

UNIVERSIDAD MAYOR, REAL Y PONTIFICIA DE SAN
FRANCISCO XAVIER DE CHUQUISACA

VICERRECTORADO

CENTRO DE ESTUDIOS DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN



“ESTUDIO AL PROCESO DE OTORGACION DE MICROREDITOS EN CRECER
IFD AGENCIA MERCADO CAMPESINO DE LA CIUDAD DE SUCRE PARA LA
GESTION 2023: CASO DE ESTUDIO PRODUCTO CRECER-COMERCIAL”

TRABAJO EN OPCIÓN A DIPLOMADO EN BANCA Y GESTION FINANCIERA-
VERSIÓN I

MORALES FUENTES FLAVIO RAI

SUCRE – BOLIVIA

2023

CESION DE DERECHOS

Al presentar este trabajo como uno de los requisitos previos para la obtención del Diploma en Banca y Gestión Financiera de la Universidad Mayor, Real y Pontificia de San Francisco Xavier de Chuquisaca, autorizo al Centro de Estudios de Posgrado e Investigación o a la Biblioteca de la Universidad, para que se haga de este trabajo un documento disponible para su lectura, según normas de la universidad.

También cedo a la Universidad Mayor, Real y Pontificia de San Francisco Xavier de Chuquisaca, los derechos de publicación de este trabajo o parte de él, manteniendo mis derechos de autor hasta un periodo de 30 meses posterior a su aprobación.

Morales Fuentes Flavio Rai

Sucre, octubre de 2023

DEDICATORIA

Dedicado a Rosse Mary, Jhean Carla Paola, Flavio, Aurelia, Ingrid, Susana, Luciana, Camile y a todas las personas que siempre me apoyaron para seguir adelante en este camino, amigos y familia.

A todos ellos gracias...

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Universidad por brindar programas posgraduales para nuestro desarrollo como profesionales.

INDICE

CESION DE DERECHOS.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
INDICE	iv
INDICE DE CUADROS.....	vi
RESUMEN.....	viii
CAPITULO I.....	1
INTRODUCCION.....	1
1.1. Antecedentes	1
1.1.1 Planteamiento del Problema	3
1.1.1.1 Situación Problémica.....	3
1.1.1.2 Formulación del Problema.....	4
1.2 Justificación	5
1.3 Metodología de la Investigación	5
1.3.1 Tipo y enfoque de la investigación	5
1.3.1.1 Investigación descriptiva	5
1.3.2 Enfoque de la investigación.....	6
1.3.2.1 Método bibliográfico.....	6
1.3.3 Técnicas de investigación.....	7
1.4 Objetivos.....	8
1.4.1 Objetivo General	8
1.4.2 Objetivos Específicos.....	8
CAPITULO II.....	9
DESAROLLO.....	9
2.1. Marco teorico	9
2.1.1. Marco Contextual	9
2.1.1.1 Microcréditos y Micro finanzas.....	9
2.1.1.2. Tecnologías Crediticias.....	10
2.1.1.3. Microcrédito en Latinoamérica	11
2.1.1.4. Microcrédito en Bolivia.....	12
2.1.1.5. Instituciones Financieras de Desarrollo FINRURAL	13

2.1.1.6. Crecer IFD en el Sistema Financiero Boliviano	14
2.2. Información y datos obtenidos	19
2.2.1. Crecer Comercial	19
2.2.2. Presentacion de resultados	29
2.3. Analisis y discusión	37
CAPITULO III.....	40
CONCLUSIONES.....	40
BIBLIOGRAFÍA	41
ANEXOS	42

INDICE DE CUADROS

	Pág.
Cuadro Nro 1: Insituciones que componen el sistema financiero	13
Cuadro Nro 2: Porcentaje de mercado que ocupa cada entidad en el sistema financiero.....	15
Cuadro Nro 3: Porcentaje de mercado que ocupa cada entidad en el sistema financiero.....	16
Cuadro Nro 4: Plazo, frecuencia y periodos de gracia.....	21
Cuadro Nro 5: Tasa de interés.....	22
Cuadro Nro 6: Flujograma solicitud de credito.....	23
Cuadro Nro 7: Flujograma evaluación económica del credito.....	24
Cuadro Nro 8: Flujograma procedimiento de evaluación técnica-economica en la fabrica de creditos.....	26
Cuadro Nro 9: Flujograma procedimiento de envio de resolución crédito individual.....	27
Cuadro Nro 10: Flujograma procedimiento firma de contratos y desembolso.....	28

Cuadro Nro 11: Pregunta Nro 1 ¿Usted como funcionario conoce el producto Crecer-Comercial y las particularidades del mismo?(tasa de interés, montos máximos mínimos, tiempos de atención, requisitos).....	29
Cuadro Nro 12: Pregunta Nro 2 ¿Considera que el producto Crecer Comercial es un producto financiero competitivo en relación a la competencia?.....	30
Cuadro Nro 13: Pregunta Nro 3 ¿Cuál considera que es la mayor desventaja del producto Crecer – Comercial?.....	31
Cuadro Nro 14: Pregunta Nro 4 ¿Cuál considera que es la mayor ventaja del producto Crecer – Comercial?.....	32
Cuadro Nro 15: Pregunta Nro 5 ¿Dentro los procesos de otorgación de credito cual cree usted que es el proceso que tarda mas?.....	33
Cuadro Nro 16: Pregunta Nro 6 ¿Usted considera que el proceso de otorgación de créditos en Crecer lfd es competitivo en relación a otras entidades del mismo rubro?.....	34
Cuadro Nro 17: Pregunta Nro 7 ¿Cómo Funcionario de Crecer lfd cual es el tiempo promedio de atención por cliente que tiene actualmente, considerando el inicio la solicitud y finalizando con el desembolso?.....	35
Cuadro Nro 18: Pregunta Nro 8 ¿Cuál es su antigüedad como funcionario de Crecer lfd?.....	36
Cuadro Nro 19: Entrevistas.....	37

RESUMEN

El presente Trabajo propuesto, de interés importante para Crecer IFD, porque es de vital importancia estudiar los procesos de otorgación de microcréditos dentro la institución para observar posibles puntos debiles que se puedan mejorar.

En este documento se presenta la introducción y tres capítulos con el siguiente contenido:

INTRODUCCION

Se dará una breve introducción indicando los principales motivos de porque se realiza la investigación, dándonos una pauta de lo que se podrá encontrar en el resto de la investigación propuesta.

CAPITULO I

En este capítulo, nos referimos a la base de conceptualización que parte de lo teórico en el cual encontramos los antecedentes investigativos y estudios realizados anteriormente que tiene la temática estudiada, además un marco contextual que nos hacen referencia al entorno en la cual nos basamos para el desarrollo

CAPITULO II

En este capítulo tenemos el diagnostico en el cual se presentaran los datos obtenidos tanto en la encuesta realizada, como también de la entrevista realizada a Jefes de Agencia, Jefes de Credito y Analistas de Credito esto para tratar de mejorar la situación actual del problema de investigación.

CAPITULO III

En el capitulo final tenemos las principales conclusiones a las que se puede llegar después de desarrollada nuestra investigación..

CAPITULO I

INTRODUCCION

1.1. Antecedentes

El acceso a los mercados financieros es una de las formas de desarrollo más utilizadas en el mundo durante bastante tiempo, la otorgación de microcréditos ha sido una estrategia ampliamente utilizada en distintos lugares del mundo como herramienta para las pequeñas y microempresas con programas como el Grameen Bank de Bangladesh que es una institución financiera que otorga pequeños créditos a personas de bajos recursos sin pedir garantías a cambio (HERNANI LIMARINO & VILLARROEL, 2015).

En Bolivia el desarrollo de las micro finanzas se inició a principios de la década de los 80 impulsado por la confederación de empresarios privados de Bolivia, la fundación Calmeadow y por Acción Internacional mismas que promovieron la creación de la Fundación para la Promoción y el desarrollo de la Microempresa (PRODEM) esto por el año de 1986.

Además de Prodem, se han creado otras ONGs para atender al constante y creciente mercado microempresarial llegando a aplicar diferentes metodologías crediticias. Como ejemplos tenemos a la Fundación para Alternativas de Desarrollo (FADES), creada en 1986, orientada exclusivamente **al ámbito rural y sobre todo reconocida por el uso de su metodología de “crédito asociativo” y al Centro de Fomento a Iniciativas Económicas (FIE), fundado en 1985, como pionera en el empleo de la metodología “individual”, la cual** a su vez era integrada con servicios no financieros estos como los principales precursores de las microfinanzas siendo el ejemplo y las bases del sistema financiero actual en nuestro país (GUZMAN, 2023).

CRECER IFD como tal nació en La Paz el 30 de octubre de 1999 bajo la figura legal de una institución sin fines de lucro, con la misión de Brindar con Excelencia y calidez, productos financieros integrados a servicios de desarrollo para mejorar la calidad de vida preferentemente de las mujeres y sus familias, Crecer IFD ofrece productos financieros integrados al servicio de

desarrollo, con sus dos tecnologías actualmente vigentes, el microcrédito individual y banca comunal, con una presencia en los 9 departamentos del país (RATING, 2023).

(CRECER IFD, 2023) es una Institución Financiera de Desarrollo que centra sus esfuerzos en mejorar la calidad de vida de mujeres de escasos recursos y de sus familias, con el trabajo de más de 1.400 funcionarios comprometidos con la filosofía institucional.

Se encuentra dividida en los nueve departamentos de Bolivia, con más de 70 agencias ubicadas en áreas rurales, periurbanas y urbanas. Nuestros resultados muestran los más altos indicadores de desempeño social, lo que nos ha valido reconocimientos a nivel nacional e internacional.

Crece como institución aplica la tecnología de la Banca Comunal, un sistema crediticio de garantía solidaria, mancomunada e indivisible, que permite además el ahorro, que complementamos con módulos educativos.

Además, también cuenta con la tecnología de créditos individuales, pensados en mejorar la calidad de vida de quienes confían en CRECER IFD, destinados a hacer crecer su negocio, la salud, educación, vivienda, de libre disponibilidad y por supuesto para emprender alguna actividad, entre otros.

El servicio integrado de crédito y educación es otorgado de manera personalizada por nuestro equipo de profesionales, altamente comprometidos con los objetivos institucionales y sociales, en las zonas, barrios y comunidades donde viven o trabajan nuestras socias.

- MISION

"Brindar con excelencia y calidez productos financieros integrados a servicios de desarrollo, para mejorar la calidad de vida preferentemente de las mujeres y sus familias"

- VISION

"Ser una entidad micro financiera líder, reconocida por su compromiso de proporcionar a las mujeres y a sus familias oportunidades para una vida mejor".

- VALORES

Nos distingue la honestidad e integridad, el respeto y la humildad en todas nuestras relaciones entre personas.

Nos une la lealtad con la visión y misión institucional y el compromiso con la búsqueda incansable de la inclusión social y la equidad de género.

Actuamos con perseverancia, apertura al cambio y aprendizaje permanente, para ser cada día mejores.

Este trabajo pretende estudiar el proceso de otorgación de microcréditos para el producto Crecer-Comercial y con esto poder mejorar el proceso de otorgación de microcréditos dentro la institución además de esta forma ser una base para el estudio de mejoras que permitan que este proceso sea mucho más rápido siendo esta la mejor estrategia para la captación y retención de clientes.

Después de un análisis de los procesos dentro y fuera de la institución vemos que hay una gran diferencia en tiempos de atención entre Crecer y otras instituciones siendo esta una oportunidad para poder mejorar el proceso de otorgación de microcréditos en nuestra institución.

1.1.1 Planteamiento del Problema

1.1.1.1 Situación Problémica

El sector de las micro finanzas tiene un gran número de competidores que compiten entre ellos en busca de ser la mejor opción para los clientes, Crecer IFD es una institución con constante crecimiento de cartera y clientes por lo cual es importante que los procesos de atención al cliente en específico en el área de microcréditos sean rápidos y oportunos ya que si es de forma contraria existe el riesgo de fuga de clientes a otras instituciones que les den mejor atención.

El proceso crediticio que se tiene en crecer tiene en promedio por operación otorgada siete días hábiles desde la solicitud del microcrédito hasta su desembolso, sin embargo, el proceso total

según el reglamento de créditos de la institución estipula un máximo de once días hábiles como tiempo de atención del microcrédito, este promedio es un poco elevado en relación a otras instituciones que realizan un proceso parecido con un promedio de días menor al de Crecer IFD.

Tomando en cuenta esto es que vimos la necesidad de estudiar el proceso de otorgación de microcréditos en Crecer IFD para poder determinar cuáles son los elementos que retrasan el proceso crediticio y de esta forma poder analizar si estos elementos son realmente necesarios o es que se puede realizar una mejora al proceso dando como resultado un proceso crediticio que no esté fuera de la normativa y reglamento de Crecer IFD pero que se realice en un menor tiempo evitando de esta forma la fuga de clientes por demoras en su crédito.

Dentro de la cartera de productos de Crecer IFD tenemos distintos productos financieros de los cuales para este trabajo de investigación tomamos el producto Crecer – Comercial el cual tiene como público objetivo personas naturales, estos recursos están destinados a financiar actividades independientes comerciales y de servicio, los montos de financiamiento son de 700Bs o 100\$us hasta 350.000Bs o 50.000\$us (Reglamento de créditos y Manual de Procedimientos - Versión 15.0, Acta de aprobación N° 03/2023 – 17/03/2023), con un tiempo de atención máximo de 11 días el porcentaje que representa este producto dentro del total de la cartera de créditos de la institución es de un 69,66% (ARIAS PEDRAZA, BELLOT ARNEZ, CLAURE NAVARRO, EYZAGUIRRE MOLINA, & MARTINEZ SORIA GALVARRO, 2022).

Nuestra investigación se basa en la necesidad de mejorar procesos para el producto Crecer-Comercial ya que este representa una parte muy importante de su cartera de créditos y por lo mismo de clientes, este es el motivo principal para mejorar el proceso de otorgación de créditos de este producto.

1.1.1.2 Formulación del Problema

¿Cómo el estudio del producto Crecer – Comercial mejorara el proceso de otorgación de microcréditos en CRECER IFD Agencia Mercado Campesino de Sucre para la gestión 2023?

1.2 Justificación

Justificación teórica: En esta investigación se abordarán, de manera general, las principales temas vinculados a los procesos de otorgación de microcréditos, como así también el tratamiento general de los microcréditos y específico sobre nuestro caso de estudio el producto Crecer-Comercial, introduciéndonos en las particularidades que alcanzan a las instituciones del sistema financiero Boliviano como consecuencia de su vinculación con el ámbito comercial, económico y financiero y de sus clientes en particular.

Justificación metodológica: La investigación es del tipo descriptiva, los instrumentos a usarse en esta investigación son la encuesta y la entrevista como medios para recopilar información sobre los microcréditos y el proceso de otorgación de los mismos, centrándonos en el caso de estudio descrito, además se desarrollarán los conceptos teóricos exponiendo los documentos disponibles mediante la búsqueda y recopilación de fuentes de información del trabajo a realizar, entre libros y artículos científicos que abordan el tema de los microcréditos y el proceso de otorgación de los mismos centrándonos en nuestro caso de estudio.

1.3 Metodología de la Investigación

1.3.1 Tipo y enfoque de la investigación

El tipo de investigación que se desarrollo es de tipo descriptivo

1.3.1.1 Investigación descriptiva

Un estudio descriptivo tiene la finalidad de describir un fenómeno o suceso en particular, estableciendo para ello todas aquellas variables que afectan o motivan el desarrollo de dichos fenómenos o sucesos (PEÑALBA , 2012).

El estudio que se desarrollo tiene un enfoque de tipo descriptivo mismo que permitio el análisis y descripción reflejando así las principales características, particularidades y demás detalles que posibiliten el mejoramiento del proceso de otorgación de microcréditos en CRECER IFD.

1.3.2 Enfoque de la investigación

1.3.2.1 Método bibliográfico

Consiste en la recopilación de información para la investigación por medio de libros relacionados con el tema y que contenga conceptos, teorías, etc. Que respalden la investigación. Esta información será localizada, seleccionada, además estudiada y procesada en el logro del fin establecido por la investigación ya que las variables deben ser descritas y entendidas para su posterior desarrollo. (GOMEZ, 2006)

Este método nos permitió recolectar información de distintas fuentes sobre la temática estudiada que nos permitió realizar un análisis más concreto y en base a trabajos ya realizados con anterioridad.

1.3.2.2 Método de análisis

El análisis es un procedimiento teórico mediante el cual un todo complejo se descompone en sus diversas partes y cualidades, la división mental del todo en sus múltiples relaciones y componentes. (FERNANDEZ GUERRERO, 2012)

Este análisis nos sirvió para poder descomponer y descubrir los factores más importantes que permitan desarrollar la investigación

1.3.2.3 Método de síntesis

La síntesis establece la unión entre las partes previamente analizadas y posibilita descubrir las relaciones esenciales y características generales entre ellas, se produce sobre la base de los resultados obtenidos en el análisis y posibilita la sistematización del conocimiento (FERNANDEZ GUERRERO, 2012, págs. 55-57)

La síntesis nos permitió encontrar los elementos que retrasan el proceso de otorgación de microcréditos en CRECER IFD, con el fin de poder mejorar el proceso crediticio.

1.3.2.4 Método inductivo

Para el desarrollo de la investigación se hizo uso del método inductivo, el cual a través de análisis de situaciones particulares permite arribar a conclusiones generales. El método inductivo es el proceso de estudio donde se obtiene conclusiones generales a partir de premisas particulares que explican o relacionan los fenómenos estudiados (FERNANDEZ GUERRERO, 2012)

Este método se utilizó para observar lo que sucede dentro el proceso de otorgación de microcréditos en CRECER IFD y de esta manera interpretar lo que sucede con el mismo ya que la inducción puede considerarse como un caso de análisis, por esta razón el método inductivo ayudo en el análisis y comprensión de la información, lo que nos ayudo en la elaboración de las conclusiones.

1.3.3 Técnicas de investigación

1.3.3.1 La encuesta

La encuesta es una técnica de adquisición de información de interés, mediante un cuestionario previamente elaborado a través del cual se puede conocer la opinión o valoración del sujeto seleccionado en una población sobre un asunto dada (ROMERO ROMERO & GONZALES GARCIA)

Para la presente investigación se aplicó la encuesta dirigida a los funcionarios del área de créditos en CRECER IFD con el fin de recabar información respecto a los distintos elementos que retrasan el proceso de otorgación de microcréditos, esta encuesta estuvo dirigida al total de funcionarios que tienen una interacción directa en el proceso de otorgación de créditos.

1.3.3.2 La entrevista

La entrevista es aquella conversación cara a cara que se da entre el investigador y el sujeto de estudio, con el fin de recabar información de expertos en el tema.

Esta técnica se usó para conocer la opinión de expertos en el área de créditos para investigar cuales son los elementos que retrasan el proceso de otorgación de microcréditos.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo General

Analizar el producto Crecer – Comercial para mejorar el proceso de otorgación de microcréditos en la institución CRECER IFD Agencia Mercado Campesino de la ciudad de Sucre para la gestión 2023

1.4.2 Objetivos Específicos

- Describir los principales conceptos relacionados con microcréditos en Bolivia y los procesos de otorgación de microcréditos.
- Diagnosticar la situación actual del producto Crecer – Comercial para mejorar los tiempos de otorgación de microcréditos en CRECER IFD.
- Sistematizar e interpretar la información obtenida a través de las encuestas y entrevistas

CAPITULO II

DESAROLLO

2.1. Marco teorico

2.1.1. Marco Contextual

2.1.1.1 Microcréditos y Micro finanzas

El microcrédito se puede definir de distintas formas dependiente el lugar del mundo y la terminología que se use, la más común adoptada en la cumbre de microcrédito de 1997 como fue citado en (SRINIVAS, 2023) lo define como los programas que otorgan pequeños préstamos a personas pobres para proyectos de autoempleo que generen ingresos, permitiéndoles cuidar de sí mismos y de sus familias.

(MARBAN FLORES, 2005) cita a Úrsula K. Hichs 1965 y lo menciona en su boletín económico ICE N° 2851, Hichs dice que el microcrédito según la rama de ciencias económicas, está basada en la idea de mejorar las condiciones de vida y su capacidad para generar riquezas, es decir reducir sus niveles de pobreza, se menciona la importancia de acceder a recursos financieros para poder mejorar su situación ya que especialmente este sector es el que necesita especial consejo y asistencia.

(ALONSO , 2008) menciona en su trabajo que las micro finanzas son la intermediación financiera a nivel local que además incluyen no sólo créditos sino ahorros, depósitos y otros servicios financieros, esto comprende un procedimiento local basado en instituciones locales que recogen los ahorros o recurso y los reasigna localmente.

En general los distintos autores concuerdan que el microcrédito o las micro finanzas son pequeños financiamientos que se dan a personas de escasos recursos para que estos puedan generar emprendimientos que le permitan mejorar sus ingresos y su estilo de vida, esto con financiamiento que generalmente se obtienen del ahorro de los clientes que depositan sus recursos en estas instituciones que fungen como intermediarios entre ahorristas y prestatarios.

2.1.1.2. Tecnologías Crediticias

Las tecnologías crediticias son un conjunto de acciones, técnicas, y procedimientos necesarios para el diseño y construcción de un modelo de gestión para la promoción, selección, evaluación, aprobación, seguimiento y recuperación del crédito, con el objetivo principal de minimizar el riesgo de no recuperación del crédito otorgado a través de una buena gestión crediticia. (EDPYME PROEMPRESA, 2011)

Como menciona en su trabajo (COCA CARASILA, 2011) las tecnologías de microcréditos están vinculadas a un ámbito social, cultural y económica, dentro su trabajo este autor menciona a Gonzales y Rivas(1999) que describen al microcrédito de acuerdo a la tecnología que usan ya sea, crédito asociativo, microcrédito de libre disponibilidad, bancas comunales y créditos individuales

- Crédito Asociativo, este se caracteriza por estar orientado a asociaciones productivas, los prestatarios deben tener un reglamento para la administración de sus créditos, el crédito debe estar justificado por un proyecto de factibilidad, se exige un monto de aporte propio en efectivo, las garantías que se exigen son reales y los plazos están entre uno a cinco años.
- El microcrédito de libre disponibilidad, se caracteriza por utilizar la tecnología del grupo solidario que consta de tres a seis personas que se garantizan mutuamente, los montos individuales varían entre Usd 70 a 500, los plazos son de tres a ocho meses y su interés oscila entre el 30 % y 40% en moneda local.
- Las bancas comunales se caracterizan por agrupar de 20 a 200 personas y operan con una garantía solidaria mancomunada indivisible, la agrupación es responsable de la colocación y devolución de los recursos después de cuatro meses, se incentiva el ahorro dentro del banco comunal con el propósito de que se haga auto-sostenible en el lapso de tres años, está conformado por un comité de crédito elegido por sus componentes para manejar adecuadamente los recursos y las obligaciones con el ente financiador.
- El crédito individual, es un tipo de crédito que está orientado a las actividades productivas, comerciales y de carácter agropecuario, los montos oscilan entre \$us 2000 y 5000 para incrementar el capital de trabajo, la solicitud de crédito debe estar respaldado por un proyecto

factible en lo técnico y económico, los plazos de los créditos fluctúan entre uno a cinco años y el interés por debajo de los que ofrecen la banca comunal.

2.1.1.3. Microcrédito en Latinoamérica

Las micro finanzas en Latinoamérica se dan a partir de un surgimiento de las microempresas producto del comercio informal siendo esta una muy buena alternativa para generar recursos en los sectores más desafortunados de la población, de esta forma es que se sugiere que las microfinanzas nacen a partir de un proceso generado por fuentes de financiamiento alternativas como ser ahorros familiares, prestamos de dinero, prestamistas, posterior a estos se pueden tener los organismos no gubernamentales como alternativas de financiamiento mismas que cubrían un sector del mercado mismos que fueron un cimiento importante en la industria de las microfinanzas ya que fue a través de esta que se pudo ver la importancia de confiar en la voluntad de pago de estas personas siendo esta un pilar fundamental de las tecnologías financieras.

Las ONGs pudieron consolidar un crecimiento financiero seguro que les dio una expansión de mercado más controlada, lo que les permitió saltar a una nueva etapa como entidades de financiamiento reguladas en el sector financiero de sus países y posteriormente consolidándose e incursionando en el ámbito del sector ahorrista siendo esta una expansión de las mismas. (COCA CARASILA, 2011)

En regiones de desigualdad de oportunidades las microfinanzas fueron una industria disruptiva en un sistema financiero formal y clásico que excluía y no permitía la entrada de este sector de las poblaciones a su sistema, el sector de las micro finanzas sobre todo en Latinoamérica tuvo un gran crecimiento llegando a ser un negocio que abarca a millones de personas a lo largo de los países en toda Latinoamérica, a lo largo de Latinoamérica existen cientos de instituciones que operan y atienden a estos clientes, además de una serie de bancos comerciales que también se han adecuado al sector de la microempresa, países como Brasil, México, Perú, Venezuela y Bolivia son países que se han adaptado de manera óptima, las microfinanzas a lo largo de este continente han evolucionado de tal manera que en la actualidad se orienta a la atención de empresas con acceso insuficiente a servicios financieros y a sectores que no tienen acceso a la banca, incluidos dentro de estos los individuos pobres y los que se encuentran ubicados por encima de la línea de la pobreza dando un mercado amplio de posibles clientes. (BERGER, 2007)

(SANHUEZA MARTINEZ, 2013) menciona que las micro finanzas en el país de Chile están catalogadas como instituciones enfocadas a microempresarios, mismos que se asumen como trabajadores pobres, de esta forma tomando en cuenta que el financiamiento a la microempresa está catalogado como instrumento de desarrollo se considera tanto al crédito otorgado por instituciones sin fines de lucro como a la banca tradicional como un potencial generador de desarrollo local con el fin de reducir la pobreza, generar empleos y la producción local.

De esta forma se consideran como microcréditos a el crédito concedido a microempresarios que se han visto tradicionalmente excluidos en el sistema financiero tradicional, esto porque no cumplen con los requisitos y garantías que se exigen en la banca formal, los montos otorgados varían entre los \$60.000 a los \$3.000.000 (para fines de análisis el peso Chileno equivale a 0,0087Bolivianos, T/C a mayo de 2023, 60.000 pesos Chilenos equivalen a 522,58Bolivianos; 3.000.000 pesos chilenos equivalen a 26.128,89Bolivianos) esto dependiendo de que institución lo financie y también al tipo de cliente al que se dirija el crédito, por lo cual se observa que el microcrédito no solamente va dirigido a los sectores pobres de la población a pesar que este sea el objetivo principal de los microcréditos.

2.1.1.4. Microcrédito en Bolivia

Bolivia es uno de los países en los que se encuentran micro financieras reconocidas a nivel mundial y Latinoamérica, esta institución es Banco Solidario que tiene sus orígenes en la Fundación para la promoción y desarrollo de la microempresa PRODEM este inicio sus actividades en 1987 como una ONG que se dedicaba a promover créditos a pequeños proyectos, esta institución tuvo un muy buen desempeño misma que le permitió llegar a ser financieramente sostenible teniendo una cartera de Usd 19 millones en desembolsos, mostrando así la efectividad de las micro finanzas en el país para ese entonces un mercado poco explorado ya que toda la banca era tradicional. (GONZALES VEGA, SCHREINER, RODRIGUEZ, MEYER, & NAVAJAS, 1998)

En Bolivia se pueden observar que una gran mayoría de las instituciones financieras permiten el acceso a las microfinanzas estas instituciones están separadas dentro dos sectores que son las instituciones financieras de desarrollo que están dentro de un grupo llamado FINRURAL (Asociación de instituciones financieras de desarrollo) y otro grupo comprendido por los bancos

que están agrupadas en una asociación denominada ASOBAN (Asociación de bancos privados de Bolivia)

Cuadro Nro 1: Instituciones que componen el sistema financiero

FINRURAL	ASOBAN
CIDRE IFD	BANCO NACIONAL DE BOLIVIA (BNB)
CRECER IFD	BANCO UNION S.A. (BUN)
DIACONIA-FRIF IFD	BANCO MERCATIL SANTA CRUZ (BMSC)
FONDECO IFD	BANCO BISA S.A. (BISA)
FUBODE IFD	BANCO DE CREDITO S.A. (BCP)
IDEPRO IFD	BANCO GANADERO (BG)
IMPRO IFD	BANCO ECONOMICO (BANECO)
PROMUJER IFD	BANCO SOLIDARIO S.A. (BSOL)
SEMBRAR SARTAWI IFD	

Fuente: Elaboración propia, en base a datos página web FINRURAL (<https://www.finrural.org.bo/#>) y ASOBAN (<https://www.asoban.bo/#/public/home>)

2.1.1.5. Instituciones Financieras de Desarrollo FINRURAL

FINRURAL fue constituida el 28 de septiembre de 1993 como una asociación civil sin fines de lucro y desde entonces ha tenido un papel activo en el desarrollo de las microfinanzas en Bolivia. Originalmente FINRURAL, como su nombre lo indica, agrupaba solo a ONGs Financieras que operaban en zonas rurales. En 1999 sobre la base de la experiencia lograda en varios años y la de CIPAME, FINRURAL fue refundada agrupando en la actualidad a las instituciones microfinancieras que operan en el ámbito urbano y rural. En esta nueva etapa, y sobre la base de las políticas establecidas para la refundación, se han establecido los siguientes objetivos:

- Representar a las asociadas.
- Impulsar políticas para las microfinanzas.
- Apoyar el fortalecimiento de los asociados.
- Promover programas de productos financieros, tecnológicos y servicios
- Buscar la sostenibilidad progresiva de la asociación.

En el año 2003 se inicia un proceso en el cual se promovió que las asociadas de FINRURAL que estaban interesadas en poder ser entidades reguladas, se adhieran a un proceso denominado de Autorregulación, el cual buscaba que las asociadas a FINRURAL cumplieran la normativa emitida por parte de la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras sin estar obligadas a hacerlo al no ser reguladas. Esta iniciativa concluyó en su primera fase el año 2008 e inmediatamente se logró el reconocimiento de dicho trabajo por parte de la Superintendencia que emitió normativas para incorporar a las ONG Financieras al ámbito de la Ley de Bancos y Entidades Financiera bajo la denominación de Instituciones Financieras de Desarrollo.

El año 2011 se aprobó el nuevo estatuto de la Asociación en la cual se definió que FINRURAL aglutinaría a las Instituciones Financieras de Desarrollo (IFD) y promovería la adecuada gestión financiera y social entre sus asociadas en el marco del proceso de regulación.

Finalmente, en el marco de la Ley N° 351 de Otorgación de Personalidades Jurídicas de 5 de marzo de 2013, en fecha 21 de octubre de 2016, el Ministerio de Autonomías, mediante Resolución Ministerial 179/2016 aprobó las modificaciones al nuevo Estatuto de FINRURAL y otorgó la nueva personería como entidad sin fines de lucro, conformada como ENTE DE COORDINACIÓN. (FINRURAL, 2023)

2.1.1.6. Crecer IFD en el Sistema Financiero Boliviano

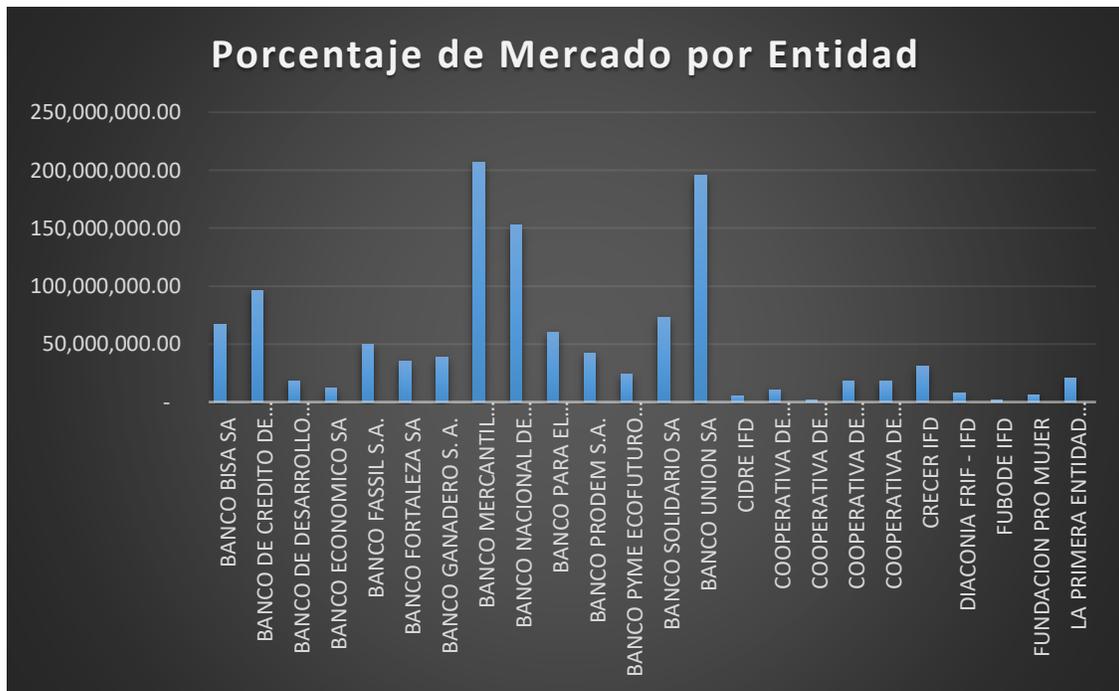
Dentro el sistema financiero Boliviano el cual tiene como cartera de créditos Bruta un total de Usd 1.192.816.465,98 de los cuales Crecer IFD representa el 2,60% del total de instituciones financieras que son parte del sistema financiero en Bolivia, esto de acuerdo a datos a 31 de enero de 2023 como parte de un informe emitido por el área de la Jefatura Nacional de Creditos Crecer IFD.

Cuadro Nro 2: Porcentaje de mercado que ocupa cada entidad en el sistema financiero

Entidad	Cartera Bruta	PORCENTAJE DE MERCADO
BANCO BISA SA	66,659,505.43	5.59%
BANCO DE CREDITO DE BOLIVIA SA	96,418,593.26	8.08%
BANCO DE DESARROLLO PRODUCTIVO S.A.M.	18,047,604.76	1.51%
BANCO ECONOMICO SA	12,056,521.30	1.01%
BANCO FASSIL S.A.	49,542,442.94	4.15%
BANCO FORTALEZA SA	35,290,925.13	2.96%
BANCO GANADERO S. A.	38,583,676.53	3.23%
BANCO MERCANTIL SANTA CRUZ S.A.	207,050,409.51	17.36%
BANCO NACIONAL DE BOLIVIA SA	152,985,602.47	12.83%
BANCO PARA EL FOMENTO A INICIATIVAS ECONOMICAS S.A.	60,217,931.26	5.05%
BANCO PRODEM S.A.	42,059,040.63	3.53%
BANCO PYME ECOFUTURO S.A.	23,898,252.25	2.00%
BANCO SOLIDARIO SA	73,119,223.82	6.13%
BANCO UNION SA	195,435,662.75	16.38%
CIDRE IFD	5,578,344.85	0.47%
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ABIERTA CATEDRAL R.L.	10,348,585.07	0.87%
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ABIERTA JESUS NAZARENO R.L.	1,985,171.97	0.17%
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ABIERTA MAGISTERIO RURAL DE CHUQUISACA R.L.	17,914,184.74	1.50%
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ABIERTA SAN ROQUE R.L.	17,782,019.34	1.49%
CRECER IFD	31,015,710.17	2.60%
DIACONIA FRIF - IFD	7,385,629.58	0.62%
FUBODE IFD	1,936,090.99	0.16%
FUNDACION PRO MUJER	6,409,669.88	0.54%
LA PRIMERA ENTIDAD FINANCIERA DE VIVIENDA	21,095,666.37	1.77%
TOTALES	1,192,816,464.98	100%

Fuente: Elaboracion Propia en base a datos obtenidos del infome de competencia emitido por Jefatura Nacional de Creditos

Cuadro Nro. 3: Porcentaje de mercado que ocupa cada entidad en el sistema financiero



Fuente: Elaboracion Propia en base a datos obtenidos del infome de comtencia emitido por Jefatura Nacional de Creditos

Como se observa Crecer IFD si bien no es un Banco con una cartera bruta enorme como lo son el Banco Union, Banco Mercantil o el Banco Nacional, dentro del grupo de cooperativas e instituciones financieras según nos muestra el grafico Crecer es la institución con mayor cartera bruta a enero de 2023, como tal Crecer IFD cuenta con dos tipos de Tecnologias Crediticas como ser los créditos masivos y los créditos individuales.

2.1.1.6.1 Creditos Masivos

Son los créditos evaluados en forma grupal utilizando metodologías que agrupen a deudores con características relevantes similares desde el punto de vista del riesgo. Dentro este tipo de créditos se podrá desarrollar los siguientes productos financieros:

- Banca Comunal: Es un crédito sucesivo y escalonado concedido a una agrupación de personas, organizadas en al menos dos grupos solidarios, con garantía mancomunada,

solidaria e indivisible; para obtener, además del crédito, servicios complementarios con el fin de lograr el desarrollo humano económico y social de sus asociados.

- Grupal Solidario: Es todo crédito concedido a un grupo de personas de manera mancomunada, solidaria e indivisible. Este crédito está destinado a financiar actividades económicas en pequeña escala, ya sea de producción, comercialización, servicios o libre disponibilidad, cuya fuente principal de pago lo constituyen el producto de las ventas e ingresos generados por dichas actividades, los ingresos adicionales y, en algunos casos, el salario de las personas, adecuadamente verificados.

2.1.1.6.2 Créditos Individuales

Créditos que son evaluados sobre la base de características propias de cada deudor, se podrán desarrollar productos en el marco de los siguientes subtipos de crédito:

- Crédito Individual para Comercio y Servicios: Es todo crédito concedido para financiar actividades de comercialización y servicios, cuya fuente principal de pago lo constituye el producto de las ventas e ingresos generados por dichas actividades u otro tipo de ingresos, adecuadamente verificados, evidenciados y controlados.
- Crédito Individual Productivo no Agropecuario: Es todo crédito concedido para financiar actividades que se encuentren en el sector productivo, generador de ingreso y empleo como textiles, alimentos, cueros, madera, turismo, metalmecánica, cerámica, artesanía, materiales de construcción, orfebrería, y otros rubros productivos, en las etapas de producción y transformación.
- Crédito Individual Productivo Agropecuario: Es todo crédito concedido para financiar actividades que se encuentren en los sectores agrícola y pecuario, en las etapas de producción y transformación.
- Crédito Individual para Vivienda: Es todo crédito otorgado a personas naturales, cuyo destino sea la adquisición de terreno para construcción de vivienda, refacción, remodelación, ampliación y mejoramiento de vivienda individual o en propiedad horizontal, que sean de su propiedad o que habiten de manera permanente.

- Crédito Individual para Salud: Es todo crédito concedido a clientes de CRECER IFD o personas externas, para financiar gastos de salud, sean estos de emergencia (cirugías o consecuencia de accidentes) o programados (cirugías, tratamientos, pruebas, diagnósticos, exámenes, etc.).
- Crédito Individual para Educación: Es todo crédito concedido a personas naturales, para cubrir gastos relacionados con educación, tales como matrículas, pensiones, útiles, uniformes, derechos educativos, tesis y derechos de grado, tanto de los solicitantes como de su grupo familiar.
- Crédito Individual de Consumo: Es todo crédito concedido a personas naturales, destinado a financiar la adquisición de bienes de consumo o el pago de servicios. Se caracteriza por ser amortizable en cuotas sucesivas y cuya fuente principal de pago es el salario de la persona o los ingresos provenientes de su actividad económica, los cuales fueron adecuadamente verificados.
- Línea de Crédito: Es un contrato en virtud del cual CRECER IFD el que se pone a disposición de un cliente, recursos para ser utilizados en un plazo determinado.

Dentro de la tecnología de créditos individuales se consideran distintos aspectos o pasos dentro el proceso de otorgación de microcréditos estos son: (Ver Anexo 1)

- Condiciones y requisitos mínimos
- Análisis Previo al otorgamiento de un crédito
- Cuota Máxima y Nivel de Endeudamiento
- Garantías
- Contratos de Crédito
- Desembolso

- Archivo de documentos
- Seguimiento
- Plazos para la Tramitacion de los créditos

2.2. Información y datos obtenidos

2.2.1. Crecer Comercial

Interiorizándonos mas en nuestro tema de estudio para este trabajo es que tomamos de la gama de productos que oferta crecer el producto Crecer Comercial el mismo esta descrito dentro el Reglamento de Creditos V. 15.0 de la institución elaborado por el Gerente Nacional de Negocios en fecha 24 de febrero de 2023.

Este reglamento abarca la totalidad de productos que tiene Crecer del cual nos abocaremos directamente en el Cap II. CREDITO INDIVIDUAL PARA COMERCIO Y SERVICIOS, capitulo que engloba nuestro caso de estudio el producto Crecer – Comercial.

- Crédito individual para comercio y servicios

Artículo 1.- Objetivo

Financiar las actividades económicas en pequeña escala de personas naturales de menores recursos, con la finalidad de apoyar a mejorar sus ingresos y por ende su calidad de vida.

Artículo 2.- Características

Las características de los créditos otorgados en este producto son las siguientes:

1. Los recursos están dirigidos a financiar actividades comerciales y de servicios.

2. La fuente principal de pago es el producto de las ventas e ingresos por las actividades económicas que realizan los clientes.

3. El tamaño de la actividad económica del cliente debe corresponder al índice de microempresa, de acuerdo con el clasificador y metodología de la ASFI.

Artículo 3.- Sujetos de Crédito

Se constituyen en potenciales sujetos de crédito los comerciantes y quienes prestan servicios de manera independiente en las zonas de trabajo de CRECER IFD.

Artículo 4.- Condiciones Crediticias

Monto: Los montos mínimo y máximo de este producto, los cuales podrán ser modificados por el Comité Ejecutivo de Activos y Pasivos, dentro el rango establecido por el Directorio.

Moneda nacional: de Bs. 700 a Bs. 350.000

Moneda Extranjera: de \$us 100 a \$us 50.000

Objeto del crédito: Los créditos podrán ser otorgados para los siguientes fines:

- Capital de Inversiones.
- Capital de Operaciones.
- Capital Mixto.

Plazo, frecuencia de pago y periodos de gracia: Estarán en función del saldo disponible del solicitante, del destino del crédito y del monto del crédito.

Cuadro Nro 4: Plazo, frecuencia y periodos de gracia

COMERCIO Y SERVICIOS		
De \$us 100 a \$us 50.000 De Bs 700 a Bs 350.000		
Objeto	Plazo	Frecuencia de Pago
Capital de Operaciones	Hasta 36 meses	- Mensual - Bimestral - Trimestral - Cuatrimestral - Semestral
Capital de Inversión	Hasta 84 meses	
Capital Mixto	Según el destino que predomina	

Fuente: Reglamento de Créditos V. 15.0

El plazo de los créditos podrá ser hasta 84 meses. La frecuencia de pagos podrá ser mensual, bimestral, trimestral, cuatrimestral o semestral. Cuando la frecuencia de pagos sea trimestral, cuatrimestral o semestral, el Asesor de Crédito debe elaborar de forma obligatoria el Flujo de Caja por el periodo del crédito, con el fin de determinar las cuotas de pago en cada uno de los periodos.

Se pueden otorgar periodos de gracia para el capital de inversión en función de la actividad del cliente y de acuerdo con su Flujo de Caja. En estos casos el pago de intereses preferiblemente deberá ser mensual. Estos créditos pueden tener un periodo de gracia hasta 12 meses para el capital y hasta 6 meses para los intereses.

Tasa de interés: La tasa de interés será fijada por el Comité de Activos y Pasivos, dentro del rango aprobado por el Directorio. La tasa de interés para este producto se cobrará sobre saldos deudores de capital.

Cuadro Nro 5: Tasa de interes

a) TASA DE INTERÉS: De acuerdo con la siguiente tabla en moneda nacional y extranjera:

MONTOS	CON GARANTÍA NO HIPOTECARIA		CON GARANTÍA PERSONAL O HIPOTECARIA	
	Anual	Mensual	Anual	Mensual
Desde \$us 100 hasta \$us 50.000 Desde Bs 700 a Bs 350.000	17% a 24%	1,42% a 2.00%	15% a 22%	1,25% a 1.83%
Mayores a \$us 50.000 o Bs 350.000	Determinado por la Gerencia Nacional de Negocios			

Nota: En cada rango se establece una tasa de interés mínima, que no se puede disminuir y una tasa de interés máxima, que es solo referencial, ya que cada Nivel de Aprobación podrá establecer una tasa de interés mayor.

Fuente: Reglamento de Creditos V. 15.0

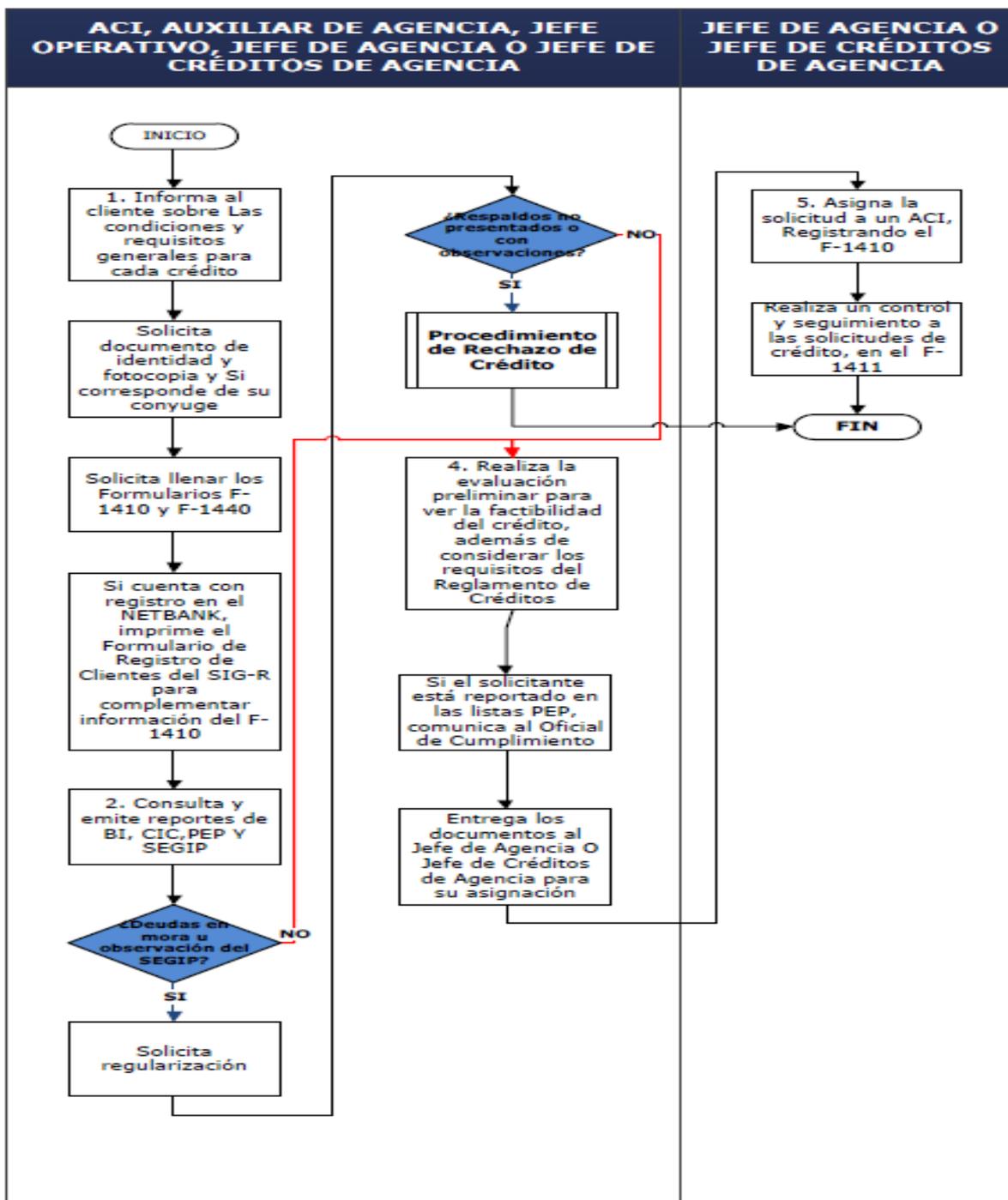
Artículo 5.- Plazos para Evaluación, Aprobación y Desembolso de Créditos

Los plazos máximos que debe durar la tramitación de estos créditos, en sus tres etapas, son los siguientes:

- Evaluación: 6 días hábiles administrativos
- Aprobación: 4 días hábiles administrativos
- Desembolso: 2 días hábiles administrativos

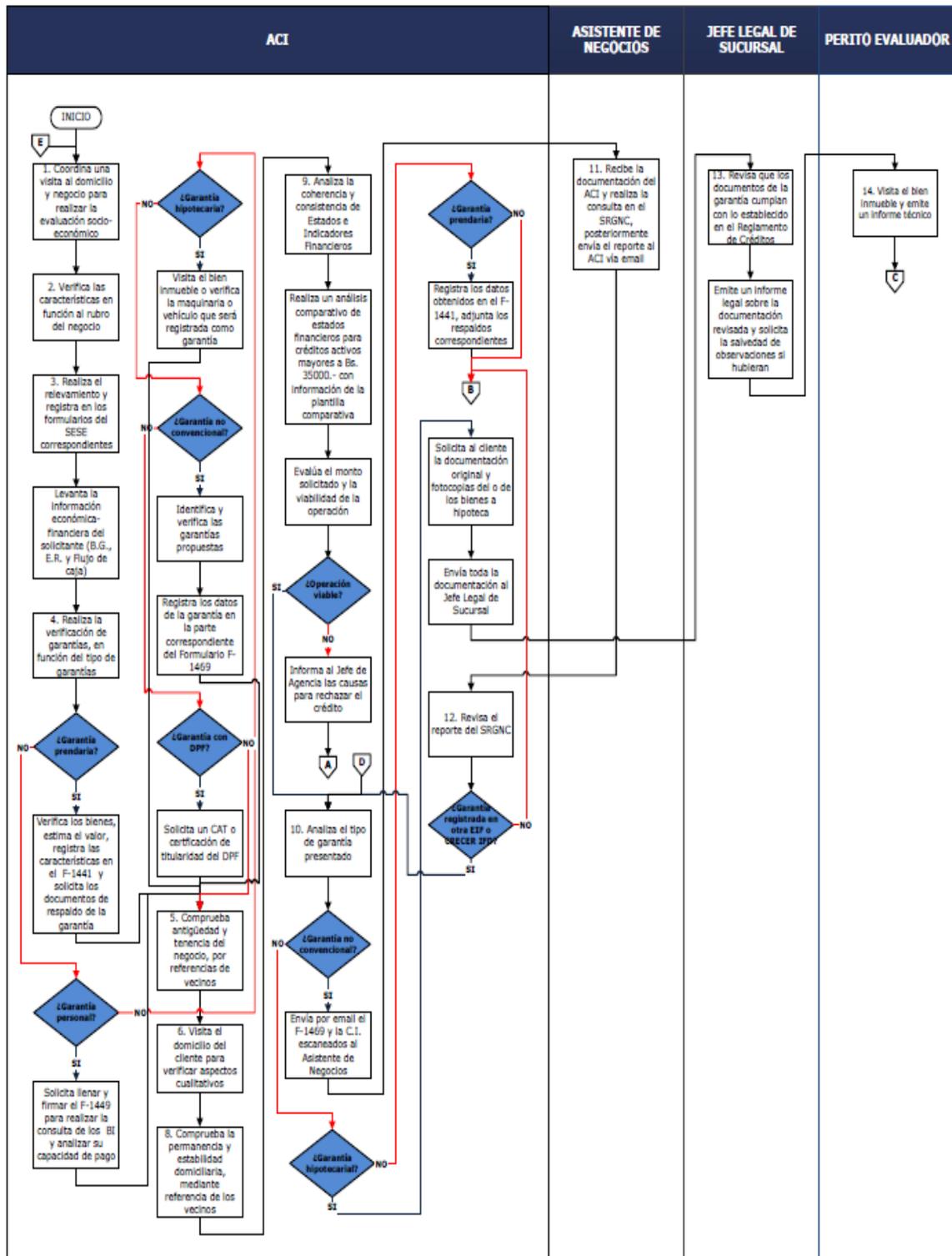
En este producto pueden aprobarse desembolsos parciales, en función al destino del crédito y necesidades del cliente.

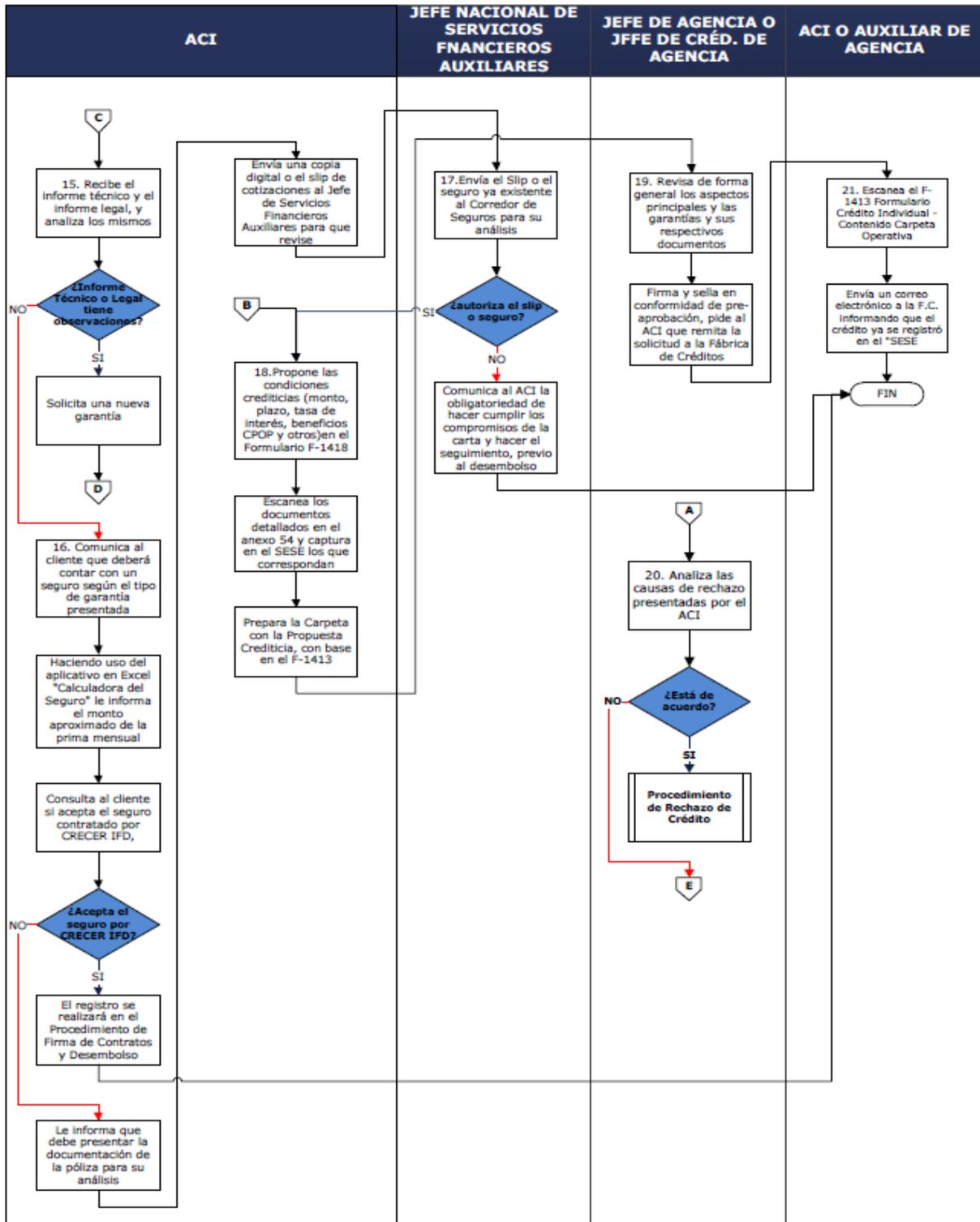
Cuadro Nro 6: Flujograma solicitud de credito



Fuente: Manual de procedimientos CRECER IFD

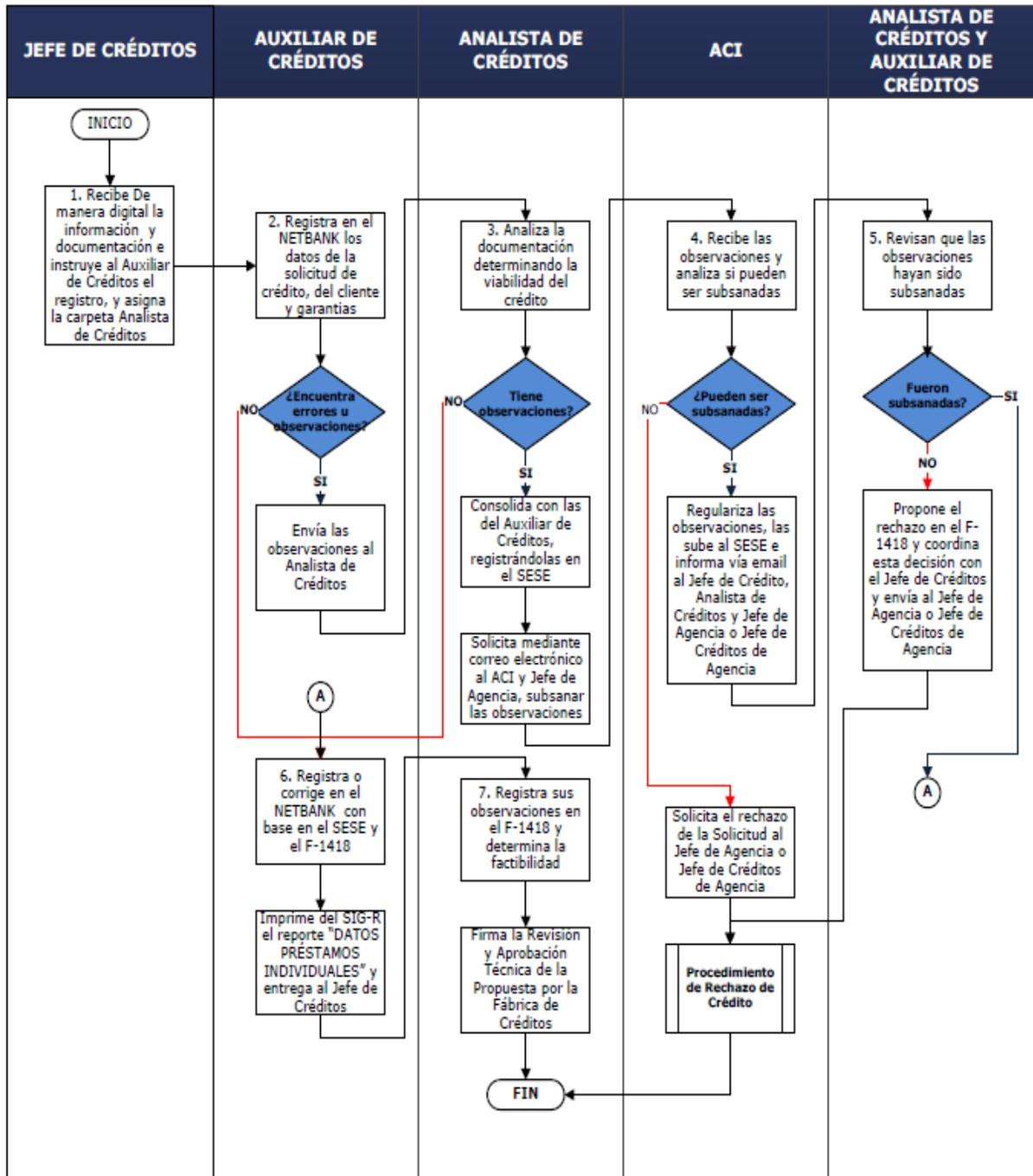
Cuadro Nro 7: Flujograma evaluación económica del crédito





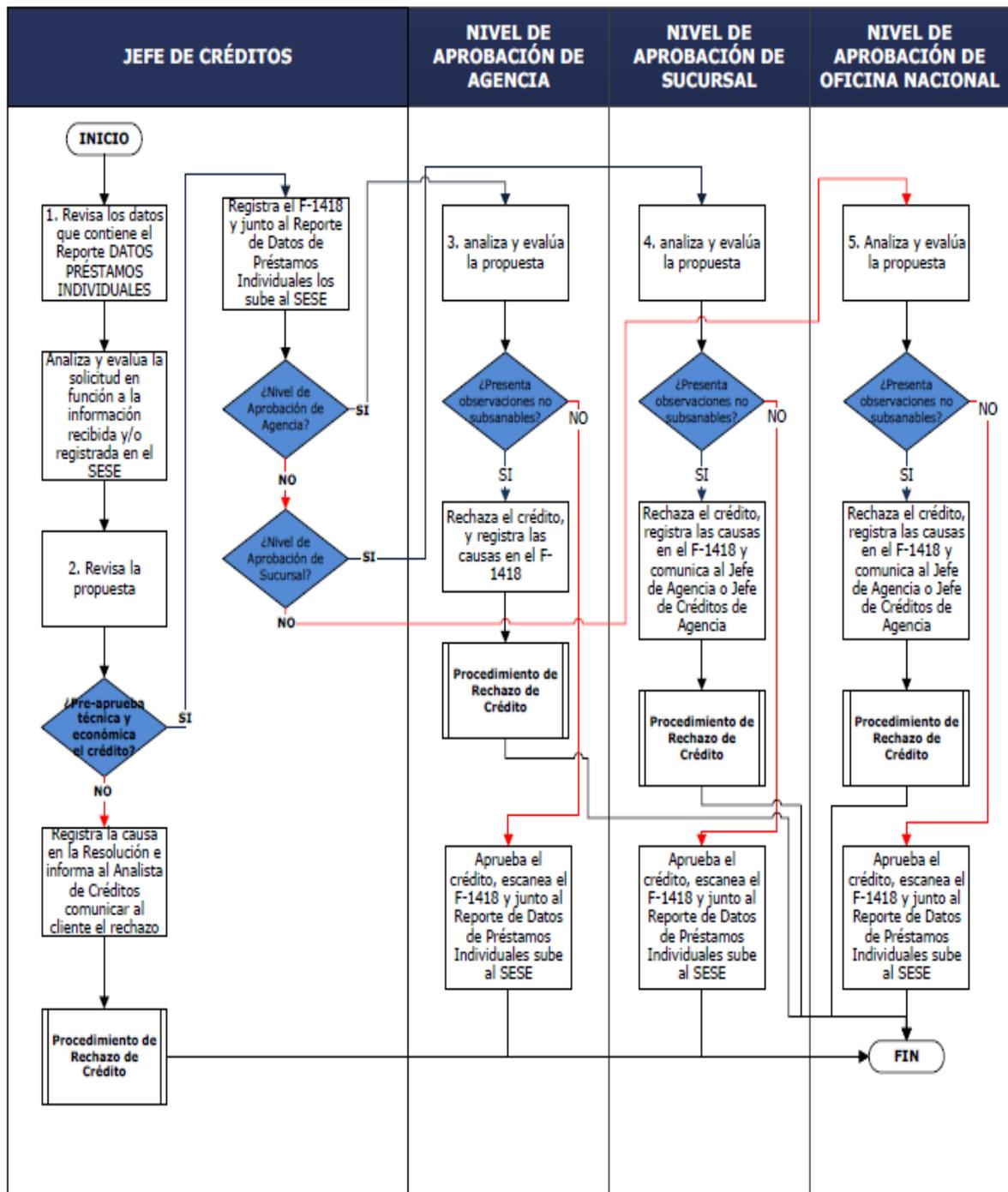
Fuente: Manual de procedimientos CRECER IFD

Cuadro Nro 8: Flujograma procedimiento de evaluación técnica-económica en la fabrica de créditos



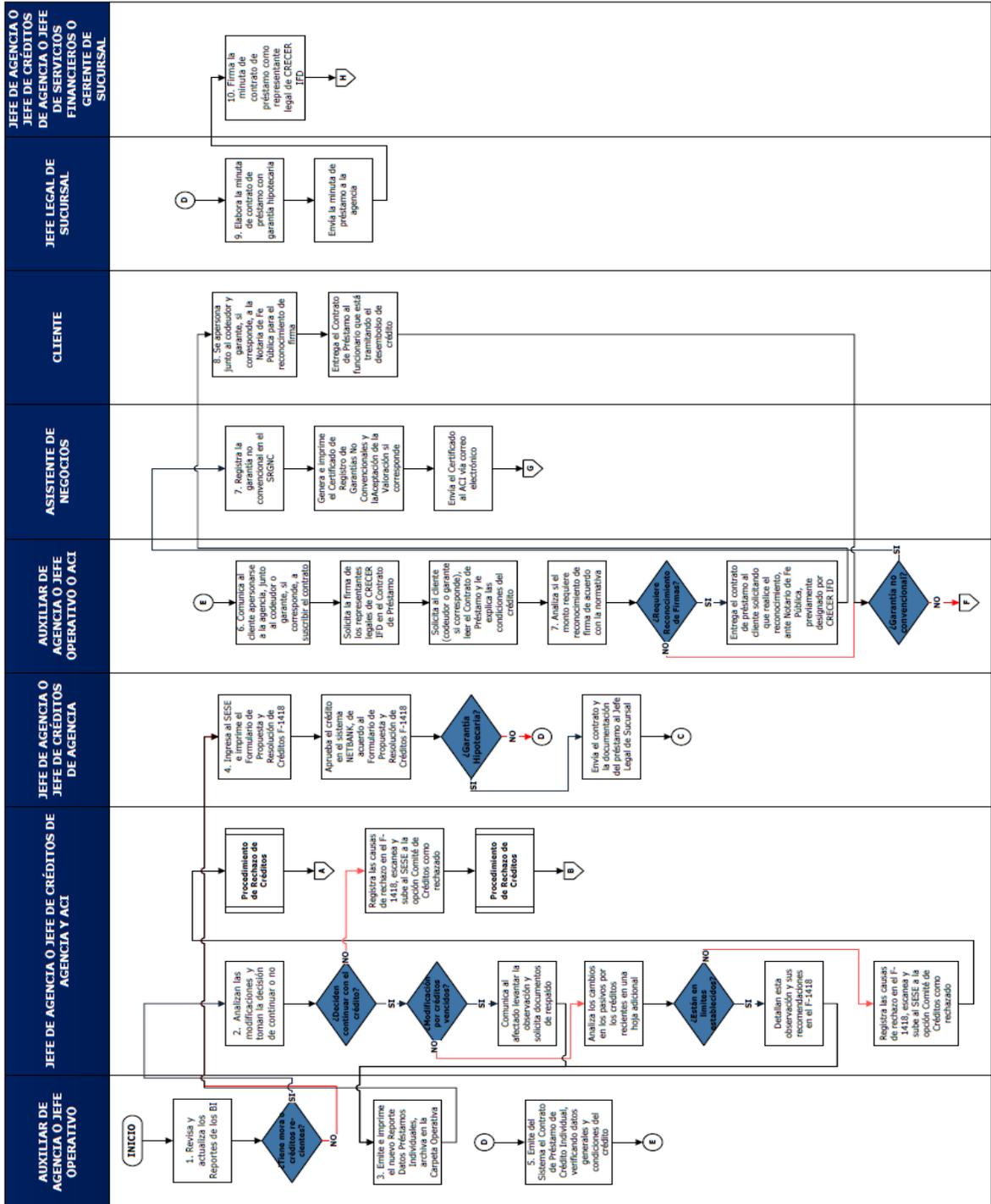
Fuente: Manual de procedimientos CRECER IFD

Cuadro Nro 9: Flujoograma procedimiento envío de Resolución credito individual



Fuente: Manual de procedimientos CRECER IFD

Cuadro Nro 10: Flujoograma procedimiento firma de contratos y desembolso

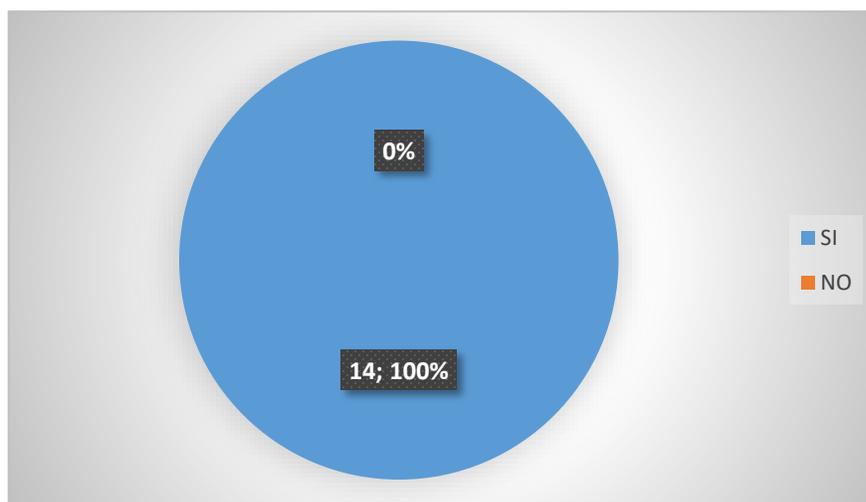


Fuente: Manual de procedimientos CRECER IFD

2.2.2. Presentacion de resultados

2.2.2.1. Encuestas

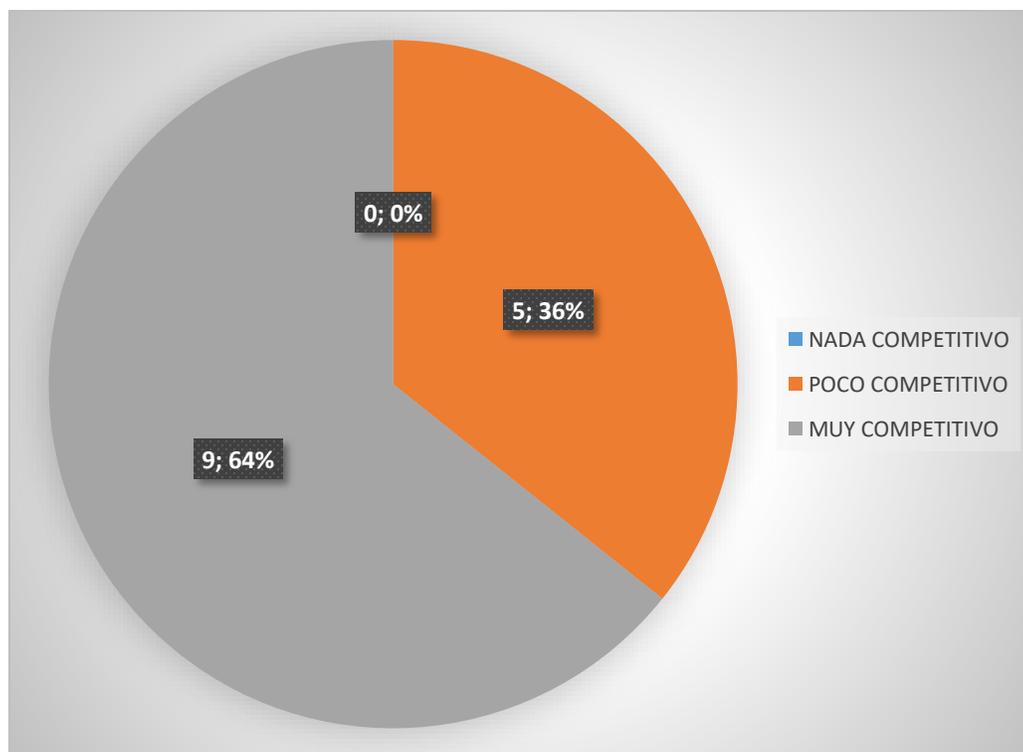
Cuadro Nro 11: Pregunta Nro 1 ¿Usted como funcionario conoce el producto Crecer-Comercial y las particularidades del mismo?(tasa de interés, montos máximos minimos, tiempos de atención, requisitos)



Fuente: Elaboracion propia

Como resultado de nuestra encuesta tenemos el primer gráfico el cual nos muestra que el total de funcionarios conoce a cabalidad el producto Crecer – Comercial, lo que nos muestra un buen conocimiento de las particularidades que contiene el mismo, conocimientos que ayudan a los funcionarios para atender de forma óptima a los clientes.

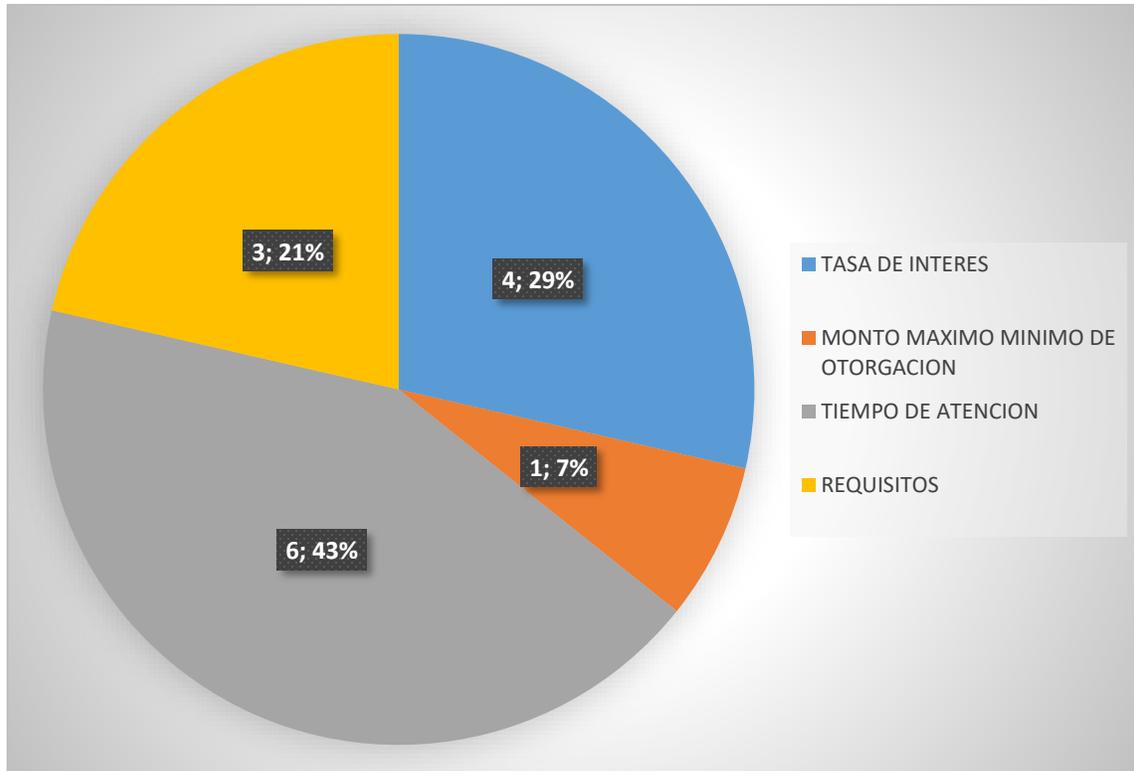
Cuadro Nro 12: Pregunta Nro 2 ¿Considera que el producto Crecer Comercial es un producto financiero competitivo en relación a la competencia?



Fuente: Elaboracion propia

La pregunta nro 2 nos muestra un dato muy importante ya que vemos que del total de implicados en la otorgación de prestamos el 64% considera que el producto Crecer Comercial es competitivo en relación a la competencia, el restante considera que es poco competitivo en relación a la competencia.

Cuadro Nro 13: Pregunta Nro 3 ¿Cuál considera que es la mayor desventaja del producto Crecer – Comercial?

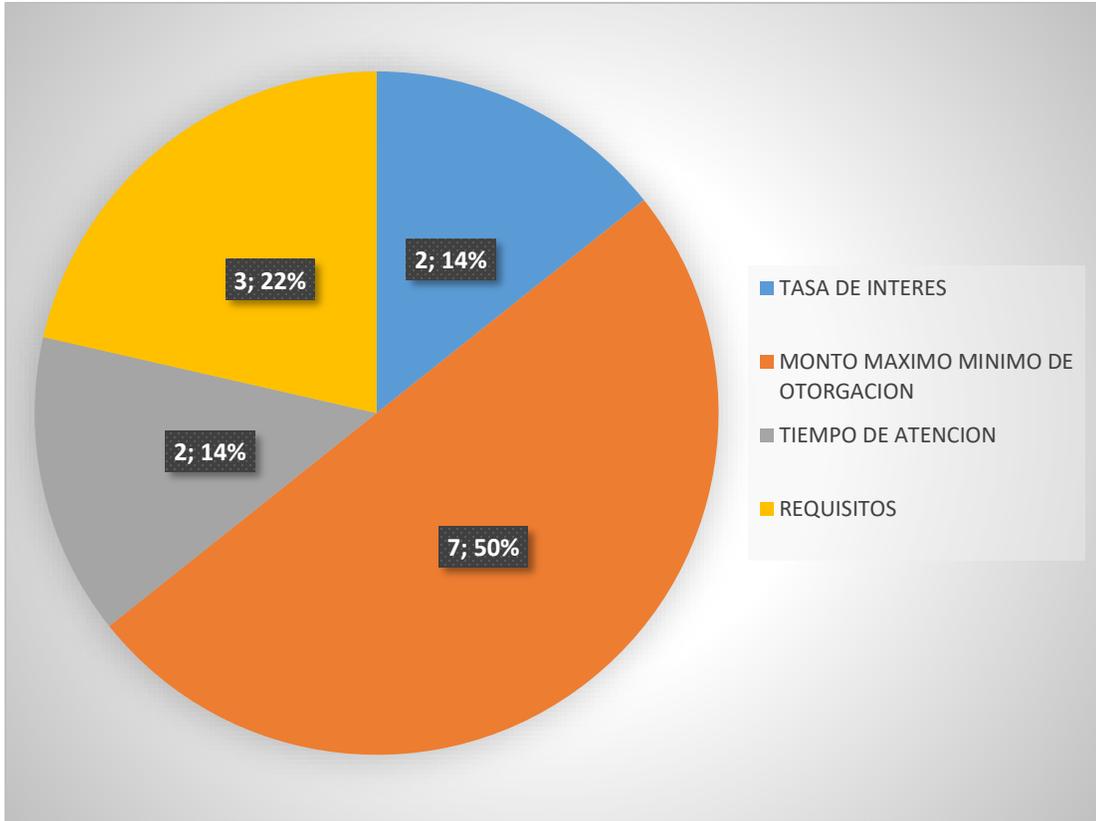


Fuente: Elaboracion propia

Como se observa se pudo determinar que el 43% de los implicados en el proceso de otorgación de prestamos considera que la mayor desventaja dentro el proceso de otorgación de créditos es el tiempo de atención, la siguiente desventaja es la tasa de interés que maneja la institución, esto seguido de los requisitos.

Como se observa el tiempo de atención es un factor muy determinante y se encuentra como la mayor desventaja que podría ser uno de los motivos por los cuales un cliente abandona la institución.

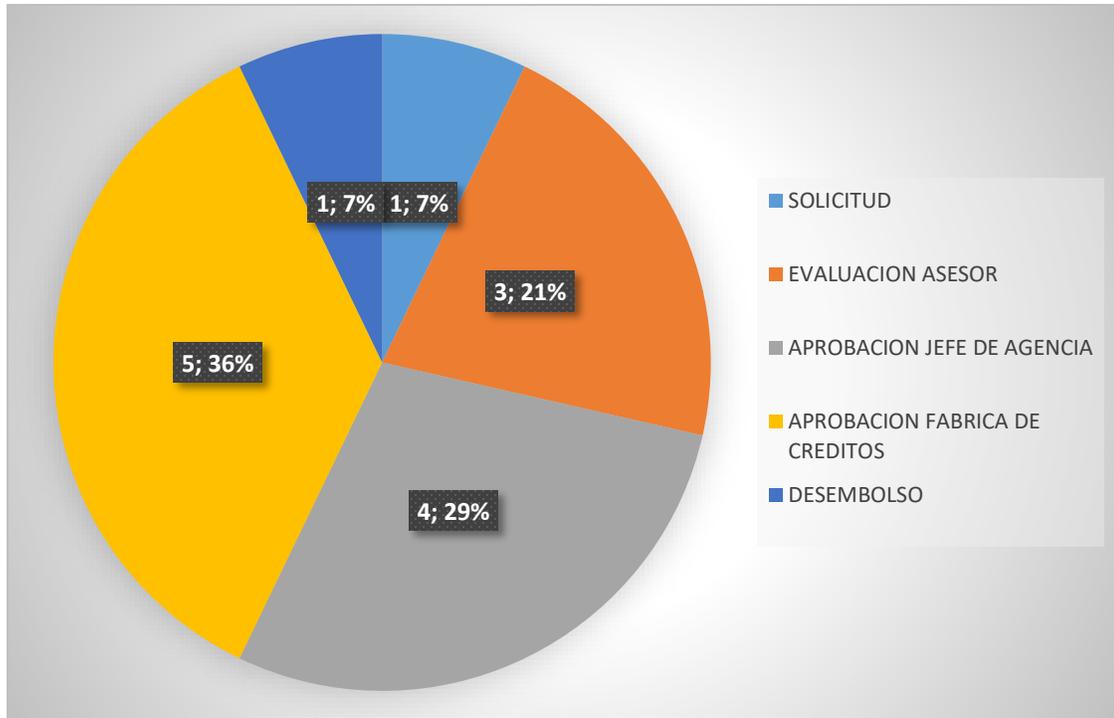
Cuadro Nro 14: Pregunta Nro 4 ¿Cuál considera que es la mayor ventaja del producto Crecer – Comercial?



Fuente: Elaboracion propia

De acuerdo al grafico podemos observar que se considera como la mayor ventaja del producto Crecer Comercial a los montos que se pueden otorgar ya que si un cliente es Cpop este puede acceder hasta un financiamiento que supera los 20.000Sus.

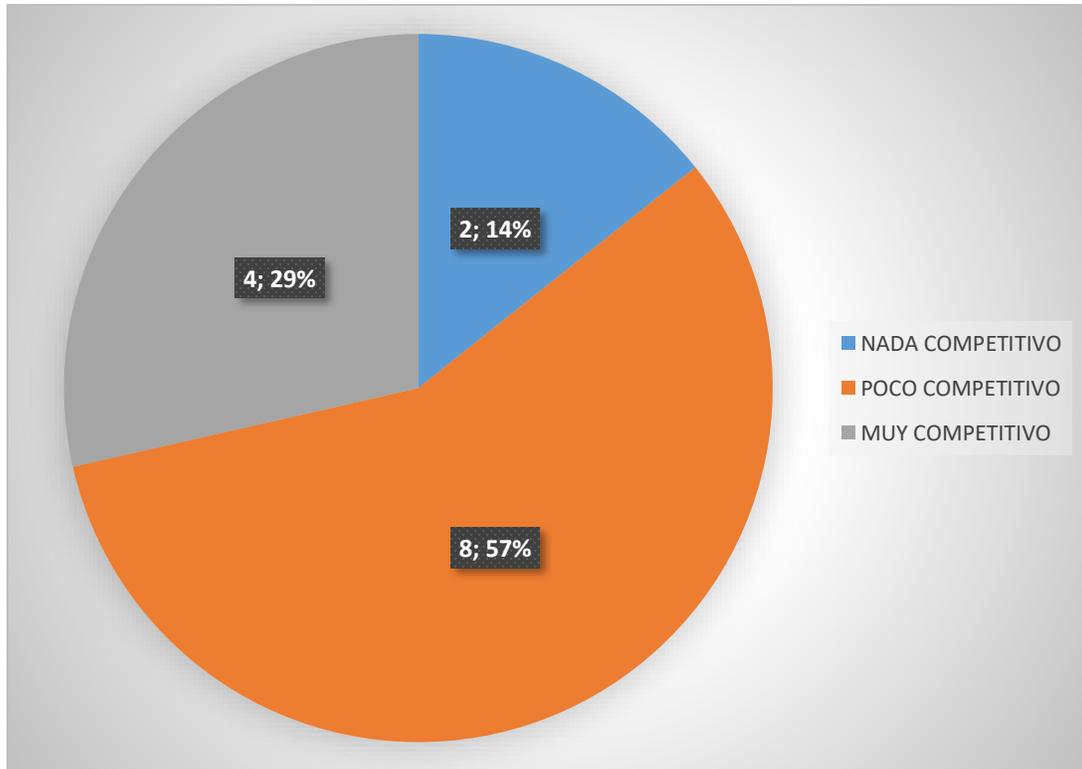
Cuadro Nro 15: Pregunta Nro 5 ¿Dentro los procesos de otorgación de credito cual cree usted que es el proceso que tarda mas?



Fuente: Elaboracion propia

Como se puede observar la pregunta 5 nos indica cual es el proceso que demora mas dentro el proceso de otorgación de créditos, siendo este el de la aprobación en la fabrica de créditos, seguido por la aprobación del jefe de fabrica, esto nos muestra que los niveles de aprobación son los mas tardados a la hora del proceso de otorgación de créditos.

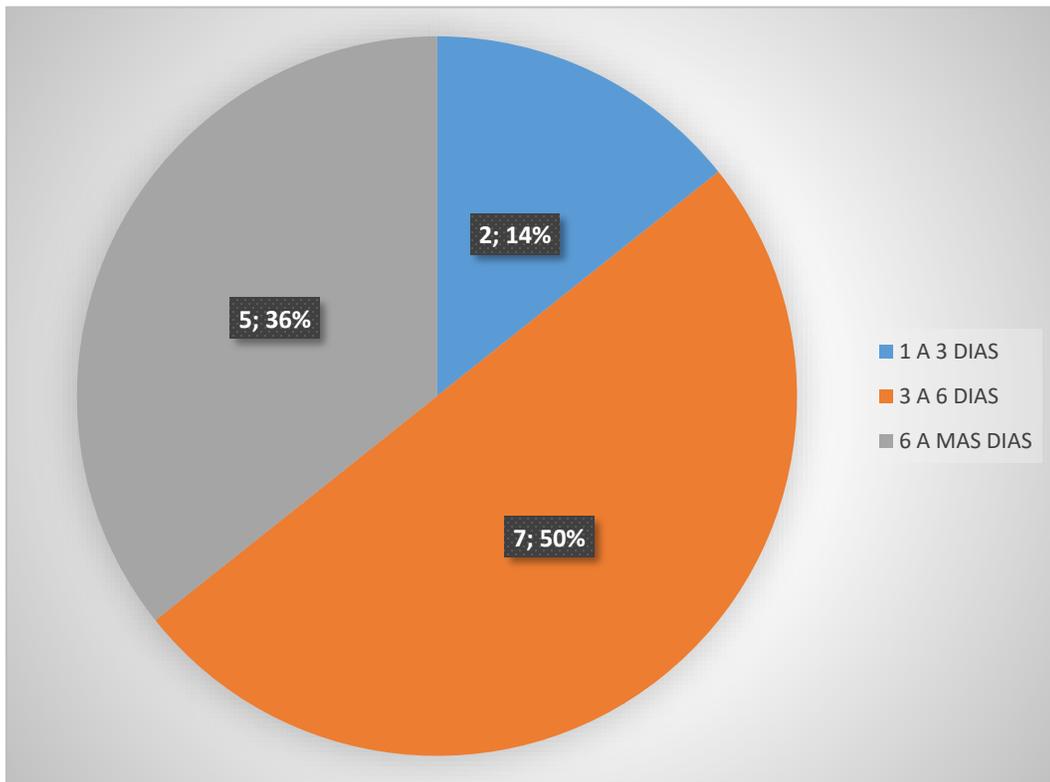
Cuadro Nro 16: Pregunta Nro 6 ¿Usted considera que el proceso de otorgación de créditos en Crecer Ifd es competitivo en relación a otras entidades del mismo rubro?



Fuente: Elaboracion propia

Como se observa el 57% de los encuestados considera que el proceso de otorgación de créditos en Crecer es poco competitivo en relación a la competencia, esto puede ser producto del retraso que se presenta a la hora de la aprobación como se observo en una pregunta anterior, mismo proceso que restaría competitividad en relación a la competencia que manejaría procesos de otorgación mas simplificados y con mejores tiempos de atención.

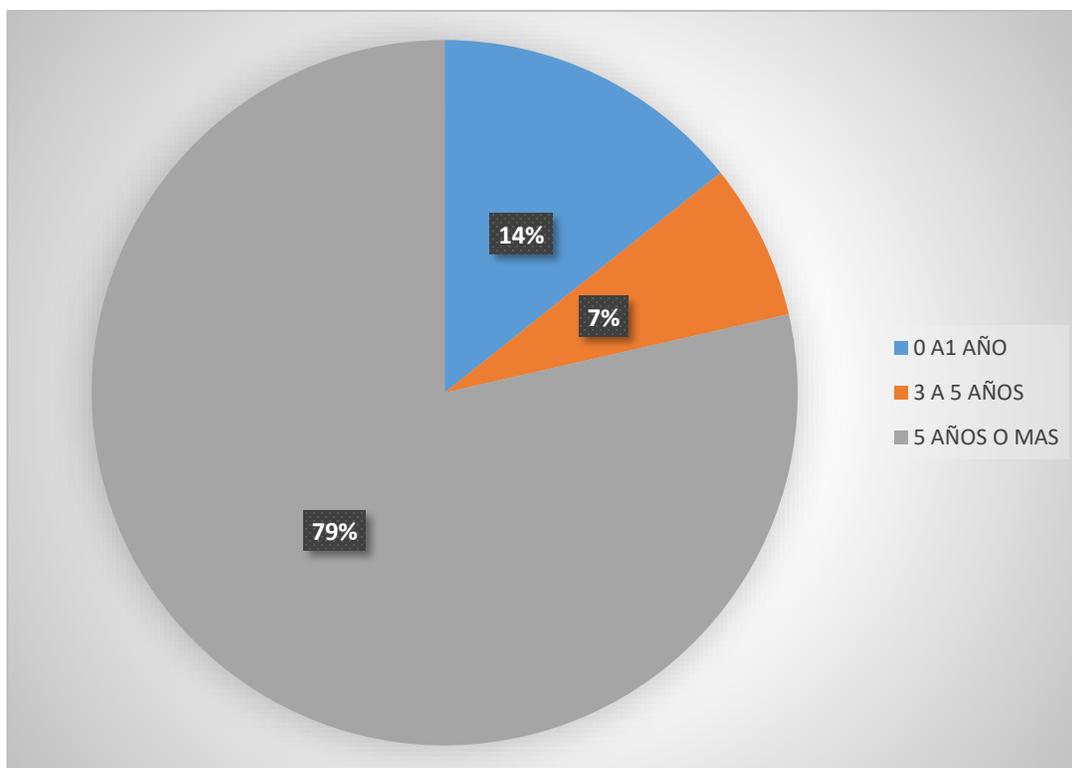
Cuadro Nro 17: Pregunta Nro 7 ¿Cómo Funcionario de Crecer lfd cual es el tiempo promedio de atención por cliente que tiene actualmente, considerando el inicio la solicitud y finalizando con el desembolso?



Fuente: Elaboracion propia

Como se observa el tiempo de atención en la mayoría de casos es de 3 a 6 días, tiempo de atención que acopla todo el proceso de otorgación de créditos, en ciertos casos dependiendo del monto y tipos de garantía el proceso se reduce a 1 a 3 días, pero en su mayoría superan los 3 días, en comparación a la competencia este tiempo de atención es demasiado lo que incurre a que en ocasiones los clientes desistan del proceso.

Cuadro Nro 18: Pregunta Nro 8 ¿Cuál es su antigüedad como funcionario de Crecer lfd?



Fuente: Elaboracion Propia

Como se observa en el grafico la mayor parte de funcionarios cuenta con una gran experiencia en la institución ya que el 79% de los encuestados supera los 5 años de antigüedad, mostrándonos una gran fortaleza en el área de conocimientos por parte de los funcionarios que al tener basta antigüedad cuentan con la suficiente experiencia en el proceso crediticio.

2.2.2.2. Entrevistas

Cuadro Nro 19: Entrevistas

Preguntas	Entrevistados		
	JEFE DE AGENCIA	JEFE DE CREDITOS	ANALISTA DE CREDITOS
¿Considera que se puede optimizar el proceso de otorgación de créditos en Crecer Ifd, o considera que el proceso es el adecuado?	Si considero que se puede optimizar, buscando minimizar los costos operativos del proceso, como por ejemplo digitalizar el proceso dejando de lado el uso de formularios manuales	Siempre se pueden mejorar los procesos, si bien nuestro proceso no es el mas corto considero que minimiza riesgos tanto operativo como crediticio.	Si bien el proceso es tedioso y largo minimiza riesgos, una institucion financiera busca generar cartera sana y en ocasiones minimizar procesos sin un analisis correcto conlleva a vulnerar puntos de control
¿Desde su cargo actual cual es la mayor debilidad que observa en el proceso de otorgación de creditos	Como mayor debilidad considero que se encuentra la cantidad de involucrados dentro del proceso y la falta de coordinacion que se tiene debido a que hay tantos involucrados	Se podría considerar que la debilidad es que actualmente no podemos migrar a la digitalizacion, haciendo doble trabajo en algunos procesos	Las evaluaciones manuales, ya que se realiza doble trabajo al ingresar los mismos datos al sistema de la institucion.
¿Usted considera que el minimizar tiempos sería una ventaja competitiva conociendo el mercado actual?	Si ya que actualmente los clientes debido a la pandemia y distintas situaciones que se dieron buscan un financiamiento rapido, actualmente nuestro proceso es muy tardado, y en algunos casos esto desalienta a nuevos clientes	Si porque el mercado actual es mas demandante ya que al existir mayor cantidad de opciones los clientes buscan la mas facil y rapida.	Si, pero como mencione antes es importante realizar un buen analisis para comprender que etapas no significan un riesgo.

Fuente: Elaboracion propia

2.3. Analisis y discusión

Como se puede observar de acuerdo a nuestro trabajo de investigación la institución Crecer IFD como tal es una institución que tiene en su cartera de productos pasivos el producto Crecer-Comercial producto que de acuerdo a los funcionarios e involucrados en el proceso de otorgación de créditos es bastante competitivo teniendo ventajas y desventajas que se pudieron identificar, como tal los involucrados en el proceso de otorgación de créditos consideran que el proceso es

moroso y burocrático teniendo aspectos en los cuales se puede mejorar para poder ser aún más competitivos en la parte más esencial para el cliente, el tiempo de otorgación.

Mediante nuestra investigación determinamos que los principales involucrados en el proceso que son los asesores de microcrédito consideran que el punto que demora más el crédito es la aprobación tanto en agencia como en la fábrica de créditos, debido a el flujo que sigue el proceso al ser demorado y pasar por distintos funcionarios, el tiempo de procesamiento es mayor al de la competencia que tiene flujogramas más simplificados y optimizados

También nos damos cuenta que el asesor de créditos en la institución siendo más específicos el asesor de créditos en la agencia mercado campesino tiene un muy buen nivel de experiencia permitiéndole generar cartera sana minimizando el riesgo de impago.

También vemos que al entrevistar a los funcionarios involucrados en el proceso de aprobación siendo estos el jefe de agencia, jefe de créditos y analista de créditos nos damos cuenta que ellos son conscientes de que hay una gran ventaja competitiva al momento de acelerar nuestro flujo de trabajo mediante la simplificación de procesos, son conscientes de que la digitalización reduciría pasos dentro del proceso de otorgación lo cual ayudaría a mejorar nuestro tiempo de atención y agregar valor a nuestro producto para que sea más atractivo a todos los clientes del mercado financiero, ya que al tener mayores ventajas se puede tener una mayor parte del mercado de prestamistas lo cual incrementaría exponencialmente los ingresos de la institución permitiéndole crecer de forma paulatina.

En general la optimización de los procesos de otorgación de créditos en la institución Crecer IFD sería un gran cambio positivo que llevaría a la institución a ser líder de las instituciones financieras

de desarrollo (IFD) en nuestro país, es importante analizar el comportamiento del mercado y las exigencias que tiene actualmente para poder adecuarse a los mismos.

CAPITULO III

CONCLUSIONES

- ✚ Dentro el marco teórico se pudo exponer a varios autores que en sus investigaciones ya consideraban al microcrédito como una opción viable para mejorar la calidad de vida de las personas con menores recursos económicos, siendo esta una fuente de financiamiento ampliamente usada en latinoamerica.
- ✚ En el marco contextual mostramos como es que el microcrédito se fue adentrando en y siendo una opción de negocio muy rentable para los microfinancistas que vieron un mercado no explorado y sustentable, para Bolivia en el que domina el comercio informal la llegada de las microfinancieras fue un muy importante paso para el desarrollo y mejora del nivel de vida de las familias.
Mostramos como Crecer representa una importante fuente de financiamiento como Institucion financiera de desarrollo, principalmente enfocada en las mujeres bolivianas.
- ✚ Según el diagnóstico y la aplicación de métodos de recolección de datos realizado se pudo evidenciar la necesidad de mejora en el proceso crediticio ya que podemos ver que los implicados en el proceso notan que el mismo es muy complejo y demorado.
- ✚ Se pudo determinar que el proceso de otorgación de créditos tiene como principal desventaja el tiempo de atención, el cual es superior a productos otorgados por otras instituciones.
- ✚ También pudimos determinar que existen procesos en los cuales se realizan operaciones que demoran al asesor ya que son repetitivas.
- ✚ Como parte fundamental pudimos determinar que los procesos en los que mas se demora el credito están ubicados en el área de aprobación tanto en agencia como en la fabrica de créditos, por lo cual es importante optimizar sus procesos.

BIBLIOGRAFÍA

- ALONSO , P. O. (2008). MICROCREDITO HISTORIA Y EXPERIENCIAS EXITOSAS DE SU IMPLEMENTACION EN AMERICA LATINA. *REVISTA ESCUELA DE ADMINISTRACION DE NEGOCIOS*, 41-57.
- ARIAS PEDRAZA, M., BELLOT ARNEZ, H., CLAURE NAVARRO, M., EYZAGUIRRE MOLINA, R., & MARTINEZ SORIA GALVARRO, N. (2022). *MEMORIA ANUAL*. LA PAZ.
- BERGER, M. (2007). EL MODELO LATINOAMERICANO DE MICROFINANZAS.
- COCA CARASILA, A. (2011). UNA APROXIMACION AL CONOCIMIENTO DE LAS MICROFINANZAS. *REVISTA PERSPECTIVAS*, 9-22.
- CRECER IFD. (23 de 05 de 2023). *CRECER IFD*. Obtenido de <https://www.crecerifd.bo/quienes-somos>
- EDPYME PROEMPRESA. (2011). *GUIA DE TECNOLOGIA CREDITICIA EN MICROCREDITOS* .
- FALCON, A., & RAMOS SERPA , G. (2021). ACERCA DE LOS METODOS TEORICOS Y EMPIRICOS DE INVESTIGACION . *CONRADO* , 22-31.
- FERNANDEZ GUERRERO, M. (2012). *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION*. ECASA.
- FINRURAL. (24 de 05 de 2023). *FINRURAL*. Obtenido de <https://www.finrural.org.bo/historia/>
- GOMEZ, M. (2006). *INTRODUCCION A LA METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION CIENTIFICA*. BRUJAS.
- GONZALES VEGA, C., SCHREINER, M., RODRIGUEZ, J., MEYER, R., & NAVAJAS, S. (1998). BANCO SOL: EL RETO DEL CRECIMIENTO EN ORGANIZACIONES DE MICROFINANZAS. *DEBATE AGRARIO*, 155-198,251.
- GUZMAN, T. (06 de 05 de 2023). *EL DESARROLLO DE LAS MICROFINANZAS EN BOLIVIA*. Obtenido de <https://www.gdrc.org/icm/spanish/guzman.html>
- HERNANDEZ SAMPIERI, R. (1997). *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION*.

HERNANI LIMARINO, W., & VILLARROEL, P. (2015). EVALUANDO EL IMPACTO DE MICROCREDITOS EN BOLIVIA. *EVIDENCIA DEL CREDITO PRODUCTIVO INDIVIDUAL BPD*.

LOURDES MUNCH. (2011). *LIDERAZGO Y DIRECCION, EL LIDERAZGO DEL SIGLO XXI*. MEXICO: TRILLAS.

MARBAN FLORES, R. (2005). *EL MICROCREDITO EN EL SENO DE GRAMEEN BANK*.

PEÑALBA , F. (2012). *MANUAL DE INVESTIGACION*. MADRID.

RATING, P. (06 de 05 de 2023). *CRECER IFD*. Obtenido de https://www.crecerifd.bo/site/uploads/shares/desempenho-social/201212_Planet_Rating_-_Calificaci__n_de_Desempe__o_Social.pdf

ROMERO ROMERO, A., & GONZALES GARCIA, G. (s.f.). *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION*.

SANHUEZA MARTINEZ, P. (2013). LAS MICROFINANZAS COMO INSTRUMENTO DE APOYO AL SECTOR MICROEMPRESARIAL EN CHILE: ESTADO Y DESAFIOS. *JOURNAL OF TECHNOLOGY MANAGEMENT & INNOVATION*, 209-220.

SRINIVAS, H. (17 de 05 de 2023). *BIBLIOTECA VIRTUAL SOBRE MICROCREDITO*. Obtenido de <https://www.gdrc.org/icm/what-is-ms.html>

ANEXOS

REGLAMENTO DE OTORGACION DE CREDITOS

CONDICIONES Y REQUISITOS

1. El pago del interés preferentemente será mensual; sin embargo, debe responder al flujo de caja del cliente.
2. Para otorgar periodos de gracia de pago a capital, se deberá analizar el destino del crédito y el flujo de caja de la actividad económica evaluada. Los periodos de gracia a capital para crédito individual productivo, en ningún caso podrán ser mayores a 12 meses.
3. Las garantías de los productos crediticios podrán ser hipotecarias, prendarias de bienes sujetos a registro, o de bienes muebles sin desplazamiento y no sujetos a registro o personales, garantías no convencionales, quirografarias, o bien una combinación de las mismas, de acuerdo con lo establecido para cada producto crediticio. No se permiten las garantías cruzadas.
4. La capacidad de pago constituye el principio fundamental de la evaluación de los potenciales clientes, no siendo una limitante para este punto las personas que presenten discapacidad. Los montos de los créditos estarán en función a la capacidad de endeudamiento y pago de los clientes y de acuerdo con lo establecido en cada producto crediticio. Sin embargo, los montos máximos en ningún caso podrán ser superiores a los límites establecidos en el presente Reglamento, salvo que cuente con la autorización de excepción correspondiente.
5. La evaluación de la capacidad de pago debe considerar el posible sobreendeudamiento de los clientes en el conjunto del Sistema Financiero, previniendo posibles deterioros de su patrimonio personal y familiar.
6. Cuando un cliente presente endeudamiento en otras 4 instituciones financieras, adicionales a CRECER IFD, se deberá tener especial cuidado al evaluar su capacidad de endeudamiento y pago. Asimismo, la instancia de aprobación para este tipo de clientes será el Nivel de Aprobación superior al establecido en este Reglamento.
7. Los solicitantes deberán contar con estabilidad en sus actividades económicas y estabilidad domiciliaria. Se entiende por estabilidad en sus actividades económicas cuando trabajan de manera permanente y por lo menos un año en las actividades que declaran generadoras de los recursos que servirán para pagar el crédito. En el caso de clientes nuevos, se entiende por estabilidad domiciliaria, cuando el solicitante vive en su domicilio actual por lo menos un año. El

Asesor de Crédito, debe constatar esta estabilidad visitando a los vecinos o los representantes de los gremios donde se encuentre afiliado el solicitante o, en caso de zonas rurales, requiriendo el aval de autoridad comunitaria correspondiente. Este aval no deberá tener una antigüedad mayor a 2 años y se exigirá en el caso de clientes nuevos.

8. En el caso de créditos a asalariados, estos deberán tener una continuidad laboral de un año considerando su trabajo actual y el anterior, o de seis meses en su actual fuente de trabajo. Se podrán atender solicitudes de clientes con discontinuidad laboral, siempre y cuando demuestren recurrencia de al menos tres contratos; la discontinuidad de un contrato a otro no debe ser mayor a los tres meses y los pagos de las cuotas deberán establecerse considerando el flujo de caja del cliente. Los asalariados deben presentar documentos que acrediten su antigüedad y salario; para el caso de dependientes de pequeñas empresas o trabajadoras del hogar alternativamente podrán presentar un certificado de trabajo en el que especifique su antigüedad y salario que perciben.

9. Son créditos otorgados a la unidad familiar (esposo y esposa o convivientes), por lo que ambas personas deben conocer y asumir la obligación, salvo que se trate de personas solteras, viudas o divorciadas. En caso de separaciones permanentes o temporales (por viajes, trabajo, salud, etc.), podrá otorgarse el crédito a uno de los cónyuges, siempre y cuando en la evaluación se considere solo los ingresos de la persona que solicita el crédito, se tome en cuenta todos los gastos de la Unidad familiar y además se considere solo el 50% del patrimonio familiar.

ANALISIS PREVIO AL OTORGAMIENTO DE UN CREDITO

En forma previa al otorgamiento de un crédito se deberá analizar, sobre la base de información verificada adecuadamente, visitas de inspección y entrevistas, por lo menos los siguientes aspectos:

1. Condiciones actuales de la actividad económica en la cual el solicitante desarrolla sus actividades.

2. Antecedentes crediticios del solicitante, codeudor y garante, tanto en CRECER IFD como en otras instituciones financieras, verificados a través de la CIC de la ASFI y Burós de Información.

3. Calidad moral y prestigio del solicitante, codeudor y garante en el barrio o la comunidad.

4. Verificación domiciliaria y del negocio del deudor y garante con la finalidad de comprobar la estabilidad domiciliaria y la generación de ingresos. Se debe tomar en cuenta todos los ingresos y egresos de la unidad económica familiar. El Asesor de Crédito debe verificar la existencia del negocio y la propiedad de los bienes que declara el cliente, debiendo hacer constar esta verificación de forma escrita en la evaluación realizada y cuando sea posible con documentación de respaldo.

5. El Asesor de Crédito debe elaborar los croquis de ubicación correspondientes. En caso de que el solicitante viva en alquiler, debe exigirse un garante personal que cuente con casa propia cuando se trate de créditos mayores a Bs 49.000 en moneda nacional o mayores a \$us 7.000 en moneda extranjera.

6. Para determinar la cuantía del préstamo, la cuota, el plazo y las garantías se debe evaluar los siguientes aspectos:

- Capacidad de endeudamiento.
- Capacidad de pago, que debe tomar como base el flujo de caja del cliente considerando los ingresos y egresos de las actividades adicionales que tenga la Unidad Familiar.
- Solvencia moral y voluntad de pago.
- Situación de la actividad económica.
- Razonabilidad del plan de inversión y coherencia con el tipo de actividad que se financiará con el crédito.

7. Capacidad del solicitante para llevar adelante su negocio, experiencia en el rubro, interés por mejorar sus condiciones de vida y otros elementos relevantes.

CUOTA MAXIMA Y NIVEL DE ENDEUDAMIENTO

1. INDEPENDIENTES: La cuota máxima a pagar, considerando capital e intereses, no deberá superar el 80% del excedente del saldo disponible de la Unidad Familiar.

2. ASALARIADOS: El monto máximo que puede afectarse del salario para el pago de las cuotas del crédito, no debe ser superior al 25% sobre el líquido pagable del promedio de los últimos tres meses, considerando los ingresos del trabajador y de su cónyuge, si también es dependiente, menos los descuentos de ley y el pago de otras obligaciones directas, pero sin considerar las cuotas correspondientes a créditos hipotecarios de vivienda y créditos de vivienda de interés social con o sin garantía hipotecaria.

El endeudamiento máximo total de un cliente (deudas con otras entidades financieras, proveedores y otros acreedores), incluyendo los créditos de CRECER IFD, no puede ser superior a 2,5 veces el patrimonio neto del cliente. Esta relación no aplica en el caso del Crédito Educativo.

GARANTIAS

Las garantías constituyen la fuente alternativa de repago, por lo tanto, deben ser evaluadas paralelamente a la evaluación del crédito. Las garantías que CRECER IFD acepta para respaldar sus operaciones se detallan en el Capítulo I del Título IV de este Reglamento. De acuerdo con producto, la evaluación, el plazo, el monto y los riesgos del crédito, se podrá tomar una de las opciones que se detallan en el Anexo 3.

**Anexo 3. Garantías para el Crédito Individual para Comercio y Servicios,
Crédito de Vivienda, Crédito de Salud, Crédito Educativo y Crédito de
Consumo**

MONTO	TIPO DE GARANTÍA	RELACION DE COBERTURA: GARANTÍA / CRÉDITO
Desde \$us 100 hasta \$us 1.500 o Desde Bs 700 hasta Bs 10.500	OPCIÓN 1: QUIROGRAFARIA	A sola firma
	OPCIÓN 2: PRENDARIA	2 a 1
	OPCIÓN 3: PERSONAL	1 a 1 (relación patrimonial /deuda, del garante personal)
	OPCIÓN 4: DOCUMENTOS ORIGINALES EN CUSTODIA DE INMUEBLES, VEHÍCULOS Y MAQUINARIA	2 a 1
	OPCIÓN 5: DPF (Depósitos a Plazo Fijo)	1 a 1
Desde \$us 1.600 hasta \$us 7.000 o Desde Bs 10.600 hasta Bs 49.000	OPCIÓN 1: PRENDARIA	2 a 1
	OPCIÓN 2: PERSONAL	1 a 1 (relación patrimonial /deuda, del garante personal)
	OPCIÓN 3: DOCUMENTOS ORIGINALES EN CUSTODIA DE INMUEBLES, VEHÍCULOS Y MAQUINARIA	2 a 1
	OPCIÓN 4: PREHIPOTECARIA DE INMUEBLES, VEHÍCULOS Y MAQUINARIA	1.25 a 1
	OPCIÓN 5: DPF (Depósitos a Plazo Fijo)	1 a 1
Desde \$us 7.100 hasta \$us 20.000 o Desde Bs 49.100 hasta Bs 140.000	OPCIÓN 1: PRENDARIA Y PERSONAL	1 a 1 en garantía prendaria o relación 1 a 1 de los bienes patrimoniales del garante respecto del crédito
	OPCIÓN 2: PRENDARIA SIEMPRE Y CUANDO EL CLIENTE TENGA INMUEBLE PROPIO, SEGÚN LO SIGUIENTE: ➤ Hasta Bs 70.000 o \$us 10.000: Documentos no perfeccionados ➤ Mayores a Bs. 70.000 o \$us 10.000: Documentos inscritos en DRR	1 a 1
	OPCIÓN 3: PREHIPOTECARIA DE INMUEBLES, VEHÍCULOS Y MAQUINARIA	1.25 a 1
	OPCIÓN 4: HIPOTECARIA DE INMUEBLES, VEHÍCULOS Y MAQUINARIA	1 a 1
	OPCIÓN 5: DPF (Depósitos a Plazo Fijo)	1 a 1
Mayores a \$us 20.000 o Mayores a Bs 140.000	OPCIÓN 1: HIPOTECARIA SOBRE INMUEBLES, VEHÍCULOS Y MAQUINARIA	1 a 1
	OPCIÓN 2: DETERMINADO POR EL COMITÉ DE CRÉDITOS DE LA OFICINA NACIONAL, EN FUNCIÓN A LA PROPUESTA DE LA FÁBRICA DE CRÉDITOS O NIVEL DE APROBACIÓN DE CRÉDITOS DE SUCURSAL	1 a 1
	OPCIÓN 3: DPF (Depósitos a Plazo Fijo)	1 a 1

Nota 1: Podrá efectuarse combinación de garantías para cada rango o combinar con rangos superiores, en estos casos la cobertura mínima de la sumatoria de las garantías debe ser de 1 a 1. La combinación de garantías no es aplicable a créditos hipotecarios de vivienda.

Nota 2: La relación de cobertura Garantía/Crédito para créditos de consumo con garantía hipotecaria, deberá ser 1.5 a 1.

CONTRATOS DE CREDITO

Todo crédito debe ser perfeccionado con el contrato correspondiente, mismo que debe contar con el reconocimiento de firmas o protocolización, según el caso, ante Notario de Fe Pública. En caso de créditos menores o iguales a Bs 21.000 o \$us 3.000, el Nivel de Aprobación determinará si se

efectúa reconocimiento de firmas. Un ejemplar del contrato debidamente firmado debe ser entregado al cliente y en caso de escritura pública debe entregarse una copia simple del Testimonio.

DESEMBOLSOS

Los desembolsos deberán ser efectuados en las agencias de CRECER IFD mediante abono en cuenta de caja de ahorro. Excepcionalmente, y solo hasta la suma de Bs 160.000 o su equivalente en moneda extranjera, podrán efectuarse desembolsos en efectivo. Para Créditos Educativos, se podrán efectuar desembolsos mediante cheque de acuerdo con el requerimiento del solicitante.

ARCHIVO DE DOCUMENTOS

Todos los documentos relacionados al crédito deben ser archivados en dos carpetas debidamente identificadas con el nombre del cliente y el código respectivo. Una de ellas contendrá los documentos legales y de garantía que respaldan la operación, la otra contendrá los documentos operativos. Estas carpetas deben tener un inventario del contenido y están debidamente archivadas y resguardadas por los funcionarios designados.

SEGUIMIENTO

1. Se efectúa seguimiento a todos los clientes que presenten una calificación de mayor riesgo en otras entidades del Sistema Financiero, en función a los reportes que emita la Gerencia Nacional de Riesgos.
2. Se efectúan visitas de supervisión para todas las operaciones desembolsadas entre Bs. 21.000 a Bs 63.000 (\$us 3.000 a \$us 9.000) en función a una muestra estadística estratificada que será determinada por las Gerencias Nacionales de Riesgos y Negocios.

Para el efecto, el Jefe de Agencia debe elaborar un cronograma de visitas y designar a una instancia de Supervisión para efectuar la visita de supervisión con una periodicidad de 6 meses. Después de efectuadas las visitas deberá informar sobre los resultados alcanzados a las Gerencias Nacionales de Riesgos y Negocios.

PLAZOS PARA LA TRAMITACION DE LOS CREDITOS

Los plazos para la tramitación de los créditos se detallan en cada producto crediticio y se computan a partir del momento en que los clientes cumplan con todos los requisitos y presenten los documentos necesarios y según normativa, y, adicionalmente, en el caso de créditos hipotecarios una vez se efectúe el registro del gravamen hipotecario en Derechos Reales.

CUESTIONARIO

Cuestionario aplicado a trabajadores de Crecer lfd para la gestión 2023 de la agencia mercado campesino

¿Usted como funcionario conoce el producto Crecer-Comercial y las particularidades del mismo?(tasa de interés, montos máximos mínimos, tiempos de atención, requisitos)

- a) Si
- b) No

¿Considera que el producto Crecer Comercial es un producto financiero competitivo en relación a la competencia?

- a) Nada competitivo
- b) Poco competitivo
- c) Muy competitivo

¿Cuál considera que es la mayor desventaja del producto Crecer – Comercial?

- a) Tasa de interés
- b) Monto máximo, mínimo de otorgación
- c) Tiempo de atención
- d) Requisitos

¿Cuál considera que es la mayor ventaja del producto Crecer – Comercial?

- a) Tasa de interés
- b) Monto máximo, mínimo de otorgación
- c) Tiempo de atención
- d) Requisitos

¿Dentro los procesos de otorgación de credito cual cree usted que es el proceso que tarda mas?

- a) Solicitud
- b) Evaluación Asesor
- c) Aprobacion Jefe de Agencia
- d) Aprobacion Fabrica de créditos
- e) Desembolso

¿Usted considera que el proceso de otorgación de créditos en Crecer Ifd es competitivo en relación a otras entidades del mismo rubro?

- a) Nada competitivo
- b) Poco competitivos
- c) Muy competitivo

¿Cómo Funcionario de Crecer Ifd cual es el tiempo promedio de atención por cliente que tiene actualmente, considerando el inicio la solicitud y finalizando con el desembolso?

- a) 1 a 3 dias

- b) 3 a 6 días
- c) 6 a mas días

¿Cuál es su antigüedad como funcionario de Crecer lfd?

- a) 0 a 1 año
- b) 1 a 3 años
- c) 3 a 5 años
- d) 5 años o mas

ENTREVISTA DIRIGIDA A JEFE DE AGENCIA, JEFE DE CREDITOS Y ANALISTAS DE RIESGO

ENTREVISTA

- 1) ¿Considera que se puede optimizar el proceso de otorgación de créditos en Crecer Ifd, o considera que el proceso es el adecuado?
- 2) ¿Desde su cargo actual cual es la mayor debilidad que observa en el proceso de otorgación de créditos?
- 3) ¿Usted considera que el minimizar tiempos seria una ventaja competitiva conociendo el mercado actual?