de Cuentas, debe obtener datos referidos a:

- Endeudamiento en sistema financiero nacional incluido el endeudamiento actual con el banco. (Se obtiene de la central de riesgo tanto del solicitante como del garante(s)).
- Comentarios generales de la fuente laboral del cliente.
- Comentarios generales del cónyuge.
- Otras fuentes de ingreso.
- Conclusiones y recomendaciones del ejecutivo de negocios.
- Firmas del ejecutivo de cuentas, aprobación de gerencia comercial y aprobación de créditos.

En base a esta información, en el caso que la revisión indicare la viabilidad de poder establecer una relación de negocios con un nuevo cliente o ampliar la existente con uno recurrente, el analista debe validar la misma. Posteriormente toda la documentación debe ser remitida al Departamento Legal, donde el Asesor Legal es responsable de revisar todos los documentos legales relativos a la

Todos los Derechos de Autor se encuentran debidamente registrados 85

identificación del cliente, otorgación de poderes y derecho propietario y constitución de garantías.

A partir de la verificación y observaciones a dicha documentación, se elaboran los siguientes informes:

- Informe legal del cliente.
- Informe legal de poderes.

Para que una solicitud de crédito pueda ser considerada por el banco, deberá haber evidencia que el cliente, potencial o recurrente, satisface normas mínimas en cuanto a:

- Poseer buena reputación (calidad).
- Tener suficiente capital para soportar reveses financieros temporales (capital).
- Tener suficiente capacidad generadora de efectivo para cubrir adecuadamente el servicio de la totalidad de su deuda (capacidad).

Si la información disponible indicare que el crédito propuesto no se adecua a la política de crédito de la entidad bancaria o que el solicitante carece de alguno de los atributos fundamentales de credibilidad, es probable que la solicitud de crédito sea rechazada, en caso contrario pasará a la etapa de evaluación de crédito.

En la etapa de evaluación para Pymes se realiza las siguientes acciones:

- Analizar el negocio y el flujo del negocio a través de la solicitud documental.
- Visita de campo al negocio. Relevamiento de la información, compras, ventas, proveedores, competencia, clientes y otros
- Informe sobre la factibilidad del negocio.

- Aceptación y rechazo.

Como se puede ver, la tecnología de crédito actual no se adecua a las condiciones de los solicitantes, lo que finalmente desanima a los clientes a optar por estos servicios.

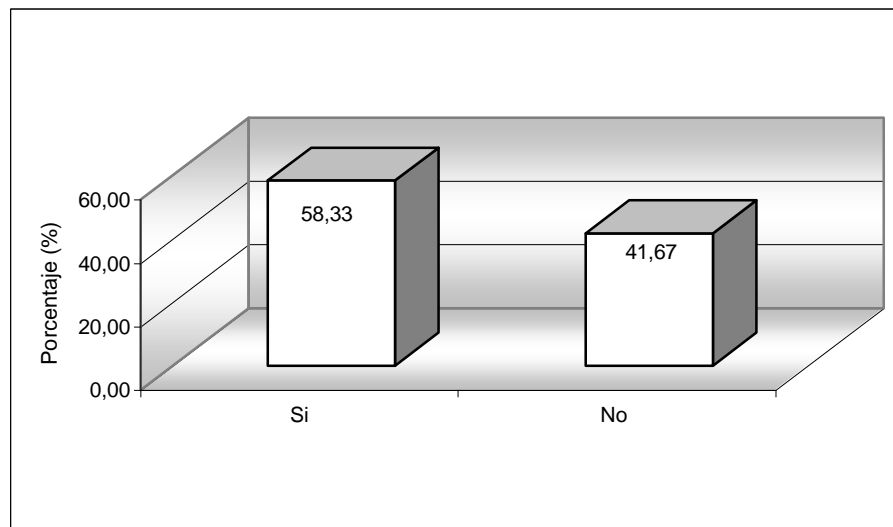
8.4 PERCEPCIÓN DE LOS FUNCIONARIOS SOBRE EL PROCESO DE OTORGACIÓN DE CRÉDITOS PYME

En los siguientes acápites, se expone la percepción de los analistas de crédito, de riesgos y el gerente de riesgo del Banco Mercantil Santa Cruz, con la finalidad de conocer en mayor detalle el proceso que se sigue en el sistema bancario, desde la presentación de la solicitud de crédito hasta la confirmación de rechazo o aceptación de la misma.

8.4.1 UTILIZACIÓN DE CÓDIGOS PARA DIFERENTES NIVELES DE SEGURIDAD CON LA ACTUAL TECNOLOGIA CREDITICIA PYME.

Con relación a la utilización de códigos de seguridad durante el proceso de recepción-confirmación de crédito, los analistas de crédito, de riesgo y gerente de riesgo del banco tienen la siguiente percepción:

GRÁFICO Nº 4 UTILIZACIÓN DE CÓDIGOS PARA DIFERENTES NIVELES DE SEGURIDAD CON LA ACTUAL TECNOLOGIA CREDITICIA PYME



FUENTE: Elaboración propia en base a entrevista estructurada, ver anexo 3, Preg. 4.

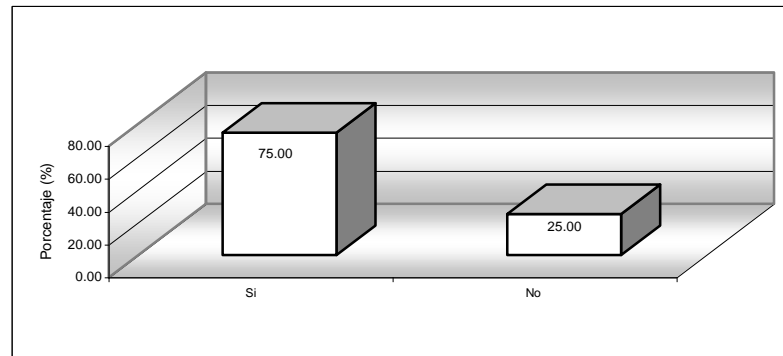
De acuerdo a los resultados obtenidos, sobre la utilización de códigos para diferentes niveles de seguridad utilizada con la actual tecnología crediticia PYME, los entrevistados respondieron de manera afirmativa en un 58,33% y de manera negativa en un 41,67%.

Estos resultados muestran una divergencia de criterios por parte de los analistas y gerente del BMSC, que demuestra que no existe un sistema estandarizado para diferentes niveles de seguridad durante para el registro de datos, lo cual puede constituir una dificultad en la tramitación de las solicitudes, con consecuencias para la entidad bancaria y para los mismos clientes quienes se verán afectados al no contar el sistema con códigos de seguridad que garanticen que sus datos fueron almacenados correctamente.

8.4.2 REGISTRO DE CLIENTES CON CÓDIGOS PERSONALES PARA CRÉDITOS PYMES

En el siguiente grafico se puede observar el porcentaje de registro de clientes con códigos personales durante la evaluación de créditos PYME.

GRÁFICO N° 5
REGISTRO DE CLIENTES CON CÓDIGOS PERSONALES EN LA EVALUACION
DE CRÉDITOS PYME



FUENTE: Elaboración propia en base a entrevista estructurada, ver anexo 3, Preg. 5.

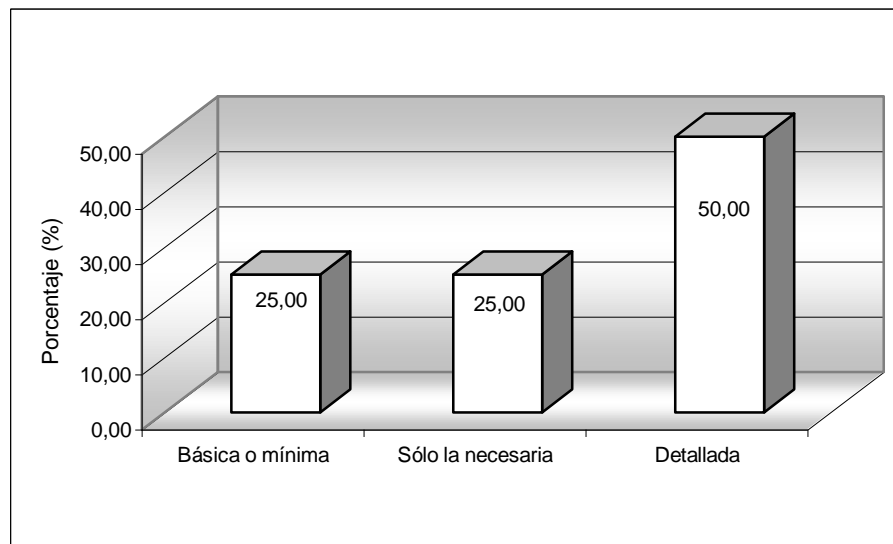
Respecto de la utilización de códigos personales para los clientes durante la evaluación de créditos Pymes, una mayoría de los entrevistados respondió de manera positiva (75,00%), en tanto que el restante 25,00% dio a conocer una respuesta negativa.

Si bien una mayoría ha manifestado que durante la evaluación de créditos se utilizan códigos personales para los clientes, es considerable aquellos que respondieron de manera negativa, lo cual evidencia la carencia de un sistema uniforme de registro de las solicitudes de crédito, lo que puede ocasionar tardanza y confusión en la aprobación o rechazo de las mismas.

8.4.3 INFORMACIÓN PROPORCIONADA A LOS CLIENTES SOBRE
LAS CONDICIONES EXIGIDAS PARA CRÉDITOS PYME

En el siguiente grafico se presenta información sobre las condiciones exigidas a los clientes para acceder a los créditos PYMES.

GRÁFICO N° 6
INFORMACIÓN PROPORCIONADA A LOS CLIENTES SOBRE LAS
CONDICIONES EXIGIDAS PARA CRÉDITOS PYME



FUENTE: Elaboración propia en base a entrevista estructurada, ver anexo 3, Preg. 6.

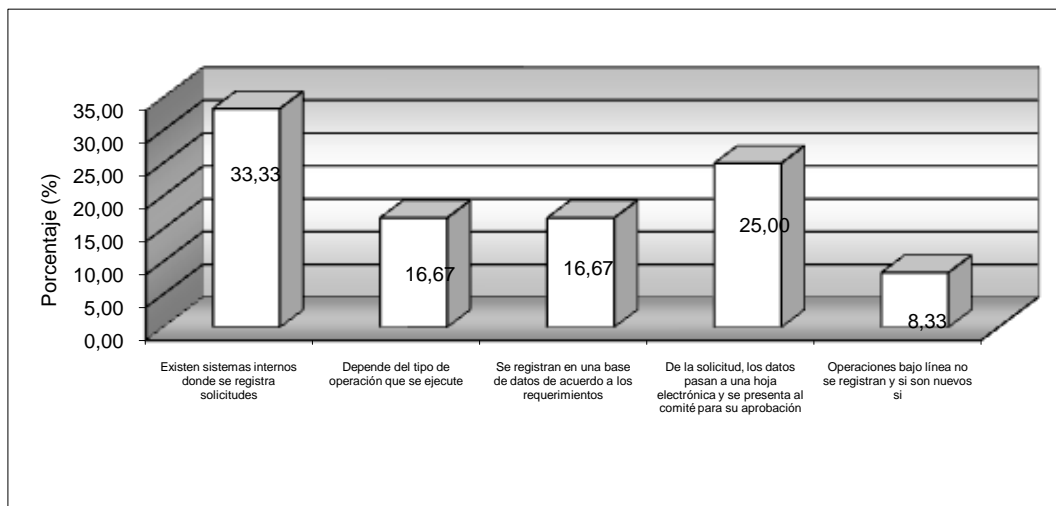
Sobre la información que se proporciona a los clientes en relación con las condiciones exigidas para los créditos PYME, el 50% de los funcionarios entrevistados señala que se brinda información detallada, el 25% indica que sólo se proporciona información básica y finalmente, similar proporción manifiesta que se proporciona sólo información necesaria.

Esto significa que para la mitad de los entrevistados, los clientes tienen perfecto conocimiento sobre las condiciones de crédito que solicitan a la entidad bancaria, lo cual es un elemento muy importante que incide en la decisión de solicitar el crédito y en el posterior cumplimiento de las obligaciones por parte de los clientes, en el caso de que sus solicitudes sean aprobadas; sin embargo, también se debe destacar que el restante 50% de funcionarios sostiene que sólo se brinda información necesaria o mínima, lo cual constituye un factor que incide negativamente en la decisión de los clientes para optar por un crédito en determinado banco.

8.4.4. FORMA EN QUE SE REGISTRAN LAS SOLICITUDES DE CRÉDITO PYME.

En el siguiente cuadro se puede ver la forma en que se registran las solicitudes PYMES.

GRÁFICO N° 7
FORMA EN QUE SE REGISTRAN LAS SOLICITUDES DE CRÉDITO PYME



FUENTE: Elaboración propia en base a entrevista estructurada, ver anexo 3, Preg. 7.

Según los anteriores resultados se aprecia que los ejecutivos de cuenta describen de diversas maneras la forma en que se registran las solicitudes de crédito, de lo que se deduce que el proceso de registro de crédito del banco objeto de estudio no es uniforme o por lo menos no es riguroso, lo cual hace que el personal encargado de recepcionar las solicitudes proceda de diversas maneras. Esta situación plantea la necesidad de uniformizar criterios en el banco, a través de un sistema más riguroso y práctico que permita un adecuado registro de las solicitudes de créditos PYME.

Otra de las razones puede ser que consideran el registro como parte de la política de privacidad de la institución y la información proporcionada no refleja la realidad de los registros.

8.4.5. PROCEDIMIENTO UTILIZADO DESDE LA RECEPCIÓN DE LA SOLICITUD DE CRÉDITOS PYME HASTA SU CONFIRMACIÓN.

En el siguiente cuadro se puede observar los procedimientos utilizados desde la recepción de la solicitud de créditos PYME hasta su confirmación.

CUADRO N° 14
PROCEDIMIENTO UTILIZADO DESDE LA RECEPCIÓN DE LA SOLICITUD DE CRÉDITOS PYME HASTA SU CONFIRMACIÓN

Descripción	Frecuencia	Porcentaje (%)
RESPUESTA 1 Recepción y negociación de la solicitud Evaluación e informe del ejecutivo de cuenta. Evaluación del Dpto. de riesgo Evaluación del gerente de riesgo Aprobación, rechazo o postergación	4	33,33
RESPUESTA 2 Solicitud y revisión de documentos Evaluación comercial Evaluación de riesgo Aprobación de las diferentes instancias Firma de contratos por Dpto. legal Desembolso	6	50,00
RESPUESTA 3 Ns/Nr	2	16,67
Total	7	100,00

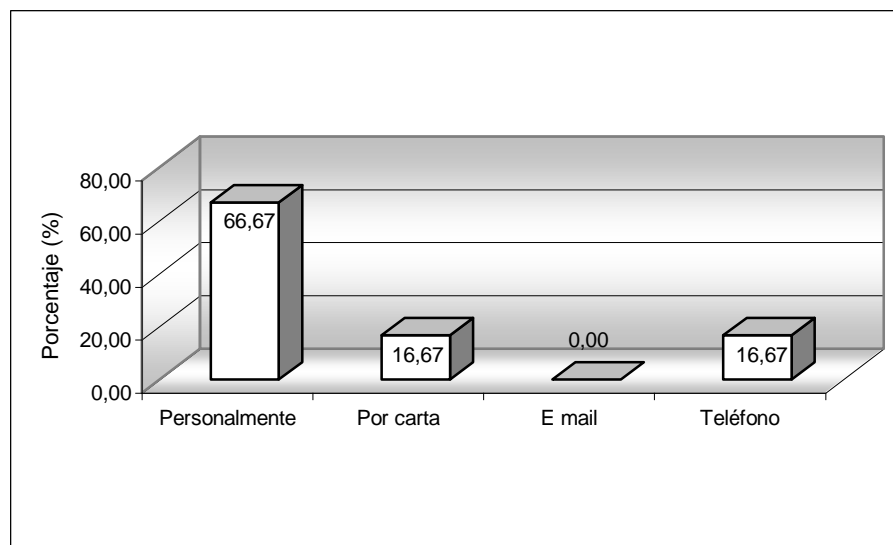
FUENTE: Elaboración propia en base a entrevista estructurada, ver anexo 3, Preg. 8.

De acuerdo a las respuestas proporcionadas por los funcionarios entrevistados, se advierten 2 distintos procedimientos en el proceso que sigue una solicitud de crédito hasta su aprobación o rechazo, aún cuando en esencia guardan similitud. Sin embargo es sorprendente el hecho de que el 16% de los entrevistados no proporciona una descripción sobre este proceso, lo que hace asumir que éstos últimos o bien desconocen este procedimiento, o no hacen el seguimiento respectivo de las solicitudes hasta la etapa de confirmación.

8.4.6. FORMA EN QUE SE COMUNICA AL CLIENTE LA ACEPTACIÓN O RECHAZO DE SU SOLICITUD DE CRÉDITO PYME

En el siguiente grafico se puede observar el porcentaje en que se comunica el rechazo o aceptación de la solicitud de crédito al cliente.

GRÁFICO N° 8
FORMA EN QUE SE COMUNICA AL CLIENTE LA ACEPTACIÓN O RECHAZO
DE SU SOLICITUD DE CRÉDITO PYME



FUENTE: Elaboración propia en base a entrevista estructurada, ver anexo 3, Preg. 9.

Respecto a la forma en que la entidad bancaria comunica al cliente la aprobación o rechazo de su solicitud de crédito PYME, los funcionarios entrevistados manifiestan en su mayoría (66,67%) que lo hacen en forma personal, el 16,67% indica que lo hacen saber a través de carta e igual porcentaje (16,67%) indica que se lo efectúa vía teléfono.

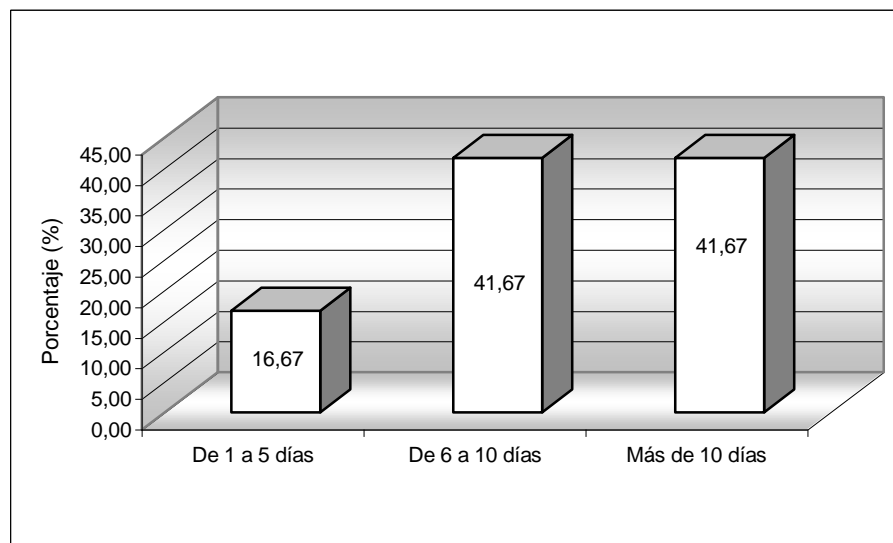
Estos resultados permiten establecer que la comunicación personal es la más utilizada en el caso particular de la confirmación de los créditos PYME. No obstante, a pesar de las ventajas que puede tener este tipo de comunicación, en este caso requiere necesariamente de la presencia del cliente, lo que implica inversión de

tiempo y gastos económicos, cuando se podría aprovechar una comunicación más rápida a través de sistemas electrónicos, y sólo para la formalización del convenio requerir necesariamente la presentación personal del cliente.

8.4.7 TIEMPO TRANSCURRIDO ENTRE LA RECEPCIÓN DE LA SOLICITUD DE CRÉDITO PYME Y LA CONFIRMACIÓN

En el siguiente grafico se observa el tiempo que demora la confirmación del crédito desde su recepción.

GRÁFICO Nº 9
TIEMPO TRANSCURRIDO ENTRE LA RECEPCIÓN DE LA SOLICITUD DE
CRÉDITO PYME Y LA CONFIRMACIÓN



FUENTE: Elaboración propia en base a entrevista estructurada, ver anexo 3, Preg. 10.

Teniendo en cuenta las respuestas brindadas por los funcionarios entrevistados, el tiempo que transcurre entre la recepción de la solicitud de crédito y la confirmación de rechazo o aceptación es de más de 10 días según el 41,67% de los entrevistados; similar porcentaje indica que el tiempo que transcurre es entre 6 y 10 días; mientras que el 16.67% indica que el proceso tiene una duración

aproximada de 1 a 5 días. No se advierte de funcionarios que afirmen que la confirmación de crédito se extienda más de los 30 días.

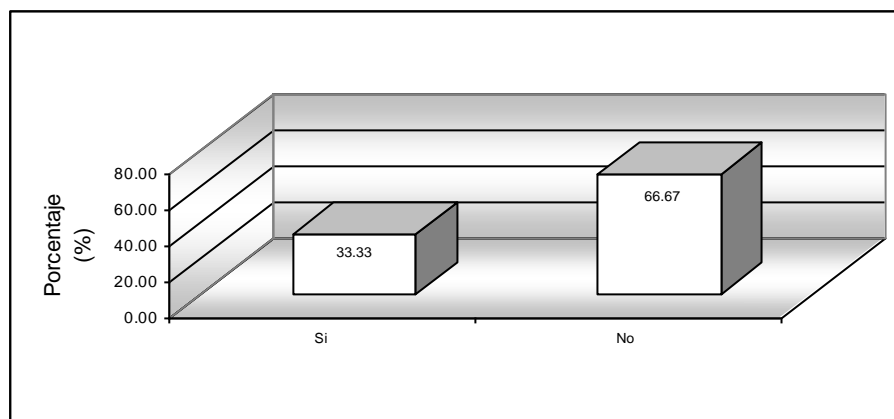
No obstante, la apreciación de los funcionarios resulta sesgada por que en la práctica una solicitud de crédito se extiende más de 30 días en cualquier entidad bancaria; de lo cual se deduce que más bien la apreciación de los funcionarios se refiere al tiempo óptimo en que debería darse una confirmación del crédito.

Este es uno de los aspectos preocupantes, teniendo en cuenta que ellos necesitan conocer una respuesta oportuna y con celeridad, para tomar decisiones, lo que produce una imagen negativa de la institución bancaria, restándole niveles de competitividad.

8.4.8 SUFICIENCIA DEL NÚMERO DE PERSONAS ASIGNADAS PARA EL PROCESO DE OTORGACIÓN DE CRÉDITOS PYME

En el siguiente grafico se puede observar la suficiencia de personal asignada al proceso de otorgación de créditos PYME.

GRÁFICO N° 10
SUFICIENCIA DEL NÚMERO DE PERSONAS ASIGNADAS PARA EL PROCESO DE OTORGACIÓN DE CRÉDITOS PYME



FUENTE: Elaboración propia en base a entrevista estructurada, ver anexo 3, Preg. 11.

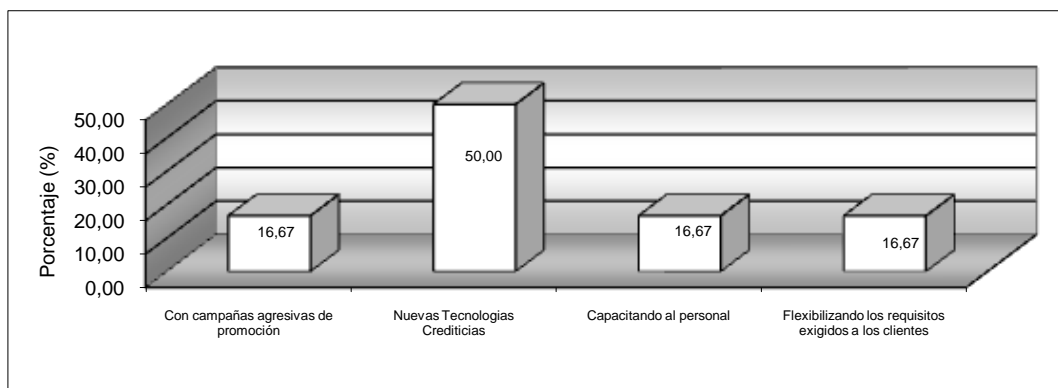
De acuerdo a lo manifestado por los funcionarios entrevistados, para la mayoría de ellos la cantidad de personas asignadas para el proceso de otorgación de créditos PYME es insuficiente (66,67%), mientras que para el restante 33,33% la misma es suficiente dando a conocer una respuesta de carácter negativa.

Los anteriores resultados permiten advertir que el personal asignado al proceso de otorgación de créditos PYME es insuficiente para atender satisfactoriamente a los clientes; por lo que la asignación del personal para este proceso debe realizarse en función de la demanda y considerando la celeridad que requieren los clientes, ya que un número reducido puede retrasar la respuesta que el cliente espera de manera inmediata, en cambio un personal numeroso puede formar cierta burocracia perjudicial no sólo para el cliente sino también para la misma entidad bancaria.

8.4.9 ALTERNATIVAS PARA INCREMENTAR EL NIVEL DE COLOCACIÓN DE CRÉDITOS PYME

En el siguiente grafico se puede ver las alternativas para incrementar el nivel de colocación de créditos PYME.

GRÁFICO N° 11
ALTERNATIVAS PARA INCREMENTAR EL NIVEL DE COLOCACIÓN DE CRÉDITOS PYME



FUENTE: Elaboración propia en base a entrevista estructurada, ver anexo 3, Preg. 12.

Frente a las dificultades observadas en el proceso de otorgación de créditos PYME en los bancos Mercantil, Unión y Nacional de Bolivia, los funcionarios

Todos los Derechos de Autor se encuentran debidamente registrados 96

plantean una serie de alternativas, las mismas que pueden contribuir a elevar sus niveles de colocación de créditos en el sector. Así, el 50% de los funcionarios manifiesta que una nueva tecnología crediticia es una medida viable; el resto de funcionarios se dividen proporcionalmente señalando las siguientes alternativas: campañas de agresivas de promoción, capacitación del personal y flexibilización de los requisitos exigidos a los clientes.

Existe conciencia de parte de los funcionarios que una de las medidas fundamentales para incrementar los niveles de colocación de créditos PYME en los bancos que incursionan en este sector, es innovar las tecnologías crediticias, lo que implica que en la actualidad estas tecnologías son obsoletas, tediosas o dificultosas para facilitar la colocación de créditos.

CAPÍTULO IX

CONCLUSIONES DEL MARCO PRÁCTICO

Los resultados en el trabajo de campo, permiten establecer las siguientes conclusiones preliminares:

- ❖ Se evidencia que el sistema bancario ha incrementado sus operaciones financieras de manera favorable, lo que significa que pese a la inestabilidad social que vivió el país, existe predisposición al ahorro por parte de la población.
- ❖ En lo que respecta a los créditos, se advierte que a diciembre de 2011, la cartera de créditos ha incrementado es una muestra de recuperación de la actividad crediticia en el sistema bancario, enfocado principalmente, al financiamiento para la vivienda y crédito pyme.
- ❖ Sin embargo, se observa que las entidades bancarias en su generalidad, privilegian los créditos hacia el financiamiento de empresas medianas y grandes del sector productivo, comercial y de servicios. Particularmente está dando un fuerte respaldo al crédito hipotecario, lo cual se traduce en el aumento de su participación relativa en el total de la cartera de créditos. Sin embargo, el nivel de créditos hacia la micro y pequeña empresa es casi inexistente.
- ❖ Estos resultados permiten establecer que en la actualidad los bancos comerciales están prestando muy poca importancia a los créditos PYMES, lo cual hace que el crecimiento y la participación dentro de la cartera de los bancos sea mínima. Este hecho se puede atribuir al hecho de que este tipo de créditos en la banca comercial es relativamente nuevo en el medio, por lo que existe una tímida e incipiente incursión en este tipo de servicios financieros.

- ❖ A pesar de que la gente está desarrollando una cultura de pagos puntuales, los intereses de este sector son mucho más elevados en comparación de otro tipo de créditos, y los plazos son menores, pero sobre todo porque este sector es el de mayor crecimiento, y es el que mueve cantidades ingentes de capital en sus operaciones diarias; por lo tanto, de no prestarle atención a este segmento, el sistema financiero y en particular la banca comercial, estará desperdiciando excelentes oportunidades para su expansión y crecimiento, porque existen otras entidades de intermediación financiera dispuestas a satisfacer las necesidades de este segmento.
- ❖ Con relación a las tecnologías crediticias implementadas por las entidades bancarias de la ciudad de La Paz, se puede establecer que guardan similitudes entre ellos. Sin embargo, la generalidad de ellas son muy rígidas y tediosas al momento de evaluar al cliente, lo que ocasiona que los clientes deban buscar otras alternativas más prácticas.
- ❖ Uno de los factores que hacen a la rigurosidad de los procedimientos para la otorgación de créditos a la PYMES es la necesidad de las entidades bancarias de garantizar el pago de dichos créditos, y por lo tanto, se debe asegurar la fidelidad de los documentos presentados en el proceso sin percatarse de que en este tipo de créditos, se debe tener en cuenta también aspectos cualitativos. Otro factor que dilata el tiempo en la otorgación de créditos es debido a la insuficiencia de personal, o a la negligencia de funcionarios, pero principalmente porque existen varias actividades que podrían acelerarse implementando mayor tecnología, o unificando y eliminando las actividades innecesarias.

CAPÍTULO X

VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

Para contrastar la afirmación realizada en la hipótesis que guía la presente investigación con los resultados obtenidos, se realiza su docimasia a fin de confirmarla o desvirtuarla.

HIPÓTESIS: “Las actuales tecnologías crediticia aplicadas por el Banco Mercantil Santa Cruz limitan elevar el nivel de colocación de los créditos PYMES”				
Variables	Dimensiones	Acepta	Rechaza	Fundamentación
Tecnologías Crediticias	Ingreso	◆		– La recepción de solicitudes de créditos no tiene una asignación de códigos para diferentes niveles de seguridad
		◆		– Existe divergencia de criterios sobre la asignación de códigos personales para los clientes
			◆	– Se proporciona información detallada sobre las condiciones de crédito
	Proceso	◆		– No existe uniformidad de criterios para registrar las solicitudes de crédito
		◆		– No existe un procedimiento estandarizado en el procedimiento utilizado desde la recepción de la solicitud hasta la confirmación de crédito.
	Salida	◆		– La aceptación o rechazo de crédito es confirmada en tiempos excesivos.
Nivel de colocación de créditos PYME	Sectores	◆		– Bajos índices de colocación de créditos PYME en el sector productivo (agropecuario, construcción, minería)
		◆		– Bajos índices de colocación de créditos en el sector servicios y comercio
	Estratos		◆	– Existe diversificación en los montos otorgados en el rubro crédito PYME que oscilan entre 10000 dólares y 500000 dólares
	Destino		◆	– Existe oferta para los sectores productivo, servicios y comercio
TOTAL		7	3	
PORCENTAJE		70%	30%	

Conclusión: según los resultados descritos en la matriz anterior, la hipótesis planteada se acepta con un porcentaje del 70%.

TERCERA PARTE:

PROPUESTA

CAPITULO XI

TECNOLOGIA CREDITICIA BOLSA PYME

11.1. INTRODUCCIÓN

Teniendo en cuenta que las actuales tecnologías crediticias orientadas a la pequeña y mediana empresa son deficientes, para elevar los niveles de colocación de créditos en este sector se propone a continuación una innovadora tecnología crediticia de este proceso, bajo la premisa de que son los productos adecuados a las necesidades de los clientes los que llevan a las empresas de intermediación financiera al éxito. Esto significa diseñar una nueva tecnología de créditos, a través de un conjunto de actividades con la finalidad de incrementar y fomentar el crédito PYME.

Bajo el pensamiento tradicional de la administración muchas de las tecnologías crediticias creadas por los bancos, nada tenían que ver con satisfacer las necesidades de los clientes. Muchas de esas tecnologías se ejecutaban para satisfacer exigencias internas de los propios bancos (bajar el riesgo, bajar los índices de mora, incrementar la velocidad del dinero, etc.). En el ambiente de hoy nada es constante ni previsible, ni crecimiento del mercado, ni demanda de los clientes, ni el ciclo de vida de los productos crediticios.

Bajo estas consideraciones, se propone a continuación una nueva tecnología crediticia para el Banco Mercantil Santa Cruz orientado a elevar el nivel de colocaciones de créditos PYME y aprovechar la liquidez que existe en el sistema financiero.

Es en este sentido se plantea la Nueva Tecnología Bolsa PYME, que consiste en evaluar negocios con requerimientos de capital de trabajo o como se le conoce también capital de operaciones, para posteriormente asignarle una calificación que irá desde “A” a la “C”, esta calificación tomara en cuenta aspectos como la moral de pago del cliente, potencial del negocio, garantía, historial crediticio entre otros, una vez que se haya determinado la calificación del cliente.

Una vez obtenida la calificación el banco en coordinación con la PYME establecerán una tasa de interés siguiendo el principio financiero **a mayor riesgo mayor tasa de interés**. El banco establece un spread bancario de 5 puntos para este tipo de productos que utilicen la tecnología bolsa PYME.

La evaluación que realiza el banco corre por cuenta del solicitante del crédito, se estable una comisión del 1% sobre el monto recaudado, una vez concluida la evaluación el banco presentara en su sitio web una breve explicación de la actividad del negocio, composición familiar, antigüedad del negocio, tamaño del negocio, demanda estimada entre otras, esta descripción deberá estar acompañada de la respectiva calificación y el rendimiento que el inversor va a obtener.

11.2. CONDICIONES

En el mundo de los negocios, es fundamental mantener finanzas sanas, estas se construyen la base de un adecuado manejo de los recursos y una efectiva administración de los ingresos, dentro de este renglón precisamente es donde la tecnología crediticia cobra un valor principal, por esto es fundamental que se garantice que todo crédito sea cobrado y para ello debe ser correctamente analizado.

Uno de los principales problemas en el adecuado manejo de los recursos financieros del Banco Mercantil Santa Cruz, es sin duda la colocación efectiva de sus recursos ya que una eficiente colocación en cartera impacta de manera directa en las utilidades del banco.

El análisis para la otorgación de un Crédito PYME requiere un alto grado de especialización, por lo tanto la nueva tecnología crediticia propuesta debe tomar en cuenta el control sobre la asignación de recursos, minimizando los riesgos inherentes.

11.3. MONEDA

Las operaciones crediticias de bolsa PYME se pactaran en Moneda Nacional.

11.4. MONTOS

Considerando que la nueva tecnología crediticia aplicada por el Banco Mercantil Santa Cruz en su primera etapa será experimental los montos a financiar irán desde los Bs. 1.000.00 a los Bs. 70.000.00, esto permitirá que el riesgo sea menor y las personas que deseen invertir en esta Bolsa PYME puedan acceder comprando cuotas equivalentes a Bs. 100.

Cada cuota de participación será equivalente a 100 Bs., este monto además de ser adecuado a la economía de los bolivianos, permite al inversor diversificar su portafolio invirtiendo en diferentes giros de negocios, por otro lado el monto abre la posibilidad de que los estudiantes mayores edad puedan realizar sus primeras inversiones.

11.5. PLAZO

Debido a que este tipo de crédito estará enfocado a financiar en la etapa inicial exclusivamente capital de trabajo, los plazos estarán comprendidos entre los 3 a 18 meses dependiendo el giro del negocio y la rotación de sus inventarios, por esto es importante que el Banco Mercantil Santa Cruz tome en cuenta para su análisis la rotación de inventarios, conocimiento del negocio, margen de utilidad por producto o servicio prestado, diversificación del riesgo, posición del negocio en el mercado, ubicación clientes proveedores y otros.

11.6. DESTINO DEL CREDITO

Bolsa Pyme está destinada a financiar Capital de trabajo (inventarios, productos terminados, compra de insumos). Cuando se financia capital de trabajo se debe tomar en cuenta para la evaluación que los ingresos del solicitante se incrementaran con la inyección del capital otorgado.

Uno de los destinos importantes que contempla esta nueva tecnología crediticia es el de financiar emprendimientos, que también tienen el mismo tratamiento de evaluación.

11.7. TRAYECTORIA CREDITICIA

11.7.1 Deudor

Para clientes antiguos se debe tomar en cuenta como parámetro referencial la trayectoria crediticia, debido a que esta nos indica la antigüedad y comportamiento de sus pagos, los tipos de financiamientos adquiridos anteriormente, la calificación que tiene asignada en el sistema bancario.

Para solicitantes nuevos no se requiere acreditar experiencia crediticia previa, ya que esta nueva tecnología está dirigida también a financiar emprendimientos.

11.7.2. Acreedor

El inversionista no necesita tener trayectoria bancaria, pero necesariamente tiene que abrir una caja de ahorro en la institución.

11.8. TASAS

Se pactaran dos tipos de tasas una que es activa y otra que es pasiva, la tasa activa está determinada por el banco que es la institución que intermedia; la tasa pasiva se fija de acuerdo a la inversión realizada poniendo un spread de por lo menos 5 puntos.

11.8.1 Deudor

La tasa oscilara entre el 13% para clientes con calificación AAA y 24% dependiendo la calificación que se otorga al cliente, poniendo como un 15 % de tasa de interés anual para clientes con calificación AAA y 24 % para clientes con calificación CCC.

11.8.2. Acreedor

La tasa pasiva que se pagara al inversionista estara fijada en un 8 % anual para clientes con calificaciones de tripe A, para clientes con menor calificación se tendrá una tasa de hasta el 18 % anual. Esta política está fijada en base al riesgo que posee cada operación.

11.9. DESEMBOLSO

El desembolso se efectúa cuando todas las cuotas que se pusieron a la venta sean compradas, el desembolso se realizara en un solo depósito y será procesado mediante deposito en una cuenta bancaria, pudiendo ser pagada también mediante cheque o transferencia entre cuentas.

11.20. CALCULO DE CUOTAS

Tanto para el participante como para el sujeto de crédito, las cuotas están en función al monto, tasa de interés y plazo pactado.

11.21. FECHA DE PAGO

Para el deudor la fecha de pago es la misma fecha en que se realiza el desembolso; para el acreedor la fecha de pago está determinada por la periodicidad de pago al que está sujeto el crédito.

11.22. FORMA DE PAGO

Tomando en cuenta que las cuotas pueden ser pagadas de forma diaria, semanal, mensual, o en caso de negocios estacionales se deben tomar como tiempo máximo tres meses, las cuotas están conformadas por capital, interés corriente y penal, pudiendo ser pagadas con debito en cuenta corriente o en ventanilla.

11.23. GARANTIAS

De acuerdo al siguiente esquema:

- Hasta Bs. 1000, a sola firma.
- De Bs. 1.001 a Bs. 5.000 garantía prendaria al 150 % del valor comercial.
- De Bs. 5.001 a Bs. 35.000 Documentos en custodia al 175% del valor comercial.

- De Bs. 35.001 a Bs. 70.000 garantía hipotecaria al 200% de valor comercial.

11.24. REUTILIZACIONES

Se debe tomar en cuenta que para las reutilizaciones deberá existir un nuevo análisis del cliente y nuevamente se colocara mediante un sitio web la oferta Bolsa Pyme, para que ya las opciones de inversión puedan ser adquiridas incluyendo las cuotas de pago pendiente.

Se considerara como reutilización a todo Crédito de Capital de Trabajo:

- a) Nuevo que se otorgue a un cliente antiguo pero cuya última facilidad se termino de cancelar en los 3 meses anteriores a la presentación del nuevo crédito.
- b) Nuevo que se otorgué a un cliente antiguo pero cuya última facilidad se encuentra vigente y mediante la aprobación del crédito solicitado se cancelara el anterior, pero que no se constituye en una reprogramación dado que esta modalidad tiene como fin apoyar al cliente desde el punto de vista comercial y no así porque presente deficiencias en su flujo. Para que el cliente pueda acceder a esta ventaja se requerirá:
 - Si plazo del crédito anterior es de 3 cuotas: no debe presentar adeudos.
 - Si plazo del crédito anterior es de 6 cuotas: máximo se acepta 1 cuota pendiente.
 - Si el plazo del crédito anterior es de 9 o 12 cuotas: máximo se aceptan 2 cuotas pendientes.
- c) Nuevo que se otorgue a un cliente antiguo como crédito paralelo bajo la misma modalidad Bolsa Pyme.

Transcurrido 3 meses desde el otorgamiento del primer financiamiento, se deberá realizar una visita de campo.

El prepago de facilidades de Capital de Trabajo no será tomado en cuenta para calificar a reutilizaciones.

Mediante reutilizaciones y dependiendo de la experiencia crediticia del solicitante, este podrá beneficiarse en la ampliación de montos.

11.25. AMPLIACION DEL MONTO

- Se podrá ampliar el monto de la operación reutilizada en un 20 % siempre que se demuestre que la actividad del cliente tiene mayores requerimientos por su crecimiento, o como efecto de la estacionalidad de la misma.
- En casos en los que se solicite una ampliación de realización por encima del 20%, esta ampliación deberá estar sustentada y verificada mediante visita de campo.

11.26. COMPORTAMIENTO DE PAGOS EN OPERACIONES EXISTENTES O CANCELADAS

- Un máximo de 2 días atrasos entre 6 y 30 días.
- Un máximo de 6 días atrasos entre 1 a 60 días.
- No deberán existir atrasos mayores a 30 días.

11.27. DOCUMENTACIÓN REQUERIDA

La documentación debe ser simple, pero debe estar supeditada a formas de control o monitoreo alternos como el acceso a bases de datos públicas de entidades gubernamentales o privadas con miras a verificar la información del cliente, sin necesidad de solicitar mayor papeleo o documentación que puede significar una gran traba en la relación entre el Banco y el cliente.

En la tabla de documentación se hará mención al término de reutilizaciones y se hará diferenciación adicionalmente con el tipo de documentos que se requiere presentar. Por este motivo se dará un alcance de la definición de créditos nuevos o reutilizaciones y la forma como debe ser ingresado en el sistema de evaluación y como debe ser diferenciado.

A continuación se presenta el cuadro resumen con la documentación requerida y luego se presenta el detalle de cada documento anotando las características que debe presentar el mismo.

MODALIDAD DE CREDITO	CAPITAL DE TRABAJO
Checklist	X
Solicitud de Crédito	X
Documento de Identidad del solicitante	X
Documento de Identidad de cónyuge	X
Certificación de antigüedad en el negocio	X
Pago de impuestos (Formulario IVA de negocio: Form. 143 últimos 12 meses)	X
Sustento adicionales de ingresos	Si existen
Croquis de ubicación laboral y domiciliaria	X
Declaración de Salud del solicitante	X
Documento que acredite respaldo patrimonial declarado del solicitante	X
Avalúo de bienes ofrecido en garantía	X
DOCUMENTOS ADICIONALES SI CORRESPONDEN	
Declaración patrimonial documentada del	X

Garante	
Documento de identidad del Garante	X
Documento de Identidad de cónyuge de Garante	X
Sustento de ingresos del Garante y del Cónyuge	Opcional
Avalúo de bienes ofrecido en garantía	X
Verificaciones Laborales, domiciliarias, bases de datos	X
DOCUMENTOS PARA REUTILIZACIONES	
Solicitud de Crédito	X
Documento de Identidad (solicitante, garante y cónyuges)	X
Pago de impuesto (Formulario IVA del negocio: Form. 143 últimos 3 meses)	X

Nota: Para el caso de personas jurídicas tomar en cuenta la documentación que corresponde al Socio o Socios Mayoritarios (cuya participación sea o sume el 51%).

11.28. CONSIDERACIONES RELACIONADAS CON LA DOCUMENTACIÓN.

Se debe tener en cuenta lo siguiente:

- Toda la documentación deberá ser enviada, firmada y sellada por el oficial como constancia de haber revisado los originales. Igual procedimiento deberá seguir si es que el analista de Bolsa Pyme solicitara documentación adicional como resultado del análisis para la calificación del cliente.

- Las solicitudes de financiamiento a través de Bolsa Pyme deberán presentarse con la firma del Oficial de Bolsa o del Calificador de Bolsa como acreditación de su revisión antes de su evaluación.
- Es recomendable que el analista de Bolsa Pyme, como parte del proceso de evaluación y del desarrollo de la visita al negocio, valide los documentos presentados con los respectivos originales para efectos de detectar alguna inconsistencia con relación a lo que se manifiesta en la solicitud o en la entrevista.
- La validación de las firmas se entiende como el proceso por el que se busca verificar que las firmas consignadas en la solicitud y documentos presentados, sean similares al registrado en los Documentos de Identidad. La responsabilidad de efectuar este proceso recae en el oficial y analista de Bolsa.
- Analista de Bolsa, de ser necesario podrá requerir otra documentación de acuerdo a la evaluación crediticia realizada, para lo cual coordinara con el cliente o oficial de créditos. Esta información deberá ser requerida en detalle y en forma completa e integral por única vez, a fin de no retrasar el proceso de evaluación, calificación y respuesta al cliente.

11.29. POLÍTICA DE CRÉDITOS

El proceso de otorgación de créditos PYME deberá tener en cuenta los siguientes aspectos:

11.30. POSICIÓN DEUDORA

La posición deudora de un cliente está constituida por el total de obligaciones que mantiene en el Banco. Por ello, todo cliente con posición deudora mayor a Bs.35.001 para créditos nuevos y reutilizaciones o ampliaciones, compra de deuda y activo fijo deberá adjuntar garantía hipotecaria de acuerdo a las condiciones y

requisitos descritos anteriormente. Así, la posición deudora del cliente no deberá ser superior a Bs. 70.000, la misma que podrá estar constituida por un solo producto (Capital de Trabajo).

11.31. GARANTÍAS

No debe ser práctica ni objetivo de los bancos, basar la evaluación en base a las garantías que presentan los clientes es un error. Esto debe ser un complemento a la evaluación crediticia. Sin embargo, con el fin de contar con una cobertura adecuada al nivel de riesgo de este segmento, se solicitarán garantías de acuerdo a la siguiente escala:

- Hasta Bs. 1000, a sola firma.
- De Bs. 1.001 a Bs. 5.000 garantía prendaria al 150 % del valor comercial.
- De Bs. 5.001 a Bs. 35.000 Documentos en custodia al 175% del valor comercial.
- De Bs. 35.001 a Bs. 70.000 garantía hipotecaria al 200% de valor comercial.

Asimismo, se debe tomar en cuenta las siguientes consideraciones:

- La constitución de garantías deberá contar con la conformidad del analista de créditos, dado que esta debe efectuarse solo si el crédito a coberturar es pre-aceptado previamente.
- Las garantías deben estar plenamente constituidas en el sistema de garantías.
- En el caso de Garantías Hipotecarias deberán contar con documentos saneados. No se aceptaran garantías de inmuebles donde funcionen colegios y centros médicos públicos.

11.32. GARANTIAS SOLIDARIAS

Todos los Derechos de Autor se encuentran debidamente registrados 112

El analista de Bolsa Pyme solicitará la presentación de un garante solidario (Persona Natural o Jurídica) en los siguientes casos:

- Cliente facilitado por primera vez con un crédito y que no cuente con patrimonio significativo dependiendo de la magnitud de su negocio.
- Para Personas Jurídicas es obligatoria la presentación del o los propietario(s) mayoritario (s) como fiador (es) solidario (s), entendiéndose como tal al socio o socios que conjuntamente sumen el 51 % o más del total de la participación societaria. Esto no implica que el analista de bolsa pyme, sobre la base de los criterios antes mencionados, solicite la presentación de un segundo garante solidario.
- Otras a consideración del analista de créditos.

Los requisitos que deben acreditar los garantes solidarios son los siguientes:

- Similar perfil al establecido para el solicitante del crédito.
- Como máximo la edad de los fiadores será de 60 años.
- Contar con patrimonio.
- Preferentemente con buena trayectoria crediticia en el Banco o en el Sistema Financiero (se le aplicaran las mismas políticas crediticias que al propietario mayoritario o al negocio se trata de fiador Persona Jurídica).
- No es requisito indispensable que el titular o el garante, residan en el domicilio que adjuntan como sustento de patrimonio. Así mismo se puede considerar terrenos como parte del mismo.

En caso se identifique un garante solidario por más de una operación crediticia, se debe tomar en cuenta los siguientes criterios:

- En el caso de afianzamiento a través de patrimonio, el fiador podrá respaldar UNA única operación crediticia.

- Si el fiador solicitara en el futuro un crédito, se le considerará en el cálculo de la capacidad de pago un 20 % de la cuota del préstamo afianzado.

11.33. GARANTIAS Y RESPALDO PATRIMONIAL

El proceso propuesto, tomara como garantías las personales y reales, dando mayor importancia a las personales ya que en los créditos Pymes las garantías solidarias cobran mayor importancia.

11.33.1. Garantía Quirografaria (Hasta 1.000)

Para montos menores a Bs.1.000 se aplica la garantía quirografaria o lo que se llama comúnmente a sola firma, es decir que estos préstamos no requieren mayor garantía que el flujo del cliente.

11.33.2. Garantía Personal (1.001 - 5.000)

La garantía para estos montos es de tipo personal, y se otorga con solo la firma del garante, considerando el flujo del negocio, la garantía es el compromiso del prestatario, a cumplir con la deuda emitida por el banco, cabe hacer notar que para estos casos se debe pedir al cliente además del flujo de caja, fotocopias que respalden que este tiene garantías reales a su nombre, esto principalmente para determinar la capacidad de ahorro del solicitante, en caso de que no se cuente con patrimonio el garante deberá tenerlo, es necesario hacer notar que el bien no entra en garantía.

En caso de que ninguno cuente con un bien a su nombre el préstamo deberá ser rechazado, para disminuir el riesgo por incobrabilidad.

11.33.3. Garantía real hipotecaria (5.001 - 35.000)

Todos los Derechos de Autor se encuentran debidamente registrados 114

Para créditos comprendidos entre estos rangos se deberán proporcionar documentos originales para la custodia de los mismos, la cobertura es de 175% sobre el valor comercial de bien, la custodia de los documentos no constituye ningún tipo de hipoteca a favor del banco.

11.33.4. Garantía real hipotecaria (35.001-70.000)

Se debe realizar el mismo proceso para la otorgación de créditos, sin embargo se debe avaluar el inmueble antes de aprobarse el crédito, por el monto a ser financiado se pueden producir líneas de inclusive el 200% del valor comercial del bien, es necesario que la garantía este con todos los papeles en orden, porque en caso de incumplimiento de la deuda se adjudicara el bien a favor del banco, el bien a prestarse en garantía debe estar necesariamente a nombre del prestatario, en caso de estar a nombre de dos o más personas, el crédito también deberá ser compartido. En este caso las demás personas serán responsables del mismo, y por tanto obligados con el crédito.

11.33.5. Garantías Liquidas

Las garantías liquidas están constituidas por los DPFS, cajas de ahorro, cuentas corrientes y otros pignorados a favor del banco, también otros títulos valores que sean entregados en custodia al ente financiador, con el fin de cubrir la deuda, el crédito podrá exceder al monto de la garantía, siempre que el cliente presente una buena calificación.

En el caso particular de los DPF's, estos no pueden exceder de los 360 días, esto debido a que de ser mayor el tiempo, ya no constituye una garantía liquida.

11.34. PROCESO DE OTORGACIÓN DE BOLSA PYME PROPUESTO

Todos los Derechos de Autor se encuentran debidamente registrados 115

Con la finalidad de agilizar el proceso de preselección de créditos Bolsa PYME y otorgar una confirmación de rechazo o aceptación de la solicitud en el menor tiempo posible, el analista Pyme deberá proceder de la siguiente manera:

11.35. ENTREVISTA PREVIA

El oficial o analista de crédito entrevistará al cliente potencial o recurrente, indagando sobre sus necesidades de crédito, esto implica monto solicitado, destino del crédito, plazo y capacidad de pago del mismo. Así mismo, se le informará sobre las condiciones de crédito y los requisitos que se exigen.

El tiempo estimado para proporcionar toda la información no deberá exceder los 15 minutos, salvo en clientes que no puedan haber comprendido debidamente la información debido al idioma o edad avanzada, en cuyo caso el Analista de Bolsa Pyme deberá reiterar o aclarar la información hasta que el cliente haya quedado completamente satisfecho.

Con la información previa, el analista de Bolsa Pyme deberá decidir si el cliente potencial o recurrente reúne las condiciones para que su solicitud pueda ser tramitada o en caso contrario, ser rechazada antes de llenar los formularios.

11.36. LLENADO DE FORMULARIOS

Si en la entrevista previa, el analista de Bolsa Pyme presume que el cliente potencial o recurrente, reúne las condiciones exigidas por el banco, se le invitará a llenar los respectivos formularios para formalizar su solicitud de crédito.

Estos formularios no serán llenados manualmente, sino que la información deberá ser introducida por el cliente directamente en una hoja electrónica, donde estarán

los formularios de SOLICITUD DE CRÉDITO BOLSA PYME y DECLARACIÓN PATRIMONIAL, tanto para el cliente como para su(s) garante(s). Para evitar confusiones, se hará referencia a esta hoja electrónica como BOLPY.

Esta hoja electrónica, BOLPY contendrá la información básica del solicitante que se menciona seguidamente:

- Antecedentes generales del cliente como del cónyuge
- Relación de ingresos y gastos
- Declaración Patrimonial: relación de activos y de pasivos
- Operación solicitada
- Garantías reales ofrecidas
- Garantías personales ofrecidas
- Firmas de los interesados

Para llevar adelante este procedimiento, el analista deberá proporcionar al cliente un flash con el archivo BOLPY para que los datos sean almacenados debidamente, o lo enviará vía Internet, según requerimiento del cliente.

Cada formulario deberá contener códigos personales para cada cliente, lo que posibilitará almacenar las solicitudes según nombre y código, de manera que cuando el cliente pida información sobre su trámite sólo deberá proporcionar el código asignado.

11.37. RECEPCIÓN DE LOS FORMULARIOS Y VACIADO DE DATOS

Una vez que los formularios han sido llenados por el cliente, éste deberá comunicar al analista de crédito el envío de estos para su verificación y análisis. Estos formularios podrán ser presentados al banco vía Internet o en flash.

La información que recibe el analista de Bolsa Pyme deberá ser transferida a una Base de datos para su procesamiento y posterior presentación tanto al área de Riesgo para su evaluación, como a Comité de Calificación para su aprobación.

En el caso de que los datos proporcionados por el cliente en los formularios no guarden coherencia con los requisitos exigidos por el Banco, la solicitud deberá ser rechazada y comunicada inmediatamente al cliente vía teléfono o Internet. En caso contrario, los formularios deberán ser inmediatamente impresos para consignar las firmas del solicitante y del oficial o analista de crédito. Luego, el documento será archivado.

11.38. PRESENTACIÓN/EVALUACIÓN DE CRÉDITO

Una vez que el analista de Bolsa Pyme cuente con la solicitud firmada del cliente y haya verificado que todos los documentos presentados por el mismo cumplan con los requerimientos del banco, debe proceder a enviar la información al área de riesgos. La información podrá ser impresa o bien podrá ser enviada en dispositivo magnético, como mediante la red interna del banco, lo cual abreviará el tiempo de demora en la transferencia de datos del solicitante.

Es en esta etapa el analista de bolsa deberá validar toda la información derivada para llevar adelante una minuciosa evaluación del crédito. Con el resultado de esta evaluación podrá pasar el caso a Comité de Calificación donde se determinará su aprobación o rechazo.

Luego de este proceso, las solicitudes podrán seguir su conducto normal, pasando por la etapa de evaluación y posterior aprobación de crédito, las evaluaciones serán realizadas a través de un Scoring el cual se detalla a continuación:

11.39. SCORING BOLSA PYME

Uno de los factores que se debe tomar en cuenta es el de la calificación que otorga la ASFI a las operaciones crediticias, esta calificación va desde la A a la H y está en función a la capacidad de pago del cliente, en el caso de esta tecnología no se limita el acceso al préstamo por la calificación que presente el cliente pero la misma se detalla en el resumen ejecutivo para que el inversor analice el riesgo y en función a este tome sus decisiones.

CALIFICACION ASFI	
A	10
B	8,75
C	7,5
D	6,25
E	5
F	3,75
G	2,5
H	1,25

El endeudamiento se refiere a la relación que tiene el cliente entre sus pasivos vs sus activos, como se puede observar un cliente que tenga un endeudamiento menor al 50% entra dentro del promedio de lo aceptable.

ENDEUDAMIENTO	
MENOR AL 30%	10
DE 30% A 50%	8
DE 50% A 70%	6
DE 70% A 100%	4
MAYOR AL 100%	1

La prueba de liquidez indica la capacidad que tiene la empresa para hacer frente a sus obligaciones en el corto plazo, si bien para este caso se toma como buena una liquidez mayor a 1 esta puede variar según la industria, por lo tanto cada scoring deberá contener parámetros especiales para cada rubro.

LIQUIDEZ	
MAYOR A 2	10
1,6 A 2	8
1 A 1,5	6
MENOR A 1	1

La prueba acida es muy importante al momento de evaluar empresas de tipo comercial, ya que dependiendo el negocio los inventarios constituyen el activo menos liquido de la empresa. En este scoring se acepta un ratio mayor a 1.

PRUEBA ACIDA	
MAYOR A 2	10
1,6 A 2	8
1 A 1,5	6
MENOR A 1	1

La rotación de inventarios debe ser lo más ágil posible, esto mide el dinamismo del negocio, a mayor rotación de inventarios mayores ingresos para el acreedor y para el deudor, por lo tanto la mayor rotación se traduce en un mayor porcentaje en el Scoring.

ROTACION DE INVENTARIOS	
17 ADELANTE	10
15 A 17 Veces	8,75
12 A 14 Veces	7,5
9 A 11 Veces	6,25
6 A 8 Veces	5
3 A 5 Veces	3,75
1 A 2 Veces	2,5
0	1,25

El periodo promedio de cobro de ser mínimamente de un mes y medio para empresas o negocios de tipo comercial, y debe calzar con el periodo promedio de pago, pudiendo ser el según mayor dependiendo el tipo de productos que se comercializan.

PERIODO PROMEDIO DE COBRO	
DE 0 A 2 SEMANAS	10
DE 2 A 4 SEMANAS	8
DE 4 A 6 SEMANAS	6
DE 6 A 8 SEMANAS	4
MAS DE 8 SEMANAS	1

El periodo promedio de pago mide el tiempo en el que se pagan las cuentas por pagar y que son necesarias para el funcionamiento de un negocio que tenga política de pago a crédito, se entiende que un mayor tiempo puede indicar insolvencia o iliquidez por lo tanto este ratio debe ser coherente con el ratio de liquidez y prueba acida.

PERIODO PROMEDIO DE PAGO	
DE 0 A 2 SEMANAS	10
DE 2 A 4 SEMANAS	8
DE 4 A 6 SEMANAS	6
DE 6 A 8 SEMANAS	4
MAS DE 8 SEMANAS	1

La garantía hipotecaria deberá tener un valor igual o mayor al 200% del préstamo solicitado, en caso de ser menor este será puesto a consideración de la comisión evaluadora y posteriormente será de conocimiento del inversionista.

HIPOTECARIA	
MAYOR AL 200%	10,00
DE 175% A 200%	8,00
DE 150% A 175%	6,00
MENRO A 150%	1,00

La garantía prendaria sin desplazamiento tiene las siguientes detalladas en el cuadro siguiente, al igual que en la garantía hipotecaria la misma debe ser mayor al monto solicitado.

PRENDARIA	
MAYOR AL 200%	10,00
DE 175% A 200%	8,00
DE 150% A 175%	6,00
MENOR A 150%	1,00

Los documentos en custodia como su nombre lo indica solamente se quedan en custodia de la institución por lo tanto, el valor tomado en cuenta esta en relación al valor catastral consignado en los mismos.

DOCUMENTOS EN CUSTODIA	
MAYOR AL 200%	10,00
DE 150% A 200%	6,02
DE 100% A 150%	3,63
DE 50% A 100%	2,19
DE 20% A 50%	1,32
MENOR A 20%	0,79

La garantía personal tendrá mayor puntaje siempre que se presente mas garantes, esto se debe a que a falta de garantías reales un mayor cantidad de garantes hace mas segura la cobranza del crédito.

GARANTIA PERSONAL	
DOS GARANTES	10
UN GARANTE	8
SIN GARANTES	1

La garantía quirografaria o a sola firma tiene una ponderación de 10 puntos.

QUIROGRAFARIA	10
----------------------	----

Las condiciones del negocio son un elemento cualitativo, sin embargo esta calificación es realizada por el oficial de créditos. El conocimiento del negocio puede ser calificado previa observación de sus habilidades técnicas.

CONDICIONES	
CONOCIMIENTO DEL NEGOCIO	
EXCELENTE	10
MUY BUENO	8
BUENO	6
REGULAR	4
MALO	2
MUY MALO	1

Un solicitante que posee más de dos fuentes de ingresos tiene una mayor posibilidad de crecer en su actividad económica, las Pymes se han caracterizado por esta diversificación y facilidad de movilidad de sus capitales.

DIVERSIFICACION DEL NEGOCIO	
MAS DE 3 NEGOCIOS	10
DE 2 A 3 NEGOCIOS	8
DE 1 A 2 NEGOCIOS	7
EL MISMO NEGOCIO	6

Un mayor número de proveedores hace que la PYME pueda manejar eficientemente sus precios, asegurar el abastecimiento de sus inventarios durante un periodo determinado, por lo tanto un buen poder de negociación merece una mayor ponderación.

PODER DE NEGOCIACION CON SUS PROVEEDORES	
ALTO	10
MEDIO ALTO	8
MEDIO	6
MEDIO BAJO	4

BAJO	2
------	---

Un mayor número de clientes distribuidos en mas regiones obtiene un mas alto porcentaje como se muestra a continuación:

PODER DE NEGOCIACION CON SUS CLIENTES	
ALTO	10
MEDIO ALTO	8
MEDIO	6
MEDIO BAJO	4
BAJO	2

El carácter tiene que ver con la moral de pago que posee el solicitante, un crédito vigente indica que es un cliente que tiene buena reputación crediticia, sin embargo en este ítem se debe hacer notar si existe en su historial prestamos que estuvieran vencidos por largos periodos de tiempo.

CARÁCTER	
CREDITOS VIGENTES	10
CREDITOS VENCIDOS	1
CREDITOS EN EJECUCION	1

En base a todos los Ítems anteriormente mencionados se obtendrá un promedio en una escala de 1 a 10 puntos y en función al puntaje obtenido se asignara una calificación la misma que ira acompañada con una conclusión y recomendaciones, esta calificación también determinara la tasa de interés que pagara el solicitante, este interés esta en función al riesgo que posee cada operación.

TABLA DE CALIFICACION Y TASAS DE INTERES BOLSA PYME				
PUNTUACION	CALIFICACION	INTERES PAGADO POR EL SOLICITANTE	INTERES PARA EL INVERSOR	SPEED BANCARIO
10	AAA	13,00	7,00	6,00
9	AA	13,50	7,50	6,00
8	A	14,00	8,00	6,00
7	BBB	15,00	9,00	6,00
6	BB	16,00	10,00	6,00

5	B	17,00	11,00	6,00
4	CCC	20,00	14,00	6,00
3	CC	22,00	16,00	6,00
2 a 0	C	24,00	18,00	6,00

CAPITULO XII

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

El presente trabajo de investigación tiene por finalidad diseñar una Nueva Tecnología crediticia (Bolsa Pyme) para el Banco Mercantil Santa Cruz de la ciudad de La Paz, de manera que se pueda elevar el nivel de colocaciones de créditos PYMES (pequeñas y medianas empresas), teniendo en cuenta que en la actualidad existe liquidez en el sistema bancario boliviano y en contra partida tenemos una gran demanda por préstamos para capital de trabajo principalmente.

Se estima que una de las herramientas gerenciales para aprovechar las captaciones y la situación descrita, es el diseño de nuevas tecnologías crediticias, asumiendo que esto constituye incrementos significativos tanto en las colocaciones como en las captaciones del público, en un corto período de tiempo, en materia de rentabilidad, productividad, tiempo de respuesta, y calidad, lo cual implica la obtención de ventajas competitivas.

El trabajo que se presenta, muestra una estructura temática basada en la secuencia de conceptos y elementos correspondientes al desarrollo de una tesis, con el fin de cumplir los requisitos del IICCA para la titulación de Máster en Gestión Financiera:

La Parte Introductoria donde se identifica el problema, se expone los argumentos que justifican la realización del trabajo, así como se establecen los objetivos que se pretenden lograr al finalizar la investigación.

La Segunda Parte del estudio corresponde al Marco Práctico, el mismo que contiene como primer capítulo a la metodología de la investigación, donde se identifica el tipo de estudio, se formula la hipótesis, y se seleccionan los métodos y técnicas para la recolección de información.

En esta Segunda Parte se presentarán posteriormente, los resultados del trabajo de campo, para conocer los actuales procesos de otorgación de créditos aplicados en el sistema bancario, así como las limitaciones que tienen en la colocación de créditos destinado a las PYMES.

En la tercera parte se planteará la Propuesta de la investigación, que consistirá en el diseño de una Reingeniería del Proceso de Otorgación de Créditos para elevar el nivel de colocaciones de créditos PYMES.

11.1. CONCLUSIONES

La investigación efectuada con la finalidad de diseñar una nueva tecnología crediticia para las PYMES, el Banco Mercantil Santa Cruz de la ciudad de La Paz que permita elevar el nivel de colocaciones de créditos hacia este sector, ha permitido establecer las siguientes conclusiones:

- ❖ Inicialmente es necesario de que en función de las necesidades del cliente, se diseñe una nueva tecnología crediticia que capture la esencia más básica del movimiento bursátil, con el objetivo de alcanzar mejoras sustanciales en medidas críticas de rendimiento, tales como costos, calidad, servicio y rapidez.

- ❖ En lo que respecta al trabajo de campo propiamente dicho, la investigación permite determinar que al finalizar la gestión 2010, el sistema bancario mostró una tendencia creciente en la captación de depósitos del público y un incremento de sus operaciones crediticias, aunque moderado (focalizado en créditos a la vivienda, y microcréditos), pero que le ha permitido la generación de resultados positivos.
- ❖ Sin embargo, en términos de colocación de créditos hacia el sector de las PYMES el banco Mercantil Santa Cruz tiene una participación de mercado incipiente, presentando un índice de morosidad de 20.4% en el año 2010, indicador que contrasta significativamente con el preconcepto que se tiene acerca del riesgo que se tiene al trabajar con Pymes.
- ❖ Los analistas de crédito, de riesgos y gerentes de riesgo del Banco Mercantil Santa Cruz señalados, reconocen que en comparación con otros bancos, el nivel de colocación de créditos PYME es bajo. Asimismo, reconocen que a lo sumo el nivel de colocación de créditos PYME con relación al año anterior es igual o decreciente, atribuyendo sus causas al deficiente proceso de otorgación de créditos que se implantan en las entidades bancarias; otros factores que causan esta incipiente incursión en el mercado de las PYME's es la competencia desarrollada por entidades especializadas en alusión a Banco Sol y Banco Los Andes Procredit.
- ❖ Efectuado el análisis de las tecnologías crediticias en el Banco Mercantil Santa Cruz, se advierte que presentan similitudes en las tecnologías aplicadas en el sistema bancario, lo que dificulta ampliar su cartera de créditos hacia las Pymes, desperdiciándose oportunidades de ampliar el mercado e incrementar los ingresos y consecuentemente elevar la rentabilidad.

- ❖ Los resultados del estudio también permiten aseverar que no existe un procedimiento estandarizado para el registro de solicitudes, ya que los funcionarios entrevistados señalan diversos pasos que no guardan un orden lógico, a pesar de que las entidades bancarias cuenta con reglamentos internos y manual de procedimientos para todo el proceso de otorgación de créditos.
- ❖ Se puede inferir, que la ausencia de tecnologías crediticias innovadoras focalizadas al segmento PYME, hace que el Banco Mercantil Santa Cruz de la ciudad de La Paz, produce baja probabilidad de llegar con efectividad al mercado de las PYMEs, existe riesgo de incrementar los ingresos y rentabilidad y finalmente se transmitirá en los clientes una deficiente calidad de servicio, con incidencia en la imagen del banco.
- ❖ Considerando algunas deficiencias en las actuales tecnologías crediticias para créditos PYME, el presente trabajo de investigación propone una nueva tecnología Bolsa Pyme a fin de incrementar el nivel de colocaciones de créditos en este sector, en base a tres elementos fundamentales: cliente, productos y políticas de crédito, los mismos que son detallados en el capítulo X.

12.2 APORTES

- **Al sector de estudio**

El aporte principal de la investigación al Banco Mercantil Santa Cruz, es el haber propuesto una innovadora tecnología crediticia para Pymes, como un instrumento base para mejorar incrementar los niveles de colocación de créditos hacia el sector de las Pymes que tradicionalmente han sido atendidos por bancos o entidades especializadas en microcrédito, de manera que ello pueda reflejarse en la ampliación del mercado, satisfacción de los usuarios y en el logro de mejores niveles de competitividad.

- **Al desarrollo del país**

Una nueva tecnología crediticia que satisfaga las expectativas y requerimientos del sector de las PYMES, constituye una base para que las entidades del rubro y otras relacionadas con los servicios, puedan desarrollar similares procesos de mejoramiento en diversas etapas según las características de las empresas. Este hecho redundará en una mejor atención de parte del sistema bancario a la población que demanda créditos en el sector, mejorando el trabajo que realiza la banca privada en la colocación de créditos y logrando mayores oportunidades para incrementar sus ingresos. Los créditos otorgados significarán para la población demandante oportunidades para mejorar sus condiciones de vida.

- **A la ciencia administrativa**

La tecnología de crédito PYME propuesta para la banca comercial de la ciudad de La Paz, constituye una herramienta que aprovecha los fundamentos de los procesos y condiciones como base teórica para elevar el nivel de colocaciones de créditos PYME, que puede generalizarse a otras tecnologías crediticias del sistema bancario no sólo en la entidad estudiada, sino de cualquier entidad que provea servicios crediticios.

De esta manera se demuestra que los fundamentos teóricos que proporciona la ciencia administrativa tienen utilidad práctica en el mejoramiento de los procesos, cuando dichos conocimientos son adaptados en forma adecuada para determinada área.

BIBLIOGRAFÍA

- “El sector informal, las micro, pequeñas y medianas empresas y la creación de empleo en los países del Caribe”. (SP/RDCTI98/DT No 2/2). 22-24 Junio. 1998.
- “Implementación de controles posterior a un proceso de reingeniería”. En: www.monografias.com
- CANALS, J.: Estrategias del sector bancario en Bolivia . Ed. Ariel Economía.
- www.sbef.gov.bo sitio web de la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras información extraída por su departamento de investigación y desarrollo económico
- www.sbef.gov.bo sitio web de la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras información extraída por su departamento de investigación y desarrollo económico
- CANALS, J.: “Estrategias del sector bancario en Bolivia” . Ed. Ariel Economía.
- Finanzas Kaizen – Mauricio Lefcovich – www.winred.com – 2004 - LAISECA R. (1994): Riesgos bancarios y tipos de interés. Economiaz N°28 pág 30-43
- ANDER-EGG, Ezequiel. "Técnicas de Investigación Social". Edit. Humanidades. Buenos Aires. 1992.
- ANTEQUERA Nisttahusz, “Competencia en el Mercado Interno: Fortalecimiento PYMES, Estado de Situación, Sistema Boliviano de Productividad y Competitividad”, 2002.
- ARGANDOÑA Antonio. 1.983. "Enciclopedia Práctica de Economía" No. 19. Ediciones Orbis,
- ARGANDOÑA Antonio. 1983. "Enciclopedia Práctica de Economía" No. 19. Ediciones Orbis.

- BORDA Dionisio y RAMÍREZ Julio, “Bolivia: situación y perspectivas de las MPYMES y su contribución a la economía”. Banco Interamericano de Desarrollo, 2006..
- Cámara Departamental de Industrias de La Paz (2004). Primer Censo a Establecimientos Económicos de la Industria Manufacturera en la Ciudad de El Alto.
- Circular SB/333/00 Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras, “Reglamento de Evaluación y Calificación de la Cartera de Créditos – Consideraciones Generales y Deficiniones”, 2002.
- GARCÍA Oscar, PALAO y ROJO Pedro Javier, “Innovación Tecnológica en las empresas”. Escuela Técnica Superior de Ingenieros de Telecomunicación, Universidad Politécnica de Madrid, 2003.
- MATEOS, P. “Dirección y objetivos de la empresa actual”, Ed. Centro de estudios Ramón Areces, S.A. 1999,
- Evaluación del sistema bancario y no bancario al 31 de diciembre de 2005. en: <http://www.sbef.gov.bo>
- HAMMER Michael & CHAMPY James, “Reingeniería”. Colombia 1994, Edit. Norma.
- HERNANDEZ SAMPIERI, Roberto; FERNANDEZ C. Carlos; y BAPTISTA, Pilar. “Metodología de la Investigación”. Edit. McGraw-Hill México. 1998.
- LOPEZ Pascual y SEBASTIÁN Altina, “Gestión Bancaria. Los Nuevos Retos en un Entorno Global”, Edit. McGraww-Hill, España, 1999,
- MENDEZ ALVAREZ, C.E. "Metodología, guía para elaborar diseños de investigación en ciencias económicas, contables y administrativas". Edit. Mc Graw Hill. Bogotá – Colombia; 2001.
- MONTERO, N. Marcelo. “Mercado de Valores, Bolsa de Valores y el Caso Boliviano”, La Paz, 1995.
- MORRIS, Daniel, Op.Cit.
- SANDER Beno, “Educación, Administración y Calidad de Vida”. Edit. Santillana. Buenos Aires. Aula XXI. 1990.

- TAPIA FERNANDEZ, Abel.. "Metodología de la Investigación". Ed. Mundo. Arequipa. 1992.
- TORRES PALOMARES Carmen "Financiamiento de pequeñas y medianas empresas: Argentina y Perú. viabilidad del financiamiento bancario y del mercado de valores". Lima 2003.
- CASAHUGA, Vinardell Antonio. "Diccionario de Economía", España, Edit. Orbis S.A, 1983,
- HARRINGTON, H. James "Mejoramiento de los Procesos de la Empresa". Edit. McGraw-Hill. Colombia 1995.
- MORRIS, Daniel y BRANDON, Joel. "Reingeniería: Como aplicar con Éxito a los Negocios". Edit. McGraw-Hill. Colombia. 1994.
- Viceministerio de Microempresa, Ministerio de Trabajo, Bolivia. 2002.
- ZEVALLOS, Emilio y VELAZCO E. (2003). "Construyendo el Desarrollo a través de las PyMes, el caso Boliviano". Bolivia: FUNDES..
- ZORRILLA Santiago, TORRES, Miguel. "Guía para la elaboración de Tesis". Edit. Fuentes impresores. México. 1998.

ANEXOS

ANEXO 1**SIMBOLOGÍA DE LOS DIAGRAMA DE FLUJO SIMPLE**

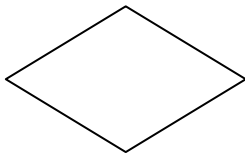
Se llama **Símbolo Terminal** y su función consiste en indicar dónde principia y dónde termina un programa.



Este es el **Símbolo de Proceso** y representa una función de proceso, por ejemplo un cálculo.



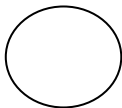
Es el **Símbolo de Documento** y representa una salida de la computadora en forma de un Documento.



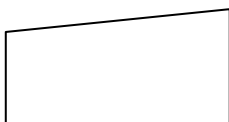
Este es el **Símbolo de Decisión** y permite alterar el curso de acción de un programa. La pregunta o test a ser hecha debe ser mostrada dentro del diamante. Desde el símbolo pueden fluir dos o más flechas.



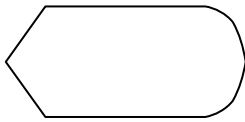
Es el Símbolo de **Entrada/Salida** y representa información que va a ser leída para su posterior procesado, o bien información a ser escrita. Este símbolo puede ser usado para mostrar salida impresa en lugar del símbolo de documento.



Este es el **Símbolo Conector** y se usa para conectar una parte de un diagrama de flujo con otra. Puede encerrarse cualquier símbolo o carácter o carácter dentro de los símbolos conectores.



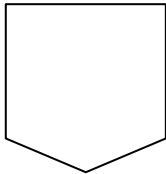
Es el símbolo de **Entrada Manual** y se usa para representar una operación de entrada manual, donde el dispositivo empleado es el teclado.



Este es el **Símbolo de Pantalla** y se usa para representar salida de información por pantalla.



Este es el Símbolo de lectura en Disco Magnético



Este es el **Símbolo de Conector de Página**, este a diferencia del conector de rutina lleva el flujo de una página a otra.

ANEXO Nº 2**ENTREVISTA ESTRUCTURADA, DIRIGIDA A ANALISTAS DE RIESGO
ANALISTAS DE CRÉDITO PYME Y GERENTES DE RIESGO DE LOS BANCOS
COMERCIALES DE LA PAZ.**

El siguiente cuestionario tiene fines estrictamente académicos, por lo que le pedimos tenga la gentileza de responder con la mayor veracidad posible.

Entidad bancaria: _____

Cargo que desempeña: _____

1. En comparación con otros bancos ¿cómo es el nivel de colocación de créditos PYME en la entidad bancaria donde trabaja Ud?
 - a) Es menor
 - b) Es igual
 - c) Es mayor

2. ¿Cómo considera el nivel de colocación de créditos PYME en su entidad bancaria, con relación al año anterior?
 - a) Es creciente
 - b) Se mantiene igual
 - c) Es decreciente

3. ¿Por qué cree que ocurre lo anterior?
 - a) Por falta de nuevas tecnologías crediticias
 - b) Por falta de mejores condiciones
 - c) Por falta de promoción
 - d) Otro _____

4. ¿La actual tecnología crediticia de créditos PYME en la entidad bancaria en la que trabaja Ud. utiliza códigos para diferentes niveles de seguridad?
- a) Si
 - b) No
5. ¿Durante el proceso de otorgación de créditos PYME los clientes son registrados con códigos personales?
- a) Si
 - b) No
6. La información que se proporciona a los clientes sobre las condiciones de créditos PYME durante el proceso de recepción de solicitud y posterior aceptación o rechazo de la misma es:
- a) Básica o mínima
 - b) Sólo la necesaria
 - c) Detallada
 - d) Otro
- _____
7. Describa Ud, la forma en que se registran las solicitudes de créditos PYME.
- _____
- _____
- _____
- _____
8. Detalle Ud. el procedimiento utilizado desde la recepción de la solicitud de créditos PYME hasta la confirmación de aceptación o rechazo:
- a) _____
 - b) _____
 - c) _____

-
- d) _____
- e) _____
9. Cuando el Banco tiene los resultados de confirmación de crédito PYME, ¿en qué forma se comunica la aceptación o rechazo de la solicitud al cliente?
- a) Personalmente
 - b) Por carta
 - c) E mail
 - d) Teléfono
 - e) Otro
- _____
10. ¿Aproximadamente, cuál es el tiempo que transcurre entre la recepción de la solicitud de crédito PYME y la confirmación?
- a) De 1 a 10 días
 - b) De 11 a 30 días
 - c) De 30 a 60 días
 - d) De 61 a 90 días
 - e) Más de 90 días

-
11. Según su criterio, ¿es suficiente el número de personal asignado para el proceso de otorgación de créditos PYME en el banco donde trabaja Ud?
- a) Si
 - b) No
12. ¿Cómo cree que el banco donde trabaja Ud. puede incrementar el nivel de colocación de créditos PYME?
- a) Con campañas agresivas de promoción
 - b) Creando nuevas tecnologías crediticias
 - c) Capacitando al personal
 - d) Flexibilizando los requisitos exigidos a los clientes
 - e) Otro
-

ANEXO Nº 3**TABULACIÓN DE LAS ENTREVISTAS DIRIGIDAS A ANALISTAS DE RIESGO ANALISTAS DE CRÉDITO PYME Y GERENTES DE RIESGO DE LOS BANCOS COMERCIALES DE LA PAZ****CUADRO Nº 1****NIVEL DE COLOCACIÓN DE CRÉDITOS PYME
CON RELACIÓN A OTROS BANCOS**

Descripción	Frecuencia	Porcentaje (%)
Es menor	8	66,67
Es igual	3	25,00
Es mayor	1	8,33
Total	12	100,00

FUENTE: Elaboración propia en base a entrevista estructurada, ítem

1.

CUADRO Nº 2**EVOLUCIÓN DEL NIVEL DE COLOCACIÓN DE CRÉDITOS PYME
CON RELACIÓN AL AÑO ANTERIOR**

Descripción	Frecuencia	Porcentaje (%)
Es creciente	3	25,00
Se mantiene igual	5	41,67
Es decreciente	4	33,33
Total	12	100,00

FUENTE: Elaboración propia en base a entrevista estructurada, ítem

2.

CUADRO N° 3

RAZONES QUE EXPLICAN EL COMPORTAMIENTO DE LOS CRÉDITOS PYME

Descripción	Frecuencia	Porcentaje (%)
Porque recién se está incursionando con el producto	7	58,33
Por la competencia de bancos especializados	4	33,33
Por falta de promoción	1	8,33
Total	12	100,00

FUENTE: Elaboración propia en base a entrevista estructurada, ítem

3.

CUADRO N° 4

UTILIZACIÓN DE CÓDIGOS PARA DIFERENTES NIVELES DE SEGURIDAD EN EL ACTUAL PROCESO DE OTORGACIÓN DE CRÉDITOS PYME

Descripción	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	7	58,33
No	5	41,67
Total	12	100.00

FUENTE: Elaboración propia en base a entrevista estructurada, ítem 4

CUADRO N° 5

REGISTRO DE CLIENTES CON CÓDIGOS PERSONALES DURANTE EL PROCESO DE OTORGACIÓN DE CRÉDITOS PYME

Descripción	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	9	75,00

No	3	25,00
Total	12	100,00

FUENTE: Elaboración propia en base a entrevista estructurada, ítem 5

CUADRO N° 6

INFORMACIÓN PROPORCIONADA A LOS CLIENTES SOBRE LAS
CONDICIONES EXIGIDAS PARA CRÉDITOS PYME

Descripción	Frecuencia	Porcentaje (%)
Básica o mínima	3	25,00
Sólo la necesaria	3	25,00
Detallada	6	50,00
Total	12	100.00

FUENTE: Elaboración propia en base a entrevista estructurada, ítem 6.

CUADRO N° 7

FORMA EN QUE SE REGISTRAN LAS SOLICITUDES DE CRÉDITO PYME

Descripción	Frecuencia	Porcentaje (%)
Existen sistemas internos donde se registra solicitudes	4	33,33
Depende del tipo de operación que se ejecute	2	16,67
Se registran en una base de datos de acuerdo a los requerimientos	2	16,67
De la solicitud, los datos pasan a una hoja electrónica y se presenta al comité para su aprobación	3	25,00
Operaciones bajo línea no se registran y si son nuevos si	1	8,33
Total	12	100.00

FUENTE: Elaboración propia en base a entrevista estructurada, ítem 7

CUADRO N° 8

PROCEDIMIENTO UTILIZADO DESDE LA RECEPCIÓN DE LA SOLICITUD DE CRÉDITOS PYME HASTA SU CONFIRMACIÓN

Descripción	Frecuencia	Porcentaje (%)
RESPUESTA 1		
Recepción y negociación de la solicitud	4	33,33
Evaluación e informe del oficial de crédito		

Evaluación del Dpto. de riesgo Evaluación del gerente de riesgo Aprobación, rechazo o postergación		
RESPUESTA 2 Solicitud y revisión de documentos Evaluación comercial Evaluación de riesgo Aprobación de las diferentes instancias Firma de contratos por Dpto. legal Desembolso	6	50,00
RESPUESTA 3 Ns/Nr	2	16,67
Total	7	100,00

FUENTE: Elaboración propia en base a entrevista estructurada, ítem 8

CUADRO N° 9

FORMA EN QUE SE COMUNICA AL CLIENTE LA ACEPTACIÓN O RECHAZO DE SU SOLICITUD DE CRÉDITO PYME

Descripción	Frecuencia	Porcentaje (%)
Personalmente	8	66,67
Por carta	2	16,67
E mail	0	0,00
Teléfono	2	16,67
Total	12	100,00

FUENTE: Elaboración propia en base a entrevista estructurada, ítem 9

CUADRO N° 10

TIEMPO TRANSCURRIDO ENTRE LA RECEPCIÓN DE LA SOLICITUD DE CRÉDITO PYME Y LA CONFIRMACIÓN

Descripción	Frecuencia	Porcentaje (%)
De 1 a 5 días	2	16,67
De 6 a 10 días	5	41,67
Más de 10 días	5	41,67
Total	12	100,00

FUENTE: Elaboración propia en base a entrevista estructurada, ítem 10

CUADRO N° 11

SUFICIENCIA DEL NÚMERO DE PERSONAS ASIGNADAS PARA EL PROCESO DE OTORGACIÓN DE CRÉDITOS PYME

Descripción	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	4	33,33
No	8	66,67
Total	12	100,00

FUENTE: Elaboración propia en base a entrevista estructurada, ítem 11.

CUADRO N° 12

ALTERNATIVAS PARA INCREMENTAR EL NIVEL DE COLOCACIÓN DE CRÉDITOS PYME

Descripción	Frecuencia	Porcentaje (%)
Con campañas agresivas de promoción	2	16,67
Creando nuevas tecnologías crediticias	6	50,00
Capacitando al personal	2	16,67
Flexibilizando los requisitos exigidos a los clientes	2	16,67
Total	12	100,00

FUENTE: Elaboración propia en base a entrevista estructurada, ítem 12.

CAPITULO XIV

CONCLUSIONES

La investigación efectuada ha permitido establecer las siguientes conclusiones:

El presente trabajo de investigación tiene por finalidad efectuar una reingeniería del proceso de otorgación de créditos del sistema bancario de la ciudad de La Paz, de manera que se pueda elevar el nivel de colocaciones de créditos PYMES (pequeñas y medianas empresas), teniendo en cuenta que en la actualidad existe una limitación de los créditos destinados a este sector por parte del sistema bancario.

Se estima que una de las herramientas gerenciales que puede mejorar el proceso de otorgación de créditos hacia el sector de las PYMES es la reingeniería de procesos, asumiendo que ésta constituye una recreación y reconfiguración de las actividades y procesos de la empresa, lo cual implica volver a crear y configurar de manera radical él o los sistemas de la compañía a los efectos de lograr incrementos significativos, y en un corto período de tiempo, en materia de rentabilidad, productividad, tiempo de respuesta, y calidad, lo cual implica la obtención de ventajas competitivas.

En este sentido, el estudio muestra una estructura basada en la secuencia de conceptos y elementos correspondientes al desarrollo de una tesis con el fin de cumplir los requisitos de la Universidad para la titulación de grado:

El estudio inicia identificando la problemática de estudio, donde se establece que el nivel de colocaciones de crédito de la banca comercial de la ciudad de La Paz

en el sector de las PYMES es incipiente, desperdiciándose oportunidades para ingresar en este atractivo mercado que en la actualidad es cubierta por los Fondos Financieros Privados en pequeña escala por algunos bancos.

Dentro de los argumentos que justifican la ejecución del trabajo de investigación se destacan los beneficios de la reingeniería de procesos, como una herramienta gerencial que permite optimizar los tiempos, la calidad de atención y la reducción de procedimientos haciéndola más eficiente.

En la parte teórica se logró compilar la bibliografía pertinente que respalda cada una de las variables identificadas en el estudio, así como otros temas inherentes al estudio, proporcionando la base teórica relacionada con los procesos, la reingeniería de procesos, el sistema financiero, y finalmente conceptos elementales sobre el significado y la importancia de las PYMES como uno de los sectores productivos de mayor importancia en el país.

Por otra parte, el estudio siguió un procedimiento metodológico acorde a un trabajo de investigación científica, para lo cual se identificó el tipo de estudio como “descriptivo” y de carácter “transeccional descriptivo”. El método utilizado para el análisis e interpretación de resultados fue el “hipotético-deductivo”, complementado con las técnicas de la entrevista estructuras e investigación documental. La entrevista fue dirigida a analistas de riesgo, analistas de crédito PYMES y Gerentes de Riesgo de las entidades bancarias de una muestra conformada por el Banco Mercantil, Banco Unión y Banco Nacional de Bolivia.

En la Segunda Parte de la investigación se exponen los resultados obtenidos a través de los instrumentos señalados, cuyo análisis permite establecer las siguientes conclusiones fundamentales:

Al finalizar la gestión 2005, el sistema bancario mostró una tendencia creciente en la captación de depósitos del público y un incremento de sus operaciones crediticias, aunque moderado (focalizado en créditos a la vivienda), pero que le ha permitido la generación de resultados positivos. Lo observado al finalizar el año 2005, podría representar para la banca un punto de quiebre en la tendencia negativa observada en los últimos cinco años, tanto en el nivel de sus operaciones como en la generación de utilidades.

Sin embargo, en términos de colocación de créditos hacia el sector de las PYMES sólo algunos bancos han incursionado con éxito en este mercado, siendo los bancos Mercantil, Unión y Nacional de Bolivia los que tienen una participación de mercado incipiente ya que entre las tres entidades no logran exceder el 1% del mercado de las PYMES, sin embargo, presentan un índice de morosidad de 20.4% en el año 2005, indicador que contrasta significativamente con el índice de morosidad de la cartera de microcrédito de los fondos financieros privados (2.2%), entidades especializadas en el otorgamiento de este tipo de créditos.

Los analistas de crédito, de riesgos y gerentes de riesgo de los tres bancos señalados, reconocen que en comparación con otros bancos, el nivel de colocación de créditos PYME es bajo. Asimismo, reconocen que a lo sumo el nivel de colocación de créditos PYME con relación al año anterior es igual o decreciente, atribuyendo sus causas al deficiente proceso de otorgación de créditos que se implantan en las entidades bancarias; otros factores que causan esta incipiente incursión en el mercado de las PYMEs es la competencia desarrollada por entidades especializadas en alusión a Bancosol y Banco Los Andes Procredit.

Efectuado el análisis de los procesos de otorgación de créditos en los bancos Mercantil, Unión y Nacional de Bolivia, se advierte que presentan similitudes en la selección de los clientes, los tipos de financiamiento, requisitos, documentación

exigida y otros; sin embargo, se observa que el proceso entre la presentación de solicitud de crédito y la confirmación de rechazo o aceptación de la misma es tediosa y hasta burocrática, lo que dificulta ampliar su cartera de créditos hacia las PYMEs, desperdiciándose oportunidades de ampliar el mercado e incrementar los ingresos y consecuentemente elevar la rentabilidad.

Los resultados del estudio también permiten aseverar que no existe un procedimiento estandarizado para el registro de solicitudes, ya que los funcionarios entrevistados señalan diversos pasos que no guardan un orden lógico, a pesar de que las entidades bancarias cuenta con reglamentos internos y manual de procedimientos para todo el proceso de otorgación de créditos.

Se puede inferir, que de no mejorarse o cambiarse el actual proceso de otorgación de créditos PYME en la banca privada de la ciudad de La Paz, pueden generarse consecuencias perjudiciales para estas entidades, ya que al continuar con un proceso ineficiente, la probabilidad de llegar con efectividad al mercado de las PYMEs será menor, existirá riesgo de incrementar los ingresos y rentabilidad, y finalmente se transmitirá en los clientes una deficiente calidad de servicio, con incidencia en la imagen de los bancos.

Considerando estas deficiencias en el proceso de otorgación de créditos PYME, el presente trabajo de investigación propone una reingeniería de este proceso a fin de incrementar el nivel de colocaciones de créditos en este sector, en base a tres elementos fundamentales: cliente, productos y políticas de crédito, los mismos que son detallados en el capítulo XII.

Teniendo en cuenta las deficiencias identificadas en el proceso de otorgación de créditos PYME en las entidades bancarias de la ciudad de La Paz, y a fin de facilitar el acceso de este sector a estos recursos financieros, se formulan las siguientes recomendaciones:

- ❖ Una de las medidas que puede ser efectiva para incrementar el nivel de colocaciones PYMES dentro el sistema bancario, es la flexibilización de las tasas, garantías y requisitos exigidos; sin embargo, a pesar de que esto implica un riesgo considerando las características del sector, ofrece también una magnífica rentabilidad; los bancos especializados en este tipo de créditos, han sabido flexibilizar estos requisitos y han logrado colocar grandes cantidades de créditos, sin descuidar la mora, esto por que ha sabido identificar los clientes potenciales, y han sabido manejar de la mejor manera el riesgo.
- ❖ Otro de los aspectos de mayor ponderación que se deben tomar en cuenta dentro del proceso de otorgación de créditos PYMES, es la visita de campo, donde se efectúa la visita al negocio del cliente, y muchas veces su domicilio, pero le da una mejor visión al analista sobre los requisitos más prioritarios que se debe tomar en cuenta; estas visitas son muy importantes para determinar, los plazos, tasas, y garantías, según el requerimiento y tipo de cliente.
- ❖ Por otra parte, también será necesario identificar el destino del crédito, para ver cuál es el tiempo prudente, por que muchas veces mayor tiempo, sería innecesario, ya que este tipo de créditos por la naturaleza de los mismos, no requiere plazos largos de pago.

- ❖ Es necesario que los niveles de decisión de los bancos comerciales de la ciudad de La Paz tengan que analizar cuidadosamente sus políticas crediticias con la finalidad de reorientarlas en función del comportamiento de los acreedores, de tal forma que los préstamos que otorgan puedan ser administrados adecuadamente, lo cual sólo es posible si el cliente tiene la suficiente orientación y asesoramiento técnico para ello.
- ❖ Es pertinente que las entidades del sistema financiero bancario implementen políticas dirigidas a prestar asesoramiento técnico, orientación y fundamentalmente educación crediticia a los prestatarios, que se traduzcan en una eficiente administración de los recursos obtenidos y en la responsabilidad del cumplimiento con el compromiso contraído. Ello contribuirá a la paulatina reducción de los índices de morosidad en las diversas entidades del medio, y a generar una mayor credibilidad para con los prestatarios. También es pertinente que las entidades financieras deban buscar los mecanismos más adecuados para introducir tecnología financiera que permita contar con la información oportuna para la toma de decisiones, lo cual contribuirá en la óptima selección de los clientes.
- ❖ Con el fin de reducir los niveles de morosidad, será importante que el sistema financiero bancario de la ciudad de La Paz trate de diversificar su cartera, es decir no especializarse en financiar simplemente un tipo de actividad, sino abarcar diferentes rubros productivos, comerciales y actividades del mercado microempresarial, con planes y programas especiales para cada uno de ellos.

BIBLIOGRAFÍA

LIBROS

- ANDER-EGG, Ezequiel. "Técnicas de Investigación Social". Edit. Humanitas. Buenos Aires. 1992.
- ANTEQUERA Nisttahusz, "Competencia en el Mercado Interno: Fortalecimiento PYMES, Estado de Situación, Sistema Boliviano de Productividad y Competitividad", 2002.
- ARGANDOÑA Antonio. "Enciclopedia Práctica de Economía" No. 19. Ediciones Orbis, Madrid, 1.983.
- BORDA Dionisio y RAMÍREZ Julio, "Bolivia: situación y perspectivas de las MPYMES y su contribución a la economía".Banco Interamericano de Desarrollo, La Paz, 2006.
- CANALS, J: Estrategias del Sector Bancario en Bolivia. Ed. Ariel Economía. Madrid, 1999.
- CASAHUGA, Vinardell Antonio. "Diccionario de Economía", Edit. Orbis S.A, Madrid, 1983.
- GARCÍA Oscar, PALAO y ROJO Pedro Javier, "Innovación Tecnológica en las empresas". Escuela Técnica Superior de Ingenieros de Telecomunicación, Universidad Politécnica de Madrid, 2003.
- HAMMER Michael & CHAMPY James, "Reingeniería". Edit. Norma. Colombia 1994.
- HARRINGTON, H. James "Mejoramiento de los Procesos de la Empresa". Edit. McGraw-Hill. Colombia 1995.

- HERNÁNDEZ SAMPIERI, Roberto; FERNÁNDEZ C. Carlos; y BAPTISTA, Pilar. "Metodología de la Investigación". Edit. McGraw-Hill México. 1998.
- LÓPEZ Pascual y SEBASTIÁN Altina, "Gestión Bancaria. Los Nuevos Retos en un Entorno Global", Edit. McGraww-Hill, España, 1999.
- MATEOS, P. "Dirección y objetivos de la empresa actual", Ed. Centro de estudios Ramón Areces, S.A. Buenos Aires, 1999.
- MÉNDEZ ÁLVAREZ, C.E. "Metodología, guía para elaborar diseños de investigación en ciencias económicas, contables y administrativas". Edit. Mc Graw Hill. Bogotá – Colombia; 2001.
- MONTERO, N. Marcelo. "Mercado de Valores, Bolsa de Valores y el Caso Boliviano", La Paz, 1995.
- MORRIS, Daniel y BRANDON, Joel. "Reingeniería: Como aplicar con Éxito a los Negocios". Edit. McGraw-Hill. Colombia. 1994.
- SANDER Beno, "Educación, Administración y Calidad de Vida". Edit. Santillana - Aula XXI. Buenos Aires. 1990.
- TAPIA FERNÁNDEZ, Abel. "Metodología de la Investigación". Ed. Mundo. Arequipa. 1992.
- TORRES PALOMARES Carmen "Financiamiento de pequeñas y medianas empresas: Argentina y Perú. viabilidad del financiamiento bancario y del mercado de valores". Lima 2003.
- ZEVALLOS, Emilio y VELAZCO E. (2003). "Construyendo el Desarrollo a través de las PYMES, el caso Boliviano". Bolivia: FUNDES.
- ZORRILLA Santiago, TORRES, Miguel. "Guía para la elaboración de Tesis". Edit. Fuentes impresores. México. 1998.

DOCUMENTOS DE TRABAJO

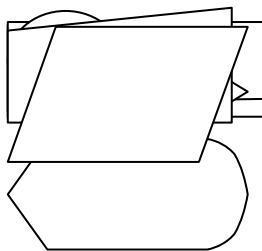
- “El sector informal, las micro, pequeñas y medianas empresas y la creación de empleo en los países del Caribe”. (SP/RDCTI98/DT No 2/2). 22-24 Junio. 1998.
- Cámara Departamental de Industrias de La Paz (2004). Primer Censo a Establecimientos Económicos de la Industria Manufacturera en la Ciudad de El Alto.
- Circular SB/333/00 ASFI, “Reglamento de Evaluación y Calificación de la Cartera de Créditos – Consideraciones Generales y Definiciones”, 2011.
- Manuales de Procedimientos de Créditos. Banco Mercantil, Banco Unión y Banco Nacional de Bolivia.
- Viceministerio de Microempresa, Ministerio de Trabajo, Bolivia. 2002.

CITAS DE INTERNET

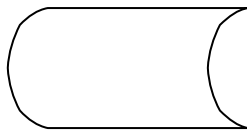
- <http://www.asfi.gob.bo>. Evaluación del sistema bancario y no bancario al 31 de diciembre de 2011. Hrs. 17:30
- <http://www.centrum.pucp.edu.pe/menusup/publicaciones/articulos/feb02/gerproc.htm>. 29, noviembre, 2006.
- www.monografias.com. “Implementación de controles posterior a un proceso de reingeniería”. 30-11-2006. Hrs: 13: 40.
- www.asfi.gob.bo sitio web de la Autoridad de Supervisión y Control del Sistema Financiero información presentada por las entidades bancarias a central de riesgos. 5, marzo de 2012. Hrs: 21.06.

- www.asfi.gob.bo sitio web de la Autoridad de Supervisión y Control del Sistema Financiero información presentada por las entidades bancarias a central de riesgos. 5, marzo de 2012. Hrs: 21.06.
- www.asfi.gob.bo sitio web de la Autoridad de Supervisión y Control del Sistema Financiero información extraída por su departamento de investigación y desarrollo económico. 5 de marzo 2012. Hrs: 13.57.
- www.winred.com – Finanzas Kaizen – Mauricio Lefcovich –7- 3 - 2004. Hrs: 18:20.

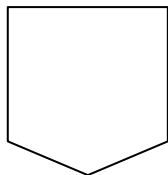
ANEXOS



Es el Símbolo de **Entrada/Salida** y representa información que va a ser leída para su posterior procesado, o bien información a ser escrita. Este símbolo puede ser usado para mostrar salida impresa en lugar del símbolo de documento.
de información por pantalla.



Este es el Símbolo de lectura en Disco Magnético



Este es el **Símbolo de Conector de Página**, este a diferencia del conector de rutina lleva el flujo de una página a otra.

ANEXO Nº 2
ENTREVISTA ESTRUCTURADA, DIRIGIDA A EJECUTIVOS DE CUENTAS,
ANALISTAS DE RIESGO
ANALISTAS DE CRÉDITO PYME Y GERENTES DE RIESGO DEL BANCO
MERCANTIL SANTA CRUZ.

El siguiente cuestionario tiene fines estrictamente académicos, por lo que le pedimos tenga la gentileza de responder con la mayor veracidad posible.

Entidad bancaria: _____

Cargo que desempeña: _____

13. En comparación con otros bancos ¿cómo es el nivel de colocación de créditos PYME en la entidad bancaria donde trabaja Ud?
 - a) Es menor
 - b) Es igual
 - c) Es mayor

14. ¿Cómo considera el nivel de colocación de créditos PYME en su entidad bancaria, con relación al año anterior?
 - a) Es creciente
 - b) Se mantiene igual
 - c) Es decreciente

15. ¿Por qué cree que ocurre lo anterior?
 - a) Por falta de nuevas tecnologías crediticias
 - b) Por falta de nuevas condiciones crediticias
 - c) Por falta de promoción

16. ¿La actual tecnología crediticia PYME en la entidad bancaria en la que trabaja Ud utiliza códigos para diferentes niveles de seguridad?
 - a) Si
 - b) No

17. ¿En la actual tecnología crediticia PYME los clientes son registrados con códigos personales?
 - a) Si
 - b) No

18. La información que se proporciona a los clientes sobre las condiciones de créditos PYME durante el proceso de recepción de solicitud y posterior aceptación o rechazo de la misma es:
- a) Básica o mínima
 - b) Sólo la necesaria
 - c) Detallada
 - d) Otro _____
19. Describa Ud, la forma en que se registran las solicitudes de créditos PYME.
- _____
- _____
20. Detalle Ud. el procedimiento utilizado desde la recepción de la solicitud de créditos PYME hasta la confirmación de aceptación o rechazo:
- a) _____
 - b) _____
 - c) _____
 - d) _____
 - e) _____
21. Cuando el Banco tiene los resultados de confirmación de crédito PYME, ¿en qué forma se comunica la aceptación o rechazo de la solicitud al cliente?
- a) Personalmente
 - b) Por carta
 - c) E mail
 - d) Teléfono
 - e) Otro _____
22. ¿Aproximadamente, cuál es el tiempo que transcurre entre la recepción de la solicitud de crédito PYME y la confirmación?
- a) De 1 a 10 días
 - b) De 11 a 30 días
 - c) De 30 a 60 días
 - d) De 61 a 90 días
 - e) Más de 90 días

-
23. Según su criterio, ¿es suficiente el número de personal asignado para el proceso de otorgación de créditos PYME en el banco donde trabaja Ud?
- a) Si
 - b) No
24. ¿Cómo cree que el banco donde trabaja Ud puede incrementar el nivel de colocación de créditos PYME?
- a) Con campañas agresivas de promoción
 - b) Mejorando el actual proceso de otorgación de créditos
 - c) Capacitando al personal
 - d) Flexibilizando los requisitos exigidos a los clientes
 - e) Otro _____

ANEXO Nº 3**TABULACIÓN DE LAS ENTREVISTAS DIRIGIDAS A ANALISTAS DE RIESGO
ANALISTAS DE CRÉDITO PYME Y GERENTES DE RIESGO DE LOS BANCOS
COMERCIALES DE LA PAZ****TABLA Nº 1
NIVEL DE COLOCACIÓN DE CRÉDITOS PYME
CON RELACIÓN A OTROS BANCOS**

Descripción	Frecuencia	Porcentaje (%)
Es menor	8	66,67
Es igual	3	25,00
Es mayor	1	8,33
Total	12	100,00

FUENTE: Elaboración propia en base a entrevista estructurada, ítem 1.

**TABLA Nº 2
EVOLUCIÓN DEL NIVEL DE COLOCACIÓN DE CRÉDITOS PYME
CON RELACIÓN AL AÑO ANTERIOR**

Descripción	Frecuencia	Porcentaje (%)
Es creciente	3	25,00
Se mantiene igual	5	41,67
Es decreciente	4	33,33
Total	12	100,00

FUENTE: Elaboración propia en base a entrevista estructurada, ítem 2.

**TABLA Nº 3
RAZONES QUE EXPLICAN EL COMPORTAMIENTO DE LOS CRÉDITOS PYME**

Descripción	Frecuencia	Porcentaje (%)
Por falta de tecnologías crediticias	7	58,33
Por la competencia de bancos especializados	4	33,33
Por falta de promoción	1	8,33
Total	12	100,00

FUENTE: Elaboración propia en base a entrevista estructurada, ítem 3.

TABLA Nº 4
UTILIZACIÓN DE CÓDIGOS PARA DIFERENTES NIVELES DE SEGURIDAD EN
EL ACTUAL PROCESO DE OTORGACIÓN DE CRÉDITOS PYME

Descripción	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	7	58,33
No	5	41,67
Total	12	100.00

FUENTE: Elaboración propia en base a entrevista estructurada, ítem 4

TABLA Nº 5
REGISTRO DE CLIENTES CON CÓDIGOS PERSONALES DURANTE EL
PROCESO DE OTORGACIÓN DE CRÉDITOS PYME

Descripción	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	9	75,00
No	3	25,00
Total	12	100,00

FUENTE: Elaboración propia en base a entrevista estructurada, ítem 5

TABLA Nº 6
INFORMACIÓN PROPORCIONADA A LOS CLIENTES SOBRE LAS
CONDICIONES EXIGIDAS PARA CRÉDITOS PYME

Descripción	Frecuencia	Porcentaje (%)
Básica o mínima	3	25,00
Sólo la necesaria	3	25,00
Detallada	6	50,00
Total	12	100.00

FUENTE: Elaboración propia en base a entrevista estructurada, ítem 6.

TABLA Nº 7
FORMA EN QUE SE REGISTRAN LAS SOLICITUDES DE CRÉDITO PYME

Descripción	Frecuencia	Porcentaje (%)
Existen sistemas internos donde se registra solicitudes	4	33,33
Depende del tipo de operación que se ejecute	2	16,67
Se registran en una base de datos de acuerdo a los requerimientos	2	16,67
De la solicitud, los datos pasan a una hoja electrónica y se presenta al comité para su aprobación	3	25,00
Operaciones bajo línea no se registran y si son nuevos si	1	8,33
Total	12	100.00

FUENTE: Elaboración propia en base a entrevista estructurada, ítem 7

TABLA Nº 8
PROCEDIMIENTO UTILIZADO DESDE LA RECEPCIÓN DE LA SOLICITUD DE CRÉDITOS PYME HASTA SU CONFIRMACIÓN

Descripción	Frecuencia	Porcentaje (%)
RESPUESTA 1 Recepción y negociación de la solicitud Evaluación e informe del oficial de crédito Evaluación del Dpto. de riesgo Evaluación del gerente de riesgo Aprobación, rechazo o postergación	4	33,33
RESPUESTA 2 Solicitud y revisión de documentos Evaluación comercial Evaluación de riesgo Aprobación de las diferentes instancias Firma de contratos por Dpto. legal Desembolso	6	50,00
RESPUESTA 3 Ns/Nr	2	16,67
Total	7	100,00

FUENTE: Elaboración propia en base a entrevista estructurada, ítem 8

TABLA Nº 9
FORMA EN QUE SE COMUNICA AL CLIENTE LA ACEPTACIÓN O RECHAZO
DE SU SOLICITUD DE CRÉDITO PYME

Descripción	Frecuencia	Porcentaje (%)
Personalmente	8	66,67
Por carta	2	16,67
E mail	0	0,00
Teléfono	2	16,67
Total	12	100,00

FUENTE: Elaboración propia en base a entrevista estructurada, ítem 9

TABLA Nº 10
TIEMPO TRANSCURRIDO ENTRE LA RECEPCIÓN DE LA SOLICITUD DE
CRÉDITO PYME Y LA CONFIRMACIÓN

Descripción	Frecuencia	Porcentaje (%)
De 1 a 5 días	2	16,67
De 6 a 10 días	5	41,67
Más de 10 días	5	41,67
Total	12	100,00

FUENTE: Elaboración propia en base a entrevista estructurada, ítem 10

TABLA Nº 11
SUFICIENCIA DEL NÚMERO DE PERSONAS ASIGNADAS PARA EL PROCESO
DE OTORGACIÓN DE CRÉDITOS PYME

Descripción	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	4	33,33
No	8	66,67
Total	12	100,00

FUENTE: Elaboración propia en base a entrevista estructurada, ítem 11.

TABLA N° 12
ALTERNATIVAS PARA INCREMENTAR EL NIVEL DE COLOCACIÓN DE
CRÉDITOS PYME

Descripción	Frecuencia	Porcentaje (%)
Con campañas agresivas de promoción	2	16,67
Mejorando el actual proceso de otorgación de créditos	6	50,00
Capacitando al personal	2	16,67
Flexibilizando los requisitos exigidos a los clientes	2	16,67
Total	12	100,00

FUENTE: Elaboración propia en base a entrevista estructurada, ítem 12.

I. DATOS PERSONALES

Nombre : Hugo Giovanni Arispe Méndez
Carnet de Identidad : 6093542 LP
Lugar y fecha de Nacimiento : La Paz, 06 de Abril de 1983
Edad : 29 Años
Nacionalidad : Boliviana
Libreta Serv. Militar : N° 1792 Año 2000
Estado Civil : Casado
Dirección : Av. Brasil Esq. Pasoskanqui N°. 1584
Teléfono : 2248059 - 2222776 - 70630533

II. ESTUDIOS REALIZADOS**SUPERIORES**

1. **Maestría** : Gestión Financiera (Egresado)
Universidad : Instituto de Investigación y Capacitación en Ciencias Administrativas
"Universidad Mayor de San Andrés"
Lugar : La Paz - Bolivia
Fecha : Culmina con la defensa de tesis.

2. **Diplomado** : **Administración Financiera de Negocios**
Universidad : Instituto de Investigación y Capacitación en Ciencias Administrativas
"Universidad Mayor de San Andrés"
Lugar : La Paz – Bolivia
Fecha : 09/09/2008

3. **Diplomado** : **Finanzas Bancarias y Microfinanciamiento**
Universidad : Instituto de Investigación y Capacitación en Ciencias Administrativas
"Universidad Mayor de San Andrés"
Lugar : La Paz – Bolivia
Fecha : 01/01/2009

4. **Diplomado** : **Gestión de Proyectos de Inversión Privada**
Universidad : Instituto de Investigación y Capacitación en Ciencias Administrativas
"Universidad Mayor de San Andrés"
Lugar : La Paz – Bolivia
Fecha : 03/05/2009

5. **Diplomado** : **Finanzas Internacionales**
Universidad : Instituto de Investigación y Capacitación en Ciencias Administrativas
"Universidad Mayor de San Andrés"
Lugar : La Paz – Bolivia
Fecha : 03/11/2009

-
- | | | |
|------------------------|---|--------------------------------|
| 6. Licenciatura | : | Administración de Empresas |
| Universidad | : | Católica Boliviana "San Pablo" |
| Lugar | : | La Paz - Bolivia |
| Fecha | : | 22/12/2006 |
-

ESCOLARES

- | | | |
|---------------------|---|---------------------------------------|
| Bachillerato | : | Colegio Unidad Educativa del Ejercito |
| Año | : | 2000 |
| Lugar | : | La Paz - Bolivia |

III. RECONOCIMIENTOS Y CAPACITACION ADICIONAL

- | | | |
|--------------------------|---|--|
| 1. Tipo de Evento | : | Memorándum de Interinato Gerente General |
| Otorgado por | : | Lic. Humberto Berazain Aliaga |
| Institución | : | Mutualidad "TTE. GRAL. GERMAN BUSCH" |
| Gestión | : | 2011-2012 |
-
- | | | |
|--------------------------|---|--|
| 2. Tipo de Evento | : | Memorándum (Reconocimiento - Felicitación) |
| Otorgado por | : | TCNEL.DEMA. Luis Ricardo Gómez Torrico |
| Institución | : | Mutualidad "TTE. GRAL. GERMAN BUSCH" |
| Gestión | : | 2011 |
-
- | | | |
|--------------------------|---|---|
| 3. Tipo de Evento | : | Competencia Individual Captaciones y Colocaciones (Reconocimiento - Felicitación) |
| Otorgado por | : | Arturo Johnson – Gerente de División
Werner Harster – Gerente de Marketing |
| Empresa | : | Banco de Crédito "BCP" |
| Gestión | : | 2008 |
-
- | | | |
|--------------------------|---|--|
| 4. Tipo de Evento | : | Ayudantía en Marketing y Ayudantía en Finanzas |
| Institución | : | Universidad Católica Boliviana "San Pablo" |
| Otorgado por | : | Lic. Mariela Peredo - Docente de la Materia de Marketing Social
Lic. Jose Antonio Rivera – Docente de la Materia de Finanzas II |
| Gestión | : | 2004 – 2005 |
-
- | | | |
|--------------------------|---|---|
| 5. Tipo de Evento | : | Campaña BCP Wars "Las Regiones Contraatacan" (Reconocimiento - Felicitación) |
| Empresa | : | Banco de Crédito "BCP" |
| Otorgado por | : | Gianfranco Ferrari - Gerente General
Arturo Jonson – Gerente de División
Mauricio Zegarra – Gerente de Región Occidente |
| Gestión | : | 2005 |
-

6. **Tipo de Evento** : Campaña 777 – Otro Día Para Ganar (Reconocimiento Felicitación)
Empresa : Banco de Crédito “BCP”
Otorgado por : David Saetone - Gerente General
 Arsenio Minaya - Gerente Banca Exclusiva y Negocios
 Sergio Hanna Zubieta - Gerente División
 Nelly Aliaga Loreda - Oficial de Banca
 Jesús Muñoz Liendo - Oficial de Banca
Gestión : 2005
7. **Tipo de Evento** : Campaña Credifondo SAFI (Reconocimiento - Felicitación)
Empresa : Banco de Crédito “BCP”
Otorgado por : Presidente de Credifondo SAFI “Percy Arteaga Corveto”
Gestión : 2005

IV. INFORMACION ADICIONAL

A. CONOCIMIENTOS DE IDIOMAS

Idioma Materno: Castellano

Otros:	Idioma	Lectura	Escritura	Conversación
1.	Ingles	Básico	Básico	Básico
2.	Portugués	Básico	Básico	Básico

B. CONOCIMIENTOS EN COMPUTACIÓN

Aplicaciones / Lenguajes	Bueno	Nivel alcanzado		
		Muy Bueno	Excelente	
Microsoft Word	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Microsoft Excel		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Microsoft Power Point		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Microsoft Outlook		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Internet		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

C. RECONOCIMIENTOS ADICIONALES

TÉCNICO SUPERIOR / MEDIO : Dactilografía y Computación
Instituto ó Universidad : Simón Bolívar
Lugar : La Paz – Bolivia
Gestión : 2007

V. EXPERIENCIA LABORAL

1. ENTIDAD O EMPRESA	:	Mutualidad Tte. Gral. Germán Busch
Cargo Desempeñado	:	Jefe Financiero y de Seguros
Del	:	01/02/2011
Al	:	22/08/2012
Tiempo Total Trabajado	:	1 año y 7 meses
Principales Funciones	:	Breve descripción
Sub Gerencia, Jefaturas Dependientes: Contabilidad, Cartera, Prestaciones, Marketing, Presupuestos, Recursos Humanos, Sistemas, Agentes y Representantes Regionales en todo el país, encargado del Control de actividades, presupuesto, fuentes de financiamiento, análisis económico financiero en general, proponer políticas que aseguren la sostenibilidad del pago de Prestaciones a través de la colocación de fondos en préstamos y otro tipo de inversiones.		
Teléfono	:	2444124 – 2444803
2. ENTIDAD O EMPRESA	:	Banco Los Andes ProCredit
Cargo Desempeñado	:	Ejecutivo de Negocios Regional El Alto – Oruro.
Del	:	15/05/2009
Al	:	15/01/2010
Tiempo Total Trabajado	:	8 meses
Principales Funciones	:	Breve descripción
Encargado de gestión de créditos para mediana empresa, así como la venta integral de servicios Bancarios, administración de la cartera de la Regional El Alto – Oruro, brindar capacitación a diferentes aéreas, realizar presentaciones institucionales a sectores productivos comerciales y otros, coordinar el trabajo con jefes de agencia gerentes regionales y departamentos de riesgos, proponer nuevas estrategias comerciales para trabajar coordinadamente con ejecutivos de captaciones y servicios, oficiales micro y de pequeña empresa, así como también trabajar de manera conjunta con los departamentos de marketing y mediana empresa.		
Nombre del Supervisor Inmediato	:	Marcelo Quiroga Severich
Cargo	:	Encargado Regional de Captaciones y Servicios
Teléfono	:	72030398
Causas del retiro	:	Voluntaria
3. ENTIDAD O EMPRESA	:	Aduana Nacional de Bolivia
Cargo Desempeñado	:	Técnico Aduanero 1 y 2.
Del	:	15/05/2008
Al	:	05/04/2009
Tiempo Total Trabajado	:	11 meses
Principales Funciones	:	Breve descripción
Encargado de Gestión Aduanero, Aforos físicos documentales, valoración de mercadería, tránsitos y manifiestos, otras funciones.		
Nombre del Supervisor Inmediato	:	Julio Monzón

Cargo	:	Gerente Regional
Teléfono	:	
Causas del retiro	:	Voluntaria por enfermedad
4. ENTIDAD O EMPRESA	:	Banco de Crédito "BCP"
Cargo Desempeñado	:	Funcionario de Negocios "Banca Consumo"
Del	:	02/01/2008
Al	:	30/05/2008
Tiempo Total Trabajado	:	5 meses
Principales Funciones	:	
Administración de la cartera de banca consumo, atención a los requerimientos de empresas consignadas en la cartera asignada, manejo de CRM (<i>Customerrelationshipmanagement</i>), venta de Productos Activos como ser; Tarjetas de Créditos, Créditos de consumo, Hipotecarios, administración de cartera por empresa.		
Nombre del Supervisor Inmediato	:	Raúl Osorio Osorio
Cargo	:	Sub.Gerente de Ventas Consumo
Teléfono	:	2330444
Causas del retiro	:	Voluntario
5. ENTIDAD O EMPRESA	:	Banco de Crédito "BCP"
Cargo Desempeñado	:	Plataforma de Atención
Del	:	01/10/2005
Al	:	05/04/2006
Tiempo Total Trabajado	:	7meses
Principales Funciones	:	Breve descripción
Apertura de Cajas de ahorro, Cuentas Corrientes para personas naturales y jurídicas, Venta de Seguros, Tarjetas de Créditos, Créditos de consumo, Hipotecarios, Fondos de Inversión para personas naturales, atención a reclamos vía Sarc.		
Nombre del Supervisor Inmediato	:	Olivia Gómez Echenike
Cargo	:	Supervisora de Plataforma
Teléfono	:	2330444
Causas del retiro	:	Voluntario por Culminación de Estudios
6. ENTIDAD O EMPRESA	:	Banco de Crédito "BCP"
Cargo Desempeñado	:	Promotor de Servicios (Cajero)
Del	:	30/09/2005
Al	:	01/10/2004
Tiempo Total Trabajado	:	7meses
Principales Funciones	:	Breve descripción
Todas la Transacciones Bancarias, Compra y Venta de Dólares, Pago Cheques, venta cheques Gerencia y Banco, Pago servicios (Teléfono, Luz, Agua), Trasferencias del Exterior e Interior, Depósitos y retiros, cuadre contable y efectivo de efectivo.		
Nombre del Supervisor Inmediato	:	Nelly Aliaga Loredó
Cargo	:	Gerente de Agencia
Teléfono	:	2330444
Causas del retiro	:	Promoción a un nuevo puesto.