

ANTECEDENTES

Desde su fundación, el 5 de julio de 1963, el Banco BISA asume como compromiso de vida, promover el desarrollo nacional y satisfacer las necesidades de sus clientes con oportunidad y calidad, guiados por cuatro valores fundamentales: Calidad, Prudencia, Compromiso y Coordinación.

Fieles a estos preceptos, hoy los clientes se constituyen en una prioridad para el Banco. Por ello, es un imperativo para cada uno de los funcionarios de la institución, responder con creatividad y efectividad a sus requerimientos, fortaleciendo así, los estrechos lazos de cooperación que los unen.

Es precisamente gracias a este compromiso que después de 52 años de una historia llena de esfuerzos y satisfacciones, el Banco BISA se constituye en uno de los más importantes de Bolivia y en el engranaje principal del conglomerado financiero del país, el Grupo Financiero BISA.

El Banco BISA S.A., se constituye en una institución netamente financiera, sin embargo, es importante tener en cuenta que su razón de ser son los clientes, por lo que motiva constantemente a todo su personal en la búsqueda incesante de oportunidades de negocios y logro de mejores resultados, ofreciendo servicios y productos innovadores y creativos con base tecnológica, buscando siempre alcanzar su máxima eficiencia y productividad, asegurando la vanguardia de la industria. Se espera que todos los empleados faciliten información precisa y oportuna, se esfuercen por brindar cada día un mejor servicio, cumplan con los compromisos establecidos y así entregar valor a los clientes (internos y externos); asimismo el Banco espera que todos los empleados realicen un trabajo coordinado, escuchando y resolviendo puntos de vista contrapuestos, buscando formar y mantener relaciones de cooperación permanentes entre todos los miembros del Grupo BISA, generando y fortaleciendo sus ventajas competitivas.

El Banco BISA busca ser una organización sobresaliente en todos los ámbitos, no simplemente ofreciendo buenos servicios sino brindando un servicio de calidad a sus clientes, motivo por el cual se plantea este proyecto de grado, mismo que tendrá como finalidad apoyar a esta institución en la mejora continua para el bienestar de sus clientes.