

**UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS
CARRERA CONTADURÍA PÚBLICA
UNIDAD DE POSGRADO**



TALLER DE INVESTIGACIÓN III

MARCO PRÁCTICO

**INSTRUMENTACIÓN DE LAS OPERACIONES DE CRÉDITO DE LA
PYME PARA OPTIMIZAR LA RECUPERACIÓN DE LOS CRÉDITOS
EN LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS DE DESARROLLO (IFD)**

Postulante: Lic. Pablo Rafael Chacón Quiroga

La Paz, Bolivia

2017

Índice

Página

CAPITULO I

3.1. INTRODUCCIÓN.....	1
3.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
3.2.1. Descripción del planteamiento.....	3
3.2.2. Formulación del problema.....	5
3.3. ALCANCES Y LIMITACIONES.....	5
3.3.1. Alcance geográfico.....	5
3.3.2. Alcance temporal.....	5
3.4. OBJETIVOS.....	5
3.4.1. Objetivo general.....	5
3.4.2. Objetivos específicos.....	5
3.5. RESULTADOS ESPERADOS.....	6
3.6. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA.....	7
3.7. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA.....	7
3.8. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA.....	8

CAPITULO II MARCO TEÓRICO

2.1. MARCO DE ANTECEDENTES.....	9
2.2. MARCO CONTEXTUAL.....	13
2.2.1. Las instituciones financieras de desarrollo (IFD) en Bolivia.....	14
2.2.2. Las pequeñas y medianas empresas (Pyme) en Bolivia.....	16
2.2.3. Los créditos Pyme.....	18
2.3. MARCO TEÓRICO.....	20
2.3.1. Instituciones financieras de desarrollo (IFD).....	20
2.3.2. Pequeña y mediana empresa (Pyme).....	32
2.3.3. Consideraciones generales sobre la pequeña y mediana empresa (Pyme).....	35
2.3.4. Las Pymes en Bolivia.....	38
2.3.5. El crédito.....	41
2.3.6. Sujetos del crédito.....	42
2.3.7. Políticas de crédito.....	43
2.3.8. El análisis de las cinco “C” del crédito como política general.....	44
2.3.9. Proceso de asignación del crédito.....	45
2.3.10. El Crédito Pyme.....	47
2.3.11. Especialización crediticia en las IFD.....	49
2.3.12. Garantías sobre créditos en las IFD.....	50
2.3.13. Tasas de interés para el sector productivo Pyme.....	53

2.3.14. Tratamiento de la mora en las IFD.....	53
2.3.15. Calificación de créditos.....	54
2.3.16. Previsiones.....	55
2.3.17. Control interno.....	56
2.3.18. El control interno en las IFD.....	57
2.4. MARCO LEGAL.....	58
2.4.1. Ley de servicios financieros, Ley N° 393.....	58
2.4.2. Normativa ASFI para operaciones de crédito Pyme.....	58

CAPITULO III MARCO PRÁCTICO

3.1. DISEÑO METODOLÓGICO.....	62
3.1.1. Tipo de investigación.....	62
3.1.2. Método de investigación.....	62
3.1.3. Diseño metodológico muestral.....	63
3.1.4. Definición de los objetivos de la encuesta.....	63
3.2. HIPÓTESIS.....	68
3.2.1. Operacionalización de las variables.....	68
3.3. ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	70
3.3.1. Resultado de la encuesta a Oficiales de Crédito de Entidades de Microfinanza.....	71
3.3.2. Resultado de la Entrevista aplicada a Encargados de Control Interno de IFDs.....	99
3.4. DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS.....	110

FUENTES BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

Anexo 1: Reporte del software estadístico SPSS 2008

Anexo 2: Encuesta a Oficiales de Crédito de IFD's

Anexo 3: Guía de entrevista a encargados de control interno de IFD's.

Anexo 4: Matriz de planificación en investigación científica (MAPIC)

Anexo 5: Resultado de la encuesta aplicada a Oficiales de Crédito de IFD's.

Anexo 6: Resultado de las entrevistas aplicadas a Encargados de Control Internos de IFD's que operan en la Ciudad de La Paz.

RESUMEN

Las instituciones financieras de desarrollo (IFD) que se originaron en la década de los años ochenta en principio como ONGs Financieras, se han convertido en la mejor alternativa de financiamiento de las actividades productivas de las PyMES.

El problema fue definido en los siguientes términos: ¿Cuál será la forma adecuada de instrumentar las operaciones de crédito de la Pyme para optimizar la recuperación de los créditos en las instituciones financieras de desarrollo (IFD) a través de la aplicación de un apropiado control interno?

El objetivo general es: “Proponer una adecuada instrumentación de las operaciones de crédito otorgadas por las instituciones financieras de desarrollo (IFD) a la Pyme, que les permita contar con un mejor control interno para asegurar la recuperación de los créditos.”

En la metodología se aplicó el estudio de tipo “descriptivo-explicativo” y el método empleado es el deductivo porque a partir de un muestreo representativo de oficiales de negocios y funcionarios de control interno de las IFD, se pretende generalizar los resultados de la investigación para toda la población de estudio.

La población de estudio serán los oficiales de negocios de las instituciones financieras de desarrollo (IFD) y los funcionarios de control interno de estas entidades, empleándose como técnicas de recolección de datos, la encuesta y la entrevista, cuyos resultados permitirán elaborar la propuesta de instrumentación de las operaciones de crédito de la Pyme para optimizar su recuperación.

CAPITULO I

1.1. INTRODUCCIÓN

El sistema de intermediación financiera desempeña un papel principal dentro del sistema de pagos, movilización y la distribución de ahorros de la población, es por eso que el público en general ha encomendado a las entidades que conforman el sistema financiero la custodia y resguardo de sus ahorros, con el objetivo de tener una retribución, en base a parámetros apropiados de solidez y solvencia, junto con un fortalecimiento continuo del sistema financiero, que es esencial para la estabilidad del país.

A través del tiempo las entidades de intermediación financiera han ido implementando esquemas, procesos, procedimientos de administración y de gestión interna, con diversos enfoques y visiones estratégicas, habiéndose presentado a lo largo de la implementación del proceso fracasos a consecuencia de un manejo inadecuado, una falta de comprensión y desconocimiento de los riesgos de los cuales estaban incursionando al desarrollar actividades de intermediación financiera.

En los últimos tiempos, se ha observado una evolución cualitativa muy importante en los esquemas de administración de institución financieras, dando énfasis al enfoque basado en la gestión de riesgos, siendo necesario que el órgano de regulación del sistema financiero cuente con procesos de metodología que le permitan evaluar la gestión de riesgos en las entidades que supervisa.

Uno de los rubros más dinámicos del sistema financiero, son las instituciones financieras de desarrollo (IFD), cuyas operaciones se han desarrollado principalmente en el área rural de los departamentos occidentales del país, como La Paz, Oruro y Cochabamba.

La microfinanza es una alternativa viable para que grandes sectores de la población accedan a los beneficios del financiamiento a través de entidades financieras, a las que se denominan instituciones financieras de desarrollo (IFD).

La pequeña y mediana empresa (conocida también por el acrónimo Pymes, lexicalizado como Pymes, o por la sigla PME) es una empresa con características distintivas, y tiene dimensiones con ciertos límites ocupacionales y financieros prefijados por los Estados o regiones. Las Pymes son agentes con lógicas, culturas, intereses y un espíritu emprendedor específicos. También existe el término MiPymes (acrónimo de "micro, pequeña y mediana empresa"), que es una expansión del término original, en donde se incluye a la microempresa.

Las Pymes, son manejadas por sus propietarios y entorno familiar, tienen como máximo de 11 a 50 empleados, son unidades económicas familiares, combinan los recursos humanos, entre familiares y personas ajenas, el valor de sus ventas anuales llega hasta \$us.1,200,000, el valor de sus activos no supera los \$us.100,000, pueden lograr niveles de ahorro, las finanzas del negocio están registradas contablemente, tienen acceso al sistema bancario y a los servicios no financieros, su capacidad técnica y de gestión es limitada, tienen cierto conocimiento de herramientas de gestión, generalmente estas unidades económicas son atomizadas, existe división de funciones en su organización, cuentan con infraestructura productiva relativamente aceptable y está diferenciada de su hábitat familiar, adaptación rápida a la coyuntura económica.

Recientemente, la autoridad de supervisión del sistema financiero (ASFI), emitió nueva normativa con respecto al crédito otorgado por las instituciones de microfinanzas, la cual debe ser incorporada en el desarrollo de las operaciones crediticias, es decir, en la instrumentación del crédito en las diferentes modalidades.

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.2.1. Descripción del planteamiento:

En Bolivia uno de los sectores más pujantes de la economía es la actividad comercial, artesanal y de la pequeña industria de la ciudad, la cual ha ido incrementando sus actividades y volúmenes de crecimiento en la última década, en ese sentido, las instituciones financieras de desarrollo (IFDs) en general no cuentan con un procedimiento estandarizado, el cual permita determinar cuáles son los riesgos y las principales variables a ser analizadas, previamente a la otorgación de créditos en el sector productivo.

En este sentido, los oficiales de negocios/asesores de crédito, actúan con un solo tipo de instrumentos para la atención de actividades crediticias, incluso se acomodan a la situación, prefiriendo realizar actividades de promoción y prestación de servicios crediticios a entidades de comercio, artesanía y servicios.

Esta situación se origina en la falta de instrumentación crediticia que operativice la actividad de las instituciones financieras de desarrollo (IFD) con respecto a las operaciones de crédito para la Pyme.

Esta deficiencia, se manifiesta en problemas específicos que dificultan el control interno de operaciones de crédito para la Pyme en aspectos como ser:

- Verificación de antecedentes financieros de los propietarios de la Pyme.
- Verificación domiciliaria y actividad de la Pyme.
- Seguimiento del uso correcto de los fondos obtenidos a través del crédito.
- Identificación de los ciclos de producción y venta de productos, para determinar los planes de pago.
- Identificación y seguimiento de la capacidad de ahorro.
- Seguimiento adecuado de la educación y asesoramiento administrativo para las Pymes, así como del cumplimiento de programas de capacitación y participación y aprovechamiento de los mismos.
- Procesos de repago del crédito obtenido.
- Seguimiento de plazos de repago del crédito.
- Evolución del patrimonio de la Pyme, continuidad, montos de crédito, concentración geográfica, concentración por rubros, etc.

De esta manera se presenta una falta de líneas de acción, normas, documentación técnica o lineamientos que permitan administrar la evaluación de créditos de la Pyme, a través de un análisis en función a la experiencia, las políticas y procedimientos generales de la institución financiera de desarrollo (IFD).

La adecuación de estos instrumentos, debe permitir un manejo eficiente del crédito de la Pyme, y por consiguiente, optimizar la recuperación de este tipo de operaciones a través de la aplicación de un adecuado control interno en las instituciones financieras de desarrollo (IFD).

1.2.2. Formulación del problema:

¿Cuál será la forma adecuada de instrumentar las operaciones de crédito de la Pyme para optimizar la recuperación de los créditos en las instituciones financieras de desarrollo (IFD) a través de la aplicación de un apropiado control interno?

1.3. ALCANCES Y LIMITACIONES

1.3.1. Alcance geográfico:

El estudio se realizará en la ciudad de La Paz, en las instituciones financieras de desarrollo (IFD) que otorgan créditos a la Pyme.

1.3.2. Alcance temporal:

Segundo semestre de la Gestión 2016.

1.4. OBJETIVOS

1.4.1. Objetivo general:

Proponer una adecuada instrumentación de las operaciones de crédito otorgadas por las instituciones financieras de desarrollo (IFD) a la Pyme, que les permita contar con un mejor control interno para asegurar la recuperación de los créditos.

1.4.2. Objetivos específicos:

- Realizar un análisis comparativo de la instrumentación de las operaciones de créditos para la Pyme, utilizada por las diferentes instituciones financieras de desarrollo (IFD) y si la misma es exclusiva para dichas operaciones.

- Determinar si los instrumentos empleados cubren todas las necesidades de información que se requiere para realizar un control interno adecuado para asegurar la recuperación de los créditos otorgados a la Pyme.
- Establecer el tipo de documentación legal, administrativa y financiera que es requerida para la otorgación de los créditos a las Pymes y si la misma es verificada y evaluada.
- Analizar los tipos de garantía que se solicitan a las Pymes para la otorgación de créditos y si se realiza su avalúo.
- Examinar las características del control interno que aplican las diferentes instituciones financieras de desarrollo (IFD) para el registro, verificación, respaldo, control, seguimiento y recuperación de las operaciones de crédito de la Pyme.

1.5. RESULTADOS ESPERADOS

- Conocer si la instrumentación que aplican las diferentes IFD son similares.
- Comprobar si los instrumentos que utilizan las IFD contienen toda la información necesaria y si la misma es verificada.
- Obtener información sobre la documentación legal, administrativa y financiera que es requerida al solicitante del crédito Pyme y si la misma es evaluada y verificada.
- Lograr conocimiento sobre los tipos de garantía que se solicitan a los clientes Pyme y si se realiza su avalúo.
- Conocer las instancias de aprobación de los créditos o situaciones que derivan en la negativa de su otorgación

- Lograr el conocimiento e interpretación de las características del control interno que aplican las diferentes instituciones financieras de desarrollo (IFD) para el registro, control, seguimiento y recuperación de los créditos Pyme.

1.6. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

El control interno que se aplica en las operaciones de crédito para la Pyme, en las instituciones financieras de desarrollo (IFD), es un proceso diseñado con el objetivo de proporcionar una seguridad razonable acerca de la forma en que el proceso de otorgación de créditos se está aplicando, para conseguir que los beneficiarios devuelvan a la institución financiera el capital e intereses, para el logro de sus objetivos institucionales.

La Estructuración de un sistema de control interno, requiere de la elaboración de lineamientos teóricos que sirvan y fundamenten la presente investigación.

Desde un punto de vista teórico, es necesario que la presente propuesta de investigación esté plenamente sustentada por los conceptos y teorías que sirven de fundamento. Estos fundamentos teóricos, se refieren básicamente a: control interno, Pymes, crédito debidamente garantizado y microfinanzas.

1.7. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

Las unidades de auditoría interna de las instituciones financieras de desarrollo (IFD) contemplan la evaluación de los procesos de operaciones de crédito para la Pyme, en las que además de la otorgación de créditos, se incluyen otros temas relacionados con la identificación, selección, evaluación y seguimiento, empleando para el efecto, diferentes

técnicas. Estos procesos se llevan a cabo por medio de herramientas de control interno, cuya metodología aplicada al área de créditos, está realizada en base a pruebas de controles sobre los diferentes factores que intervienen en estas operaciones.

A través de este estudio se llegará a implementar una herramienta útil para la administración eficiente de los recursos financieros que se canalizan a través de las instituciones financieras de desarrollo (IFD) a los grupos objetivos de las Pymes, llegando a través de estos mecanismos a cumplir con los objetivos que se ha planteado la institución en cuanto a la recuperación de capital e intereses.

Además, la existencia de un sistema de control interno permite establecer responsabilidades con respecto a prácticas erradas y a la otorgación de créditos en favor de las Pymes.

1.8. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

Para el desarrollo del presente trabajo se prioriza la aplicación del método de investigación deductivo que corresponde a la aplicación de conocimientos teóricos generales, relacionados con el control interno para aplicarlos en una realidad específica, como son las operaciones de crédito otorgados a las Pymes por instituciones financieras de desarrollo (IFD).

Además, corresponde la aplicación de técnicas y procedimientos establecidos como requisitos en la Reglamentación de la ASFI, referidos a las operaciones de crédito debidamente garantizado, implantados a principios del presente año 2015.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. MARCO DE ANTECEDENTES

El tema de la instrumentación de las operaciones de crédito de la Pyme para optimizar la recuperación de los créditos en las instituciones financieras de desarrollo (IFD), no es un tema recurrente. Al contrario, no se conocen antecedentes de investigaciones anteriores sobre el tema investigado.

Lo que sí se puede decir que es relativamente frecuente es el tema del acceso al financiamiento de parte de la PyME o MyPE, tema ampliamente investigado durante la década de los 90's del siglo pasado y de la primera década del siglo XXI.

Entre algunos antecedentes sobre lo que ahora son las IFD se puede especificar alguna relacionada con programas de financiamiento a partir de las iniciativas de las entonces ONG's denominadas de financiamiento como FIE, PRODEM, ANED, y otras que más tarde se constituyeron en IFD o Bancos PyME.

La conversión de las ONG, en instituciones financieras como las nombradas, ha dado lugar a principios de la segunda década del siglo XXI, a normar las operaciones de parte de la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras y la recientemente creada ASFI, que posteriormente emitió normas complementarias como se Operaciones de Microcrédito, y Operaciones de microcrédito debidamente garantizadas.

La Ley 393 de Servicios Financieros, de manera expresa cita a las IFD, como un tipo especializado de Entidad Financiera, dedicada al desarrollo de operaciones de microfinanzas, mediante programas de microcrédito, banca comunal, banca solidaria y préstamos MyPE – PyME.

La línea de investigación sobre IFD, se basó en principio como fuente alternativa de financiamiento para sectores de micro y pequeños empresarios que no tenían acceso al crédito formal. Posteriormente, la línea de investigación se ha concentrado en las IFD, como parte importante del sector de microfinanzas y microcrédito con programas diversos orientados a segmentos dentro del mercado de microfinanzas, como ser: artesanos, MyPE, PyME, servicios a productores, mujeres emprendedoras, etc.

Dentro de la labor de investigación y consulta realizada para la elaboración del presente trabajo, se encontró el libro titulado “El milagro de inclusión financiera – La industria microfinanciera de Bolivia (1990-2013)” presentado en noviembre de 2007 por Reynaldo Marconi Ojeda.

En el punto 3.8 Desarrollo de las microfinanzas sujetas a mandato social, el autor da a conocer sobre el origen y evolución de las instituciones financieras de desarrollo (IFD) que se originaron entre en la década de los años ochenta en principio como ONGs Financieras buscando alcanzar su sostenibilidad financiera a través de las actividades de microfinanza a sectores sociales que no tenían acceso a la banca tradicional, que luego tras la promulgación de un D.S., enfrentaron el dilema de constituirse como Fondos Financieros Privados (FFP) o continuar como ONGs hasta que se acaben las donaciones, al haber alcanzado niveles razonables de sostenibilidad financiera, se han perfilado a la nueva perspectiva de las

microfinanzas sujetas a visión y mandato social, con la que, bajo la figura de Instituciones Financieras de desarrollo (IFDs) han iniciado el proceso de adecuación e incorporación al sistema de regulación vigente.

El punto específico anterior incluido en libro del autor Marconi, aporta de gran manera en la investigación, ya que nos permite entender el desarrollo, la magnitud y la importancia que actualmente tienen las IFD en el sistema financiero y en la economía nacional, por lo cual nos motiva a desarrollar la propuesta referente a la instrumentación de sus operaciones de crédito para optimizar su recuperación.

En esta misma labor de investigación y consulta se encontró el “Trabajo final de Integración” presentado el año 2015 por Claudia Elia Quiroz Sánchez ante la Comisión de Estudios de Posgrado en la Facultad de Ciencias Económicas y Financieras de la Universidad Mayor de San Simón de Cochabamba-Bolivia, dentro de su Diplomado en Banca y Microfinanza (7ma. Versión).

El trabajo presentado tiene como objetivo exponer en siete partes la presentación de todos los trabajos realizados en cada módulo del citado diplomado, entre los temas de mayor interés para nuestra investigación están: el enfoque del sistema financiero actual, análisis financiero, la gestión crediticia de la banca PYME, microcrédito, tipos de crédito en Bolivia, y el análisis del riesgo crediticio, estos aspectos permiten a un investigador contar con una guía fundamentada sobre las entidades financieras que atienden las necesidades del sector microfinanciero y Pyme.

Los objetivos específicos están orientados hacia la definición y tratamiento de las operaciones crediticias orientadas al sector de la Pyme y Microfinanza, en cuanto a los

antecedentes, definiciones, crédito al sector productivo, tasas de interés, garantías, pasos en la otorgación de créditos, calificación de la cartera de créditos, normalización o recuperación de los créditos.

El planteamiento anterior y la recopilación de la información realizada por el autor, aportará de manera importante a la elaboración de nuestra investigación, como una guía teórico-práctica para poder ahondar sobre diferentes aspectos normativos que rigen a las instituciones financieras de desarrollo (IFD).

También se consultó la publicación presentada en mayo de 2005, titulada “*La industria de las microfinanzas en Bolivia – Diagnóstico 2004*” elaborado por Fernando Prada Guachalla y Catya Collao Grandy.

En parte de la publicación hacen mención sobre la adecuación en las tecnologías crediticias y de cobranza de la cartera de créditos PYME que las Instituciones microfinancieras IMF y las IFD, han realizado con énfasis en los siguientes aspectos:

- Se han adecuado los mecanismos de seguimiento de la morosidad y de recuperación de créditos (i.e. personal especializado en recuperaciones, o mayor participación del departamento legal).
- Se da mayor importancia a la verificación del endeudamiento total y antecedentes crediticios de los clientes con el sistema, mediante la consulta a centrales de información de riesgos.
- Se han fortalecido las unidades de auditoría interna y de evaluación de riesgo crediticio.

El diagnóstico realizado por Prada y Collao, aporta de manera importante a nuestra investigación, puesto que nos permite conocer aspectos importantes sobre la recuperación de los créditos otorgados a la PYME como ser: la participación activa y de apoyo del área legal, el análisis y verificación sobre el endeudamiento de los sujetos de crédito previo a la otorgación del crédito, el fortalecimiento de las unidades de control interno y otros aspectos de importancia.

2.2. MARCO CONTEXTUAL

Uno de los rubros más dinámicos del sistema financiero, son las instituciones financieras de desarrollo (IFD) cuyas operaciones se han desarrollado principalmente en las áreas peri-urbana y rural de Bolivia, operando con tecnologías crediticias acordes a las necesidades y condiciones económicas de las pequeñas y medianas empresas Pymes, articulando servicios financieros, de desarrollo humano y empresarial (asistencia técnica, salud, educación).

A noviembre de 2016, existen diez (10) IFD que se encuentran asociadas a FINRURAL, de las cuales cinco (5) se encuentran operando a nivel nacional: Cidre, Crecer, Diaconía-FRIF, Idepro y Pro-mujer y cinco (5) operan en las ciudades de La Paz, Cochabamba y Santa Cruz: Emprender, Fondeco, Fubode, Impro, y Sembrar Sartawi.

Dentro de los tipos de crédito desarrollados por las IFD, se encuentra el crédito Pyme, que corresponde a todo crédito otorgado a una persona natural o jurídica con el objeto de financiar actividades de producción, comercialización o servicios, y cuyo tamaño de la actividad económica se encuentra clasificado en el índice de Mediana Empresa y Pequeña Empresa.

La investigación será realizada al interior de cinco (5) instituciones financieras de desarrollo (IFD) con base en la ciudad de La Paz, para tal efecto se empleará la técnica de la encuesta que será aplicada a una muestra de oficiales de crédito/negocio y adicionalmente se realizará entrevistas a funcionarios encargados del control interno relacionados con la otorgación de créditos Pyme (uno por cada IFD) para tomar conocimiento sobre la instrumentación empleada, información que será evaluada, analizada y comparada, con la finalidad de diseñar una nueva y adecuada instrumentación de las operaciones de crédito de la Pyme, que permita a las IFD optimizar su recuperación, a través de la aplicación de un apropiado control interno.

Como parte de la investigación a ser desarrollada, consideramos importante conocer la historia y desarrollo de las instituciones financieras de desarrollo (IFD), sobre las pequeñas y medianas empresas (Pyme) y sobre los créditos Pyme, aspectos que son detallados a continuación:

2.2.1. Las instituciones financieras de desarrollo (IFD) en Bolivia:

Las actuales Instituciones Financieras de Desarrollo o IFD, nacen en Bolivia como Instituciones Privadas de Desarrollo u ONGs en la década de los ochentas, en un contexto de altos índices de pobreza y exclusión en Bolivia, así como en muchos países del llamado tercer mundo. Su razón de ser: el alivio de la pobreza y el apoyo al desarrollo del emprendimiento económico de los más pobres. Sus herramientas: –la inclusión de los más pobres al sistema financiero, –el microcrédito.

Las ONGs Financieras adoptaron el denominativo de “Instituciones Financieras de Desarrollo¹” a fin de conciliar su misión con su mandato social. Las IFDs se han fijado como objetivos los tres siguientes: 1) articular los servicios financieros con el desarrollo humano, los servicios de desarrollo empresarial, el desarrollo local y la atención a los grupos de excluidos y vulnerables: las mujeres y los habitantes rurales vinculados a la producción primaria; 2) superar la lógica del microcrédito que otorga liquidez temporal a los microempresarios que trabajan en el sector comercial y de servicios, para prestar servicios que proporcionen financiamiento a las unidades productivas, servicios que generen inversiones de desarrollo y formación de capital, y que cambien positivamente la situación de vulnerabilidad y exclusión de los microempresarios; y 3) conciliar los objetivos de sostenibilidad de los servicios financieros y la rentabilidad social, privilegiando un tratamiento digno a los clientes, que busque su desarrollo y empoderamiento.

Por otra parte, las IFDs, según sus postulados, buscan convertir la cobertura de servicios financieros a grupos de excluidos en una oportunidad para generar su desarrollo. Bajo ese denominativo —IFD—, estas entidades fueron incorporadas a la regulación en marzo de 2008 mediante Resolución de la SBEF N° 034/2008 y desde entonces se encuentran en proceso de adecuación. En la nueva LSF de 2013, las IFDs cuentan con reconocimiento expreso².

Las IFD, trabajan principalmente en el área urbana, peri-urbana y rural de Bolivia, operando con tecnologías financieras acordes a las condiciones económicas de los usuarios,

¹ FINRURAL (2007). *Boletín Autorregulación*. La Paz, Bolivia.

² Marconi Ojeda R. (2014). *El milagro de la inclusión financiera – La Industria microfinanciera en Bolivia 1990-2013*. (pp.73). La Paz, Bolivia.; Ed., Plural Editores.

articulando servicios financieros, de desarrollo humano y empresarial (asistencia técnica, salud, educación)³.

Su fondeo o financiamiento al no ser entidades autorizadas para captar recursos del público, se realiza, a través de mecanismos de financiamiento reembolsable privado nacional e internacional.

Las IFD tienen en común la misión general de apoyar el desarrollo de la población menos favorecida o vulnerable de Bolivia, con la cual han trabajado por más de 20 años adaptando la tecnología crediticia a las condiciones de este tipo de cliente. Han identificado los riesgos latentes a los que éstos se exponen al trabajar este mercado y en base a ello han desarrollado estrategias, tecnología y herramientas para administrar y mitigar el riesgo principalmente mediante el conocimiento del cliente y una cultura de confianza entre ambos.

Las IFD, promueven el financiamiento a sectores vulnerables de la población buscando reducir las diferencias económicas, sociales, de género y priorizando el financiamiento al sector productivo del país, aunque también a otros sectores de la economía⁴.

2.2.2. Las pequeñas y medianas empresas (Pyme) en Bolivia:

A fines de la década de los ochenta, el país se hallaba sumergido en los efectos de una de más mayores crisis de la economía nacional y los esfuerzos de conseguir la estabilización

³FINRURAL (2010). *¿Qué son las Instituciones Financieras de Desarrollo?*. (pp.1). Recuperado el 06 de diciembre de 2016. <http://www.finrural.org.bo/nuestras-socias.php>

⁴Ibidem. (pp.1).

por medio del Programa de Ajuste Estructural se enfrentaban a múltiples movimientos sociales de descontento.

En ese contexto económico y social, el sector microfinanciero y Pyme de Bolivia, aún emergente, toma más cuerpo y se constituye en una fuente de oportunidades para miles de bolivianos afectados por la crisis y las políticas de ajuste, facilitándoles el acceso a servicios de microcrédito. Desde entonces hasta la fecha, el sector microfinanciero y Pyme se ha desarrollado progresiva y sostenidamente, llegando a constituir en el presente un sector importante en el Sistema Financiero Nacional, cuya contribución es de incuestionable significación⁵.

En Bolivia las pequeñas y medianas empresas (Pyme) se han constituido en un importante sector en la economía del país, debido a su importante participación en la generación de empleo y contribución al Producto Interno Bruto (PIB), aunque estas pequeñas unidades económicas, generalmente, se desarrollan en precarias condiciones de trabajo⁶.

Las fortalezas y debilidades de las Pymes son tomadas en cuenta al momento de hacer una evaluación sobre su importancia en la economía nacional y proponer las políticas más adecuadas de fomento a este sector que además, posee una alta capacidad de absorción de empleo.

⁵Aramayo J. & Tirado Á. (2014). *Estudio de la evolución, aprovechamiento y resultados de los microcreditos en la economía de Bolivia*, Sucre, Bolivia. Ed. Ciencias Económicas, Administrativas y Financieras, Handbooks -©USFX.

⁶Instituto Nacional de Estadística INE Bolivia. (2010). *Capítulo I Metodología. /resultados de encuesta trimestral las micro y pequeñas empresas*. (pp.7, 3, 4). La Paz.

Respecto al criterio para clasificar o categorizar a las empresas según su tamaño, en Bolivia no existe un consenso de parte de las instituciones públicas y privadas.

Por este motivo, según recomendaciones de instituciones relacionadas con esta temática se acordó aplicar los criterios establecidos por la Resolución Ministerial MDPyEP/200/2009 del Reglamento para el Registro y Acreditación de Unidades Productivas el cual señala en el Artículo 4° la Clasificación y Niveles de las Unidades Productivas⁷.

Desde hace años se sabe que Bolivia es un ejemplo paradigmático en materia de micro y pequeña industria (MyPES), tanto por la cantidad y calidad de estos emprendimientos, así como por los “*mecanismos de financiación*” que se han desarrollado para favorecerlos⁸.

2.2.3. Los créditos Pyme:

Para poder avanzar y crecer en un mercado que es cada día más impredecible y en el que no se puede perder terreno frente a la competencia, los préstamos y créditos para PYMES son cada vez más necesarios. Por eso, todos los bancos y las instituciones financieras de desarrollo (IFD) ofrecen microcréditos y créditos para empresas de mediano y pequeño porte. A esa área de las finanzas se la llama “microfinanzas”.

Para pedir un micro crédito empresarial en Bolivia se debe completar la solicitud de la institución financiera escogida. Por lo general se exige una antigüedad en el área de más de un año, aunque algunos bancos exigen dos años y otros solamente seis meses. También se

⁷Ibidem. (pp. 7, 5).

⁸Ibidem. (pp. 7, 7).

requerirán documentos que demuestren la solvencia financiera, la ausencia de antecedentes desfavorables y las certificaciones legales correspondientes.

Los destinos más frecuentes de los créditos para PYMES en Bolivia **son la** financiación de capital de trabajo y la adquisición de bienes activos, categoría en la que entran las compras de inmuebles, así como la remodelación, ampliación y terminación de locales. También se los utiliza para adquirir maquinaria, insumos, materias primas, etc.

Obtener un crédito para PYME en Bolivia es tan fácil como conveniente y es una alternativa que sostiene y empuja la economía local⁹.

A partir de la Resolución ASFI No 574/10 del 8 de julio de 2010, se introduce la definición de crédito productivo, y se modifica la clasificación de la cartera de créditos en: empresarial, PYMEs, Microcrédito, Vivienda y Consumo¹⁰.

Se establecieron metas de participación y crecimiento proyectado de la cartera de créditos destinada al sector productivo, según los tipos de créditos empresarial, microcrédito y PYME. Asimismo, se determinó la creación de una Unidad dentro las entidades financieras que sea responsable de coadyuvar al logro de estas metas

Según ASFI, la cartera dirigida a empresas (entendida como los créditos otorgados a grandes empresas, PYMEs y microcrédito), ha crecido en más de 3 mil millones de dólares americanos entre 2009 y 2012, lo que refleja los resultados del impulso al crédito productivo

⁹CRÉDITOS.COM.BO (2016). *¿Qué es un crédito para una Pyme?* Recuperado el 08 de diciembre de 2016, <http://creditos.com.bo/que-es-un-credito-para-una-pyme-en-bolivia/>

¹⁰ASFI (2013) *Historia de la Regulación y Supervisión Financiera en Bolivia – Tomo II.*(pp. 371). Bolivia. Ed. Dirección de Estudios y Publicaciones.

realizado por la ASFI. En el caso del crédito a hogares (considerado como aquel otorgado bajo la modalidad de consumo o vivienda), se puede ver un menor crecimiento, aunque también significativo, de 1,5 mil millones de dólares americanos en el mismo periodo de análisis. Dentro el crédito a empresas, los bancos abarcan casi al 80% de este tipo de crédito, mientras que el restante se divide principalmente entre las IFD, y en menor medida Cooperativas y Mutuales¹¹.

La cartera al sector empresarial, se define como aquella cartera destinada a las empresas (PYMEs, microcrédito y grandes empresas), e incluye a los sectores de servicios, comercio y productivo.

2.3. MARCO TEÓRICO

2.3.1. Institución financieras de desarrollo (IFD):

La institución financiera de desarrollo (IFD) es una organización sin fines de lucro, con personalidad jurídica propia, creada con el objeto de prestar servicios financieros con un enfoque integral que incluye gestión social, buscando incidir favorablemente en el progreso económico y social de personas y organizaciones, así como contribuir al desarrollo sostenible del pequeño productor agropecuario, piscícola y forestal maderable y no maderable, y de la micro y pequeña empresa, principalmente del área rural y periurbana¹².

Las instituciones financieras de desarrollo o IFD, son entidades de intermediación financiera no bancaria incorporadas al ámbito de la Ley 393 de Servicios Financieros (LSF)

¹¹ASFI. (2013). *Historia de la Regulación y Supervisión Financiera en Bolivia – Tomo II.* (pp. 372). La Paz, Bolivia. Ed. Dirección de Estudios y Publicaciones.

¹²Estado Plurinacional de Bolivia. (2013). *Ley 393 de Servicios Financieros*, sección VI. La Paz, Bolivia. Ed. Gaceta oficial de Bolivia.

mediante la Resolución ASFI N° SB 034/2008 y que están organizadas como Asociaciones o fundaciones civiles sin fines de lucro.

La institución financiera de desarrollo (IFD) se constituye con duración indefinida; sin embargo, procederá su disolución y liquidación en caso de enfrentar situaciones sobrevinientes que determinen la imposibilidad de lograr sus fines.

La institución financiera de desarrollo (IFD) para su constitución y obtención de personería jurídica se registrará por lo establecido en la Ley y disposiciones reglamentarias. La autorización de funcionamiento, fiscalización, control y supervisión de sus actividades, administración y operaciones son competencia privativa de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero – ASFI.

La obtención y registro de la personalidad jurídica de Instituciones financieras de desarrollo cuyas actividades se realicen en más de un departamento será otorgada por el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas, y cuando las mismas radiquen solamente en el área geográfica de un departamento corresponderá al gobierno departamental autónomo de esa jurisdicción realizar el otorgamiento y registro de la personalidad jurídica de la institución financiera de desarrollo (IFD).

2.3.1.1. Constitución de una nueva IFD en el marco normativo establecido por la ASFI

Los interesados en constituir una nueva IFD, en cumplimiento a lo establecido en el Artículo 3° de la Sección 1 del Reglamento para instituciones financieras de desarrollo¹³,

¹³ASFI (2012). *Reglamento para las Instituciones Financieras de Desarrollo* (Capítulo IV). La Paz, Bolivia

deben hacer conocer su decisión a la ASFI, mediante carta dirigida a su Director Ejecutivo, mencionando como mínimo:

- Nombre o razón social de la IFD a ser constituida (el que debe incluir Institución financiera de desarrollo como parte del mismo).
- Domicilio legal previsto de la IFD a ser constituida.
- Lista de los asociados fundadores.
- Perfil de la IFD a ser constituida.
- Monto y origen de las aportaciones y/o donaciones de libre disposición comprometidas.

ASFI tomará nota de la comunicación y en el plazo de treinta (30) días hábiles administrativos hará conocer a los interesados su decisión sobre la continuidad del trámite.

Requisitos para la Constitución: Los fundadores deben cumplir con los siguientes requisitos:

- Contar con un capital primario mínimo de trescientos mil (300.000) derechos especiales de giro (DEG).
- Constituirse bajo la forma de Fundación, Asociación sin fines de lucro.
- Contar con cinco (5) o más personas naturales o jurídicas en calidad de asociados fundadores que no se encuentren comprendidos en los impedimentos y limitaciones siguientes:
 - Los inhabilitados, por ministerio de la ley, para ejercer el comercio.
 - Los que tengan acusación formal o sentencia condenatoria por la comisión de delitos comunes.

- Los deudores en mora al sistema financiero que tengan crédito en ejecución o créditos castigados.
- Los que hubieran sido declarados, conforme a procedimientos legales, culpables de delitos económicos en funciones públicas contra el orden financiero o en la administración de entidades financieras.
- Los responsables de quiebras, por culpa o dolo, en sociedades en general y entidades del sistema financiero.
- Los que hubieran sido inhabilitado para ser titulares de cuentas corrientes.
- Los Representantes Nacionales, los Concejales Municipales o los servidores públicos en general.
- Los directores o administradores de las entidades financieras del Estado, incluyendo el Banco Central de Bolivia.
- Tener acusación formal o sentencia condenatoria, por la comisión de delitos sobre legitimación de ganancias ilícitas.
- Tener Resolución sancionatoria ejecutoriada en Proceso Administrativo sobre cancelación definitiva de autorización de operaciones o inscripción en el Registro del Mercado de Valores.
- Tener sentencia ejecutoriada en Proceso Coactivo Fiscal por Responsabilidad Civil establecida en la Ley 1178 de Administración y Control Gubernamental, habiéndose beneficiado indebidamente con recursos públicos y/o ser causantes de daño al patrimonio de las entidades del Estado.
- Los conyugues y las personas con parentesco hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad, según el cómputo civil. ASFI, podrá conceder dispensa a no más de dos personas así emparentadas.

- Escritura Pública de acuerdo a las formalidades establecidas en el Artículo 667° del Código Civil.

Solicitud de Audiencia: Una vez que los asociados fundadores cuenten con la decisión de ASFI para proseguir con el trámite de constitución, solicitarán por escrito a ASFI la fijación de fecha y hora para la audiencia de presentación de la solicitud de constitución de la IFD, adjuntando todos los documentos que se detallan en el Anexo III del presente Reglamento.

Satisfechos todos los requerimientos señalados, ASFI mediante carta comunicará fecha y hora para la realización de la audiencia de presentación de la solicitud. La indicada audiencia, constituye un acto exhibitorio en el que se formalizará mediante Acta la recepción de todos los documentos requeridos en el Anexo III del presente Reglamento y de la presentación del Certificado de Depósito a Plazo Fijo conforme lo establecido en el Artículo 4° de la presente Sección.

El proceso de evaluación de la constitución de la IFD y el cómputo de los términos de Ley se inician a partir de la suscripción del Acta de la Audiencia Exhibitoria.

Certificado de Depósito a Plazo Fijo: La IFD debe presentar el Certificado de Depósito a Plazo Fijo constituido en moneda nacional a un plazo mínimo de doscientos setenta (270) días hábiles administrativos en una entidad de intermediación financiera del país, como garantía de seriedad de trámite, endosado en garantía a la orden de ASFI, por un monto equivalente al diez por ciento (10%) del capital primario mínimo, calculado al día de su presentación en la audiencia exhibitoria.

Publicación: Una vez que ASFI admita la solicitud para la constitución de la IFD, este Órgano de Supervisión instruirá al representante de los asociados fundadores la publicación de la solicitud, en el formato que le será proporcionado, en un medio de comunicación escrito de circulación nacional y local, cuando corresponda, por tres (3) días hábiles administrativos consecutivos. Una copia de cada una de las publicaciones debe ser remitida a ASFI.

Objeciones: A partir de la publicación efectuada por el representante de los asociados fundadores, cualquier persona interesada puede objetar la constitución de la IFD dentro del plazo de quince (15) días hábiles administrativas. Las objeciones presentadas deben estar fundadas en pruebas concretas y fehacientes, las mismas que serán puestas en conocimiento del representante de los asociados fundadores de la IFD a constituirse, quien contará con un plazo de quince (15) días hábiles administrativos para subsanarlas.

Evaluación: ASFI efectuará la evaluación de la solicitud de permiso de constitución de la IFD, tomando en cuenta la información remitida junto con la solicitud de constitución. En caso de existir observaciones, éstas serán comunicadas por escrito a la IFD en formación, fijando plazo para su regularización.

La objeción justificada de ASFI a un asociado fundador, invalidará la solicitud de constitución cuando por este hecho se afecte el cumplimiento de cualquiera de los requisitos de constitución establecidos.

Plazo de pronunciamiento: Una vez recibidas todas las respuestas a las observaciones formuladas por el Órgano Supervisor y a las objeciones que provengan del público, ASFI tendrá un plazo de sesenta (60) días hábiles administrativos para pronunciarse sobre la solicitud de constitución.

Aprobación de la solicitud de constitución: En caso favorable, ASFI emitirá Resolución fundada autorizando la constitución de la IFD e instruirá al representante de los asociados fundadores, para que dentro de los cinco (5) días de ser notificados, publiquen, por una sola vez, en un medio de comunicación escrito de circulación nacional, la Resolución de autorización de constitución. Una copia de dicha publicación debe ser remitida a ASFI, pudiendo posteriormente la IFD tramitar la obtención de su personería jurídica ante la instancia correspondiente.

Rechazo de la solicitud: En caso desfavorable, ASFI emitirá Resolución fundada rechazando la constitución de la IFD y, luego de notificar al representante de los asociados fundadores, publicará dicha Resolución por una sola vez en un medio de comunicación escrito de circulación nacional.

La Resolución de rechazo de constitución conllevará la devolución del importe del depósito de garantía de seriedad efectuado por la IFD, más sus intereses, menos el diez por ciento (10%) del total de capital e intereses, monto que será transferido al Tesoro General de la Nación (TGN). Dicha Resolución admitirá los recursos previstos por Ley.

Causales para el rechazo de las solicitudes: Las solicitudes serán rechazadas por ASFI cuando se presente una o más de las causales siguientes:

- Que uno o más de los asociados fundadores se encuentren comprendidos en los impedimentos y limitaciones citados en párrafos anteriores (punto 3 del acápite “Requisitos para la constitución”).

- Que uno o más de los asociados fundadores hayan sido inhabilitados en sus actividades como directores, síndicos, gerentes, administradores, apoderados generales, empleados, peritos tasadores de bienes, auditores externos o calificadores de entidades de intermediación financiera y empresas de servicios auxiliares financieros.
- Que uno o más de los asociados fundadores hayan contribuido al deterioro de entidades de intermediación financiera o empresas de servicios auxiliares financieros.
- Que los asociados fundadores no cuenten con la solvencia e idoneidad moral.
- Que uno o más de los asociados fundadores tengan pendientes de resolución sanciones de suspensión temporal o permanente emitida por ASFI.
- Que el estudio de factibilidad económico-financiero, no demuestre que se cuenta con:
 - Mercados analizados e identificados.
 - Estrategia de penetración de mercado.
 - Tecnología crediticia adecuada al(los) nicho(s) de mercado objetivo.
 - Viabilidad de la IFD, contando con supuestos sustentados y ajustados al mercado.
- Que no sean subsanadas las observaciones planteadas por ASFI y/o las objeciones del público, en el plazo fijado por ASFI o en el presente Reglamento.
- Que incumplan uno o más de los requisitos establecidos en el presente Reglamento para la constitución de la IFD.

Validez del Permiso de Constitución: El Permiso de Constitución tendrá validez de ciento ochenta (180) días hábiles administrativos, para que en este plazo los asociados fundadores cumplan con las formalidades para obtener la licencia de funcionamiento.

Requisitos para la obtención de la Licencia de Funcionamiento: Durante la vigencia del Permiso de Constitución otorgado a una nueva IFD, los asociados fundadores deben cumplir con los requisitos que se detallan en el Anexo IV del Reglamento para las instituciones financieras de desarrollo establecido por la ASFI.

Licencia de Funcionamiento: Una vez cumplidos los requisitos exigidos en el párrafo precedente, el Directorio u órgano equivalente de la IFD, comunicará a ASFI su decisión de iniciar operaciones.

El Director Ejecutivo de ASFI, ordenará la realización de las inspecciones que considere pertinentes. Concluido el proceso de inspección, el Director Ejecutivo en representación legal de ASFI podrá:

- Conceder la Licencia de Funcionamiento con restricciones o sin restricciones fijando fecha para el inicio de operaciones.
- Postergar la concesión de la Licencia de Funcionamiento con restricciones o sin restricciones, señalando plazo para que se subsanen las causales de la postergación.

Concedida la Licencia de Funcionamiento, ASFI procederá a la devolución del depósito de garantía de seriedad.

La Licencia de Funcionamiento debe ser publicada durante tres (3) días consecutivos por cuenta de la IFD en un medio de comunicación escrito de circulación nacional y local, cuando corresponda. Una copia de la última publicación debe ser remitida a ASFI.

La Licencia de Funcionamiento caducará cuando la IFD no inicie actividades dentro de los treinta (30) días hábiles administrativos posteriores a la fecha de inicio de operaciones fijada por ASFI.

2.3.1.2. Operaciones autorizadas a las IFD en el marco normativo de la ASFI

Operaciones pasivas: La IFD que cuente con Licencia de Funcionamiento sin restricciones podrá realizar las actividades que se detallan a continuación:

- Recibir depósitos de dinero en cuentas de ahorro, a la vista y a plazo. La captación de dinero en cuenta corriente, será autorizada en cada caso por ASFI.
- Emitir y colocar cédulas hipotecarias conforme lo establecido en el Artículo 118 de la Ley 393 LSF.
- Emitir y colocar bonos.
- Contraer obligaciones subordinadas.
- Contraer créditos u obligaciones con el Banco Central de Bolivia (BCB), entidades bancarias y financieras del país y del extranjero.
- Aceptar letras giradas a plazo contra sí mismas, cuyos vencimientos no excedan de ciento ochenta (180) días hábiles administrativos contados desde la fecha de aceptación y que provengan de operaciones de comercio, internas o externas de bienes y/o servicios.
- Emitir, descontar o negociar valores y otros documentos representativos de obligaciones.
- Emitir tarjetas de crédito, previa autorización de ASFI.
- ASFI determinará de manera expresa en la licencia de funcionamiento, las operaciones pasivas que no podrá realizar la IFD que obtenga la licencia de funcionamiento con restricciones operativas.

Operaciones activas y de servicios: La IFD con licencia de funcionamiento sin restricciones podrá:

- Otorgar créditos y efectuar préstamos a corto, mediano y largo plazo, con garantías personales, hipotecarias, prendarias, combinadas y otras que estén reglamentadas por ASFI.
- Descontar y/o negociar títulos-valores u otros documentos de obligaciones de comercio, cuyo vencimiento no exceda de un año.
- Otorgar avales, fianzas y otras garantías a primer requerimiento.
- Recibir letras de cambio u otros efectos en cobranza, así como efectuar operaciones de cobranza, pagos y transferencias sólo en aquellos casos que no se traten de operación de comercio exterior.
- Realizar giros y emitir órdenes de pago exigibles en el país.
- Realizar operaciones de cambio y compraventa de monedas.
- Comprar, conservar y vender por cuenta propia, documentos representativos de obligaciones cotizadas en bolsa, emitidas por entidades financieras.
- Comprar y vender por cuenta propia documentos mercantiles.
- Alquilar cajas de seguridad.
- Adquirir y vender bienes inmuebles para ser utilizados por la IFD en actividades propias del giro.
- Operar con tarjetas de crédito, previa autorización de ASFI.
- Actuar como agente originador en procesos de titularización, sujeto a reglamentación de ASFI.

- Servir de agente financiero para las inversiones o préstamos en el país, de recursos provenientes del exterior.
- Invertir en el capital de empresas de servicios auxiliares financieros, previa autorización de ASFI.
- Sindicarse con otras entidades financieras para otorgar créditos o garantías sujeto a reglamentación de la ASFI.
- Mantener saldos en Bancos Corresponsales del exterior.
- Administrar fideicomisos y mandatos financieros; administrar fondos de terceros y prestar caución y fianzas.
- ASFI determinará de manera expresa en la licencia de funcionamiento, las operaciones activas, contingentes y/o de servicios que no podrá realizar la IFD que obtenga la licencia de funcionamiento con restricciones operativas.

Limitaciones y Prohibiciones: En concordancia con lo establecido en la Ley 393 de Servicios Financieros (LSF) la IFD, no podrá:

- Otorgar créditos a los fundadores, miembros de la Asamblea, a los Directores, a los donantes, miembros de los Comités y Asesores permanentes de la IFD.
- Otorgar o mantener créditos con sus ejecutivos, funcionarios o grupos de prestatarios vinculados a ellos, dentro del alcance del Artículo 458 de la LSF.
- Otorgar créditos a un prestatario o grupo prestatario por un monto superior al uno por ciento (1%) de su patrimonio neto, si los mismos tienen garantía personal.
- Conceder o mantener créditos con un prestatario o grupo prestatario por más de tres por ciento (3%) de su patrimonio neto. Se exceptúan los créditos de vivienda destinados a un

prestatario o grupo de prestatarios, los que no podrán exceder del cinco por ciento (5%) del patrimonio neto de la IFD. Este último límite podrá alcanzar el diez por ciento (10%), previa autorización expresa de ASFI.

- Conceder créditos a una entidad del sistema financiero por más del veinte por ciento (20%) de su patrimonio neto, con excepción de los casos expresamente autorizados por ASFI en lugares donde no existan suficientes entidades financieras.
- Transferir cartera de créditos, salvo que se cumpla con el procedimiento para la transferencia de cartera de créditos establecido en la Sección 2, Capítulo IV, Título V de la RNBEF, y se cuente con la no objeción de ASFI.
- Contratar, para la provisión de productos y/o servicios, a empresas o personas vinculadas con los fundadores, miembros de la Asamblea, directores, ejecutivos o miembros de los Comités, así como con personas naturales o jurídicas que hubiesen otorgado financiamiento o donaciones.
- Transferir, ceder o vender activos de la entidad, sin autorización previa de ASFI, con excepción de inversiones en instrumentos financieros y bienes recibidos en recuperación de créditos, de manera total o parcial.
- Otorgar como garantía sus activos.

2.3.2. La pequeña y mediana empresa (Pyme):

La pequeña y mediana empresa (conocida también por el acrónimo PyME, lexicalizado como pyme, o por la sigla PME)¹⁴ es una empresa con características distintivas, y tiene dimensiones con ciertos límites ocupacionales y financieros prefijados por los Estados o

¹⁴Real Academia Española. (2001). *Diccionario de la lengua española*. Madrid. Vigésima segunda edición.

regiones. Las pymes son agentes con lógicas, culturas, intereses y un espíritu emprendedor específicos. También existe el término MiPyME (acrónimo de "micro, pequeña y mediana empresa"), que es una expansión del término original, en donde se incluye a la microempresa.

Las pequeñas y medianas empresas son entidades independientes, con una alta predominancia en el mercado de comercio, quedando prácticamente excluidas del mercado industrial por las grandes inversiones necesarias y por las limitaciones que impone la legislación en cuanto al volumen de negocio y de personal, los cuales si son superados convierten, por ley, a una microempresa en una pequeña empresa, o una mediana empresa se convierte automáticamente en una gran empresa. Por todo ello una pyme nunca podrá superar ciertas ventas anuales o una determinada cantidad de personal.

Las Pymes tienen grandes ventajas como su capacidad de adaptabilidad gracias a su estructura pequeña, su posibilidad de especializarse en cada nicho de mercado ofreciendo un tipo de atención directa y finalmente su capacidad comunicativa. La mayor ventaja de una PyME es su capacidad de cambiar rápidamente su estructura productiva en el caso de variar las necesidades de mercado, lo cual es mucho más difícil en una gran empresa, con un importante número de empleados y grandes sumas de capital invertido. Sin embargo el acceso a mercados tan específicos o a una cartera reducida de clientes aumenta el riesgo de quiebra de estas empresas, por lo que es importante que estas empresas amplíen su mercado o sus clientes.

Cada país del Mercosur tiene su propia definición de pyme, sin embargo un grupo de trabajo del bloque desarrolló un criterio general el cual define una categorización para sus

diferentes integrantes. Esta categorización depende de un coeficiente de tamaño: (los valores fueron definidos en 1992)¹⁵.

Tabla 1

Valores de criterio para la categorización de empresas

Tipo de empresa	<i>P_{ref}</i>	<i>V_{ref}</i> (U\$S)	Coef de tamaño
Microempresa	hasta 10	hasta 400.000	hasta 0,52
Pequeña empresa	entre 11 y 50	hasta 2.000.000	hasta 2,58
Mediana empresa	entre 51 y 200	hasta 10.000.000	hasta 10

Fuente: «Las PYMES y su espacio en la economía latinoamericana». Enciclopedia y Biblioteca Virtual de las Ciencias Sociales, Económicas y Jurídicas. Universidad de Málaga. Ariel Lemes Batista.

El Coeficiente de tamaño depende de la siguiente fórmula:

$$Coef = 5 \left(\frac{P}{P_{ref}} \frac{V}{V_{ref}} \right)$$

Donde:

- *P* cantidad de empleados de la empresa.
- *P_{ref}* cantidad de empleados de referencia.
- *V* ventas de la empresa en dólares estadounidenses.
- *V_{ref}* ventas de referencia en dólares estadounidenses.

¹⁵Batista Lemes A. (2006). *Las PYMES y su espacio en la economía latinoamericana*. España. Enciclopedia y Biblioteca Virtual de las Ciencias Sociales, Económicas y Jurídicas. Universidad de Málaga.

En Bolivia la pyme posee tres criterios básicos, ingreso por ventas y/o servicios operativos anuales netos, el patrimonio neto y el personal ocupado.

2.3.3. Consideraciones generales sobre la pequeña y mediana empresa (Pyme):

Uno de los principales problemas que se tiene cuando se analiza y se habla de la Pequeña y Mediana Empresa (Pyme) es su definición. El término micro, al igual que las categorías pequeño o mediano, se usan para expresar dimensión o tamaño. El tamaño se mide por un parámetro determinado y en el caso de una unidad económica, éste se mide en cantidades de bienes y/o servicios a producir y/o prestar por periodos de tiempo; o también es posible buscar otro parámetro, como puede ser: ventas, número de trabajadores, capital invertido, etc. En este caso se está utilizando un criterio cuantitativo para clasificar a las unidades económicas.

Cuando se están utilizando criterios cuantitativos, no existen criterios similares en los diferentes países para clasificar a estas unidades económicas, ni en América Latina ni el resto del mundo.

Los diferentes países utilizan criterios diferentes para clasificar las estructuras empresariales y a partir de ellos establecen políticas y programas de fomentos a las mismas, con el propósito de mejorar la competitividad y la participación de las pequeñas y medianas empresas.

A continuación, se muestra una tabla con la clasificación de 14 países de Latinoamérica para clasificar la micro, pequeña y mediana empresa por número de empleados:

Tabla 2:***Diferentes criterios para clasificar a la micro, pequeña y mediana Empresa por número de empleados en 14 países Latinoamérica***

País	Microempresa	Pequeña	Mediana
Argentina	Hasta 5	0	6 – 100
Bolivia	Hasta 4	5 – 15	16 – 49
Brasil	Hasta 19	20 – 99	100 – 499
Chile	Hasta 9	10 – 49	50 – 199
Colombia	0	1 – 49	50 – 199
Costa Rica	Hasta 30	0	31 – 100
Ecuador	Hasta 9	10 – 49	50 – 199
El Salvador	Hasta 20	21 – 50	51 – 100
México	Hasta 15	16 – 100	101 – 250
Nicaragua	Hasta 3	4 – 30	0
Paraguay	Hasta 5	6 – 20	21 – 100
Perú	Hasta 10	11 – 20	21 – 100
Trinidad y Tobago	Hasta 5	0	6 – 100
Uruguay	Hasta 4	0	5 – 99
Venezuela	Hasta 4	5 – 20	21 – 100

FUENTE: TANIA E. GONZÁLES ALVARADO. Problemas en la Definición de Microempresa. Revista Venezolana de Gerencia, julio – septiembre, 2005, año/Vol. 10, número 031. Universidad del Zulia – Maracaibo, Venezuela. 412.

La Unión Europea (UE) ha propuesto homogenizar los criterios de clasificación de sus empresas en base a dos elementos cuantitativos: número de empleados y volúmenes de ventas, de acuerdo al cuadro a información expuesta en Tabla 3.

Tabla 3***Propuesta de la Unión Europea para clasificar a las empresas***

Clasificación	Nº de empleados	Volumen de ventas
Microempresa	Menos de 10 trabajadores	-----
Pequeña Empresa	Menos de 50 trabajadores	7 millones de Euros
Mediana Empresa	Mayor a 49 y menos de 250	Menos de 40 millones de Euros

FUENTE: TANIA E. GONZÁLES ALVARADO. Problemas en la Definición de Microempresa. Revista Venezolana de Gerencia, julio – septiembre, 2005, año/Vol. 10, número 031. Universidad del Zulia – Maracaibo, Venezuela. p. 410.

Según González A., Tania E. señala que existen algunos autores que identifican criterios Cualitativos que diferencian entre las empresas pequeñas del resto de las empresas; como son: “pequeña unidad socioeconómica de producción, comercialización o prestación de servicios; cuya creación no requiere de mucho capital y debido a su tamaño existe un uso productivo y eficiente de los recursos”. Esta definición lleva implícito el criterio cuantitativo, cuando incorpora la categoría tamaño.

Otro autor: “pequeña unidad de producción, comercio o prestación de servicios, en la que se puede distinguir elementos de capital, trabajo y tecnología, aunque todo ello precario”.

En ambos casos, estos elementos utilizados no son exclusivos de los pequeños, sino también a la estructura de la empresa de un país; como por ejemplo el uso eficiente de los recursos o la precariedad en algunos de los activos de una unidad económica.

En esta breve descripción de los criterios mayormente utilizados para categorizar a una unidad económica y con el propósito de tener una mayor aproximación a la clasificación de las unidades económicas se debería incorporar la categoría de empresa y empresario.

El Gran Diccionario Enciclopedia Visual define a la empresa como la “acción de emprender y cosa que se emprende. Sociedad comercial o industrial” y al empresario como “persona que dirige cualquier empresa”.

“La empresa es la institución o agente económico que toma las decisiones sobre la utilización de factores de la producción para obtener los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado. La actividad productiva consiste en la transformación de bienes intermedios

(materias primas y productos semielaborados) en bienes finales, mediante el empleo de factores productivos (básicamente trabajo y capital).

Para poder desarrollar su actividad, la empresa necesita disponer de una tecnología que especifique qué tipo de factores productivos precisa y cómo se combinan. Asimismo, debe adoptar una organización y forma jurídica que le permita realizar contratos, captar recursos financieros, si no dispone de ellos, y ejercer sus derechos sobre los bienes que produce.

La empresa es el instrumento universalmente empleado para producir y poner en manos del público la mayor parte de los bienes y servicios existentes en la economía. Para tratar de alcanzar sus objetivos, la empresa obtiene del entorno los factores que emplea en la producción, tales como materias primas, maquinaria y equipo, mano de obra, capital, etc.

2.3.4. Las Pymes en Bolivia:

En el caso de Bolivia el criterio utilizado para clasificar a las Unidades económicas es el número de trabajadores, aunque existen instituciones que utilizan otros criterios, como el capital de operaciones con que cuenta, el tiempo que tiene en la actividad, y también que las PYMES tienen trabajadores asalariados y estos son generalmente ocupados por familiares.

Según Ingrid Julies Rentarías D., que cita a la Cámara de Industria y Comercio de Santa Cruz (CAINCO) y el Centro de Estudios de la Micro y Pequeña Empresa (**CEDEMYPE**), la clasificación de la Estructura empresarial es la siguiente:

Tabla 4

Clasificación de la estructura empresarial en Bolivia

Clasificación	Nº de personas	Observación (o)
Microempresa	De 1 a 5	Subsistencia
Pequeña Empresa	De 6 a 20	Visión empresarial
Mediana Empresa	De 21 a 120	
Grande	De 121 a más	

FUENTE: Ingridt Julies Renteria Duchén. Tesis de grado, Factores más frecuentes de rechazo de créditos a microempresarios de Santa Cruz en el Fondo Financiero Privado. Santa Cruz, Junio, 2006. p. 61. (°) Gutiérrez V. Emilio,

Según esta misma autora, citando a **CEDEMYPE**, “una microempresa es una unidad económicamente productiva que tiene un año de funcionamiento, donde sus trabajadores son de 1 a 5, la mayoría son miembros de la familia, y su capital de trabajo se estima en los \$us.650 ó menos.

Cuando el negocio tiene menos de 1 año de funcionamiento se lo cataloga como emprendimiento (empezar), ya que no cumple con las condiciones de la microempresas (vendedores ambulantes)” (p.61).

En Bolivia existen “aproximadamente 600.000 PYMES” (Gutiérrez V. Emilio, que Cita al INE)” y dan empleo a más de 2 millones de trabajadores. Los sectores de mayor número de empleo son la industria ligera y principalmente de confecciones textiles, comercio minorista así como importadoras y agricultores¹⁶.

¹⁶Renteria Duchén, J. (2006). *Tesis de grado, Factores más frecuentes de rechazo de créditos a microempresarios de Santa Cruz en el Fondo Financiero Privado*. Santa Cruz.

“Se estima que estas unidades económicas representan el 95% de las unidades empresariales del país” (Gutiérrez V. Emilio, que Cita al INE)” y genera aproximadamente el 90% del empleo privado.

La estructura del empleo y la generación al PIB se observa en la gráfica siguiente, de acuerdo a George Gary Molina de UDAPE (13/02/2004).

Una barrera para el desarrollo de este potencial es la limitada por demanda interna y externa de la su producción, la oferta de créditos y de servicios no financieros, como la capacitación, el asesoramiento empresarial, la información, la participación de ferias, etc.

Las PYMES en Bolivia son importantes, porque se constituyen en una alternativa de empleo, de generación de ingresos, para diversificar la producción nacional y de un aumento de la demanda interna del país.

La estructura empresarial muestra la debilidad del país y del Estado Boliviano.

La producción nacional necesita de compromisos para buscar mercados estables.

Son alternativas a la producción nacional y se necesitan investigaciones que permitan diversificar sus usos de los bienes y servicios y de reducir la sensibilidad de la demanda de estos bienes.

El freno mayor a la capacidad de expansión de las PYMES son los obstáculos que encuentran mercados seguros para sus propios proveedores de bienes y servicios.

2.3.5. El crédito:

“Es un préstamo de dinero que otorga una entidad financiera a su cliente, con el compromiso de que en el futuro, el cliente devolverá dicho préstamo en forma gradual (mediante el pago de cuotas) o en un solo pago y con un interés adicional que compensa al Banco por todo el tiempo que no tuvo ese dinero.”¹⁷

El crédito, se puede definir también como “un tipo de financiamiento a corto plazo que las empresas obtienen por medio de los bancos con los cuales establecen relaciones funcionales.”¹⁸

Un crédito también se define como “una prerrogativa de comprar ahora y pagar en una fecha futura, en la actualidad es un sistema moderno de comercialización mediante el cual una persona o entidad asume un compromiso de pago futuro (deudor) por la aceptación de un bien o servicio ante otra persona o entidad (acreedor); en cual los pagos de las mercancías se aplazan a través del uso general de documentos negociables. Ej. Letras de cambio, cartas de crédito, factura conformada, etc.”¹⁹

El crédito flexibiliza los términos de una transacción (plazos, montos, tipo de interés, etc.) facilitando el acuerdo comercial, tanto al cubrir una satisfacción de venta tanto por parte del comerciante, como la necesidad de comprar por parte del consumidor, de acuerdo a la disponibilidad de pago que presenta.

¹⁷Rodríguez R., Omar M. (2008). *El crédito. Teoría y Modelos*. (pp. 18). Madrid. Revista Investigaciones Europeas en Banca y Finanzas. Vol. 3.

¹⁸Briceño, A. (2007). *Formas de Financiamiento a corto y largo plazo*. (pp. 64). México. Ed. NHK.

¹⁹Bellido S., P. (2002). *Administración del Crédito*. (pp. 22). México D.F. Ed. Continental S.A.

Las instituciones que por excelencia se dedican a otorgar créditos de distintas naturalezas son los bancos e instituciones financieras, para lo cual utilizan una serie de procedimientos y herramientas para tal fin, pero no solo las instituciones bancarias otorgan créditos, también lo hacen la gran variedad de empresas existentes (empresas comerciales, industriales, de servicios, etc.).

Sin embargo, “también existe un nivel de riesgo en el cual estos entes están inmersos, el cual es el riesgo de morosidad y hasta cierto punto de incobrabilidad de las operaciones al crédito.”²⁰

2.3.6. Sujetos del crédito:

Puede ser sujeto de crédito “la persona natural o jurídica que reúne los requisitos para ser evaluado y posteriormente ser favorecido con el otorgamiento de un crédito, en efectivo o venta de un artículo con facilidades de pago.”²¹

Los requisitos para acceder a un crédito, están comprendidos y definidos en la política de créditos de una entidad bancaria o financiera; sin embargo, un empresa comercial o industrial, también puede definir una política de créditos, para la otorgación de facilidades de pago a sus clientes.

En la presente investigación, se considera eminentemente el crédito financiero, otorgado por instituciones bancarias y financieras.

²⁰Ibidem.(pp. 31).

²¹Ibidem. (pp. 43).

2.3.7. Políticas de crédito:

“Son todos los lineamientos técnicos que utiliza el área de evaluación de créditos, en una entidad financiera, con la finalidad de otorgar facilidades de pago a un determinado cliente. La misma que implica la determinación de la selección de crédito, las normas de crédito y las condiciones de crédito.”²²

La política de crédito de una empresa da la pauta para determinar si debe concederse crédito a un cliente y el monto de éste. La entidad no debe solo ocuparse de los estándares de crédito que establece, sino también de la utilización correcta de estos estándares al tomar decisiones de crédito. Deben desarrollarse fuentes adecuadas de información y métodos de análisis de crédito. Cada uno de estos aspectos de la política de crédito es importante para la administración exitosa de las cuentas por cobrar de la empresa. La ejecución inadecuada de una buena política de créditos o la ejecución exitosa de una política de créditos deficientes no producen resultados óptimos.²³

“El tipo de cliente debe corresponder al mercado objetivo definido por la institución ya que la evaluación y administración de un crédito es completamente distinta de un segmento determinado del mercado a otros segmento. El mercado objetivo debe al menos definir el tipo de clientes con los cuales va a operar, el riesgo que está dispuesto a aceptar, la rentabilidad mínima con que se trabajará, el control y seguimiento que se tendrán.”²⁴

²²Ibidem. (pp. 45).

²³Ibidem, (pp. 46).

²⁴Bellido S., P. (2002). *Administración del Crédito*. (pp.51). México D.F. Ed. Continental S.A.

2.3.8. El análisis de las cinco “C” del crédito como política general:

Los analistas de crédito usan con frecuencia las **cinco C del crédito** para centrar su análisis en los aspectos principales de la solvencia de crédito de un solicitante. Al respecto el Lawrence García y Maza; las describe de la siguiente manera:²⁵

- **Reputación** (*del inglés character*): el registro del cumplimiento de las obligaciones pasadas del solicitante (financiero, contractual y moral). El historial de pagos anteriores, así como cualquier juicio legal resuelto o pendiente contra el solicitante, se utilizan para evaluar su reputación.
- **Capacidad**: la posibilidad del solicitante para Reembolsar el crédito requerido. El análisis de los Estados Financieros, destacando sobre todo la liquidez y las razones de endeudamiento, se lleva acabo para evaluar la capacidad del solicitante.
- **Capital**: la solidez financiera del solicitante, que se refleja por su posición de propietario. A menudo, se realizan análisis de la deuda del solicitante, en relación con el capital contable y sus razones de rentabilidad, para evaluar su capital.
- **Garantía Colateral**: la cantidad de activos que el solicitante tiene disponible para asegurar el crédito. Cuanto mayor sea la cantidad de activos disponibles, mayor será la oportunidad de recuperación de sus fondos si el solicitante no cumple con los pagos. Una revisión del balance general del solicitante, el cálculo del valor de sus activos y cualquier demanda legal presentada contra el solicitante ayudan a evaluar su garantía colateral.

²⁵García V., Masa L. (2005). *Evolución reciente del crédito - Efectos sobre el ciclo económico*. (pp.47). Madrid, Ed. Pirámide.

- **Condiciones:** el ambiente de negocios y económico actual, así como cualquier circunstancia peculiar que afecte a alguna de las partes de la transacción de crédito. Por ejemplo si la empresa tiene un inventario excedente de los artículos que el solicitante desea comprar a crédito, estará dispuesta a vender en condiciones más favorables o a solicitantes menos solventes. El análisis de la situación económica y de negocios, así como el de las circunstancias especiales que pudieran afectar al solicitante o a la empresa, se lleva a cabo para evaluar las condiciones.

El analista de crédito centra su atención, sobre todo, en las dos primeras C (reputación y capacidad); porque representan los requisitos básicos para la concesión del crédito. Las tres últimas (capital, garantía colateral y condiciones), son importantes para elaborar el contrato de crédito y toma de decisión de crédito.

2.3.9. Proceso de asignación del crédito:

En el proceso de asignación de un crédito, debe existir una solicitud de intenciones en las que se especifique claramente los requerimientos del cliente (plazo, tipo de amortizaciones, periodos de gracia, valores residuales, tasa de interés, fondos, objeto, y la forma de pago). Una vez aprobado el crédito es necesario elaborar el contrato correspondiente donde se establecerá claramente las obligaciones del prestatario como del ente financiero. Se deberá establecer el calendario de pago de las amortizaciones.²⁶

²⁶Ibidem. (pp. 49).

Es necesario estar en completo seguimiento del crédito ya que la economía del cliente es bastante cambiante y tenemos que tener permanentemente información que nos corroboren con el crédito

Los aspectos que se deben tomar en cuenta en el análisis del cliente, son los siguientes:²⁷

- Seriedad
- Simulación de capacidad de pago
- Situación patrimonial
- Garantías
- Riesgo del Crédito

Desde el punto de vista del crédito, los riesgos que se pueden presentar para las entidades financieras, en las operaciones crediticias, son los siguientes:²⁸

- Riesgo como viabilidad de retorno del crédito
- Riesgo como probabilidad de pérdida
- Riesgo país o del marco institucional
- Riesgo de sector
- Riesgo financiero
- Riesgo de mantenimiento de valor de la moneda vs. Precios
- Riesgos cambiarios (macroeconómicos –globales)
- Riesgo de fluctuaciones de las tasas de interés

²⁷Ibidem. (pp. 52).

²⁸Ibidem.(pp. 55).

- Riesgo de descalces de plazos
- Riesgo operacional
- Riesgo de mercado
- Riesgo tecnológico
- Riesgo de eficiencia (costos)
- Riesgos de abastecimiento
- Riesgo de cobranza
- Riesgo de dirección o capacidad gerencial
- Riesgo operacional especial
- Riesgo por otorgamiento de anticipos
- Sobregiros reiterados
- Solicitudes inusuales o excesivas
- Atrasos continuos en pago de capital e intereses
- Incumplimiento de contratos

2.3.10. El crédito Pyme:

Es todo crédito otorgado a una persona natural o jurídica con el objeto de financiar actividades de producción, comercialización o servicios, y cuyo tamaño de la actividad económica se encuentre clasificado en el índice de Mediana Empresa y Pequeña Empresa²⁹.

²⁹ASFI. (2013). *Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras*. Sección 2, Artículo 2°. La Paz, Bolivia.

Para todas las operaciones de crédito empresarial, crédito PYME o microcrédito, las IFD deben identificar el objeto del crédito, diferenciando si corresponde a: i) capital de inversión o ii) capital de operaciones.

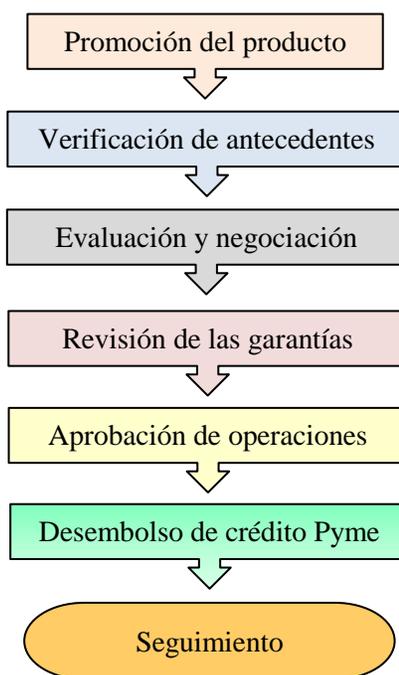
Los créditos al sector productivo de la Pyme, tienen como destino a las siguientes categorías del Código de Actividad Económica y Destino del Crédito (CAEDEC) utilizado por ASFI:

- A. Agricultura y Ganadería.
- B. Caza, Silvicultura y Pesca.
- C. Extracción de petróleo crudo y gas natural.
- D. Minerales metálicos y no metálicos.
- E. Industria Manufacturera.
- F. Producción y distribución de energía eléctrica.
- G. Construcción

Para fines de evaluación y calificación de la cartera y aplicación de lo establecido en el Capítulo VI del presente Título, los créditos productivos destinados a financiar actividades económicas consignadas en las categorías A y B, antes descritas, excepto actividades de caza y actividades forestales no autorizadas por autoridad competente, se denominan Créditos Agropecuarios.

2.3.10.1. Pasos para la otorgación del crédito:

A continuación se describen los pasos para la otorgación del crédito Pyme:



Fuente: Manual de créditos ANED.

2.3.11. Especialización crediticia en las IFD:

Con el fin de diversificar el riesgo de crédito y evitar los efectos derivados de la concentración de cartera, el marco normativo requiere establecer límites en la otorgación de créditos de acuerdo al siguiente detalle:

- Créditos individuales con garantía personal hasta el 1% del patrimonio neto establecido para las IFD.
- Créditos individuales con garantía real hasta el 3% del patrimonio neto establecido para las IFD.

- Porcentajes por encima del 3% deberán ser autorizados por la ASFI, en función al tipo de garantía presentada.

Con el fin de no limitar la adopción de otros tipos de crédito otorgados (hipotecario, comercial, de consumo) fuera del microcrédito y como excepción, la norma debería limitar hasta un 10% del patrimonio neto de la IFD para créditos individuales con garantía hipotecaria. No obstante, el monto del crédito deberá considerar también el endeudamiento con otras entidades financieras y/o financiadores que el cliente potencial no hubiese cubierto hasta la fecha de solicitado el crédito.

Cabe hacer notar que en función a la evaluación crediticia de cada cliente en cuanto a garantía, capacidad de pago, entre otros, la IFD deberá clasificar la solicitud dentro de los cuatro tipos de crédito que establece la legislación boliviana y podrá efectivizarlos a nivel nacional.

Por otro lado las operaciones con partes relacionadas están prohibidas de acuerdo al artículo 50° y 79° de la Ley de Bancos y Entidades Financieras (Ley 1.488), que restringe la otorgación de créditos a los directores, fundadores, miembros de la asamblea y comités, ejecutivos, asesores permanentes, funcionarios o grupos de prestatarios vinculados a ellos.

2.3.12. Garantías sobre créditos en las IFD:

Cada IFD deberá adaptar de acuerdo al tipo de operaciones, tecnología crediticia aplicada y nicho de mercado atendido las garantías a continuación propuestas, con sus respectivos requisitos:

- Garantía personal:
 - Carnet de identidad del garante.
 - No tener deudas vencidas en el sistema financiero nacional.
 - Tener capacidad de repago del crédito.
- Garantía quirografaria:
 - Carnet de identidad del sujeto de crédito.
 - No tener deudas vencidas en el sistema financiero nacional.
 - Tener capacidad de repago del crédito.
 - Garantía hipotecaria de inmueble, vehículo o línea telefónica.
 - Tener capacidad de repago del crédito.
- Para bienes inmuebles:
 - Primera hipoteca del inmueble.
 - Testimonio de propiedad.
 - Registro en Derechos Reales (Tarjeta de propiedad o matrícula).
 - Pago de impuestos de las dos últimas gestiones.
 - Otra documentación a requerimiento de la IFD.
- Para vehículos:
 - Primera hipoteca del vehículo.
 - Testimonio de propiedad o póliza de importación.
 - Certificado RUA (Registro Único Automotor).
 - Pago de impuestos de las dos últimas gestiones.
 - SOAT (Seguro Obligatorio contra Accidentes de Tránsito).
 - Otra documentación a requerimiento de la IFD.

- Para líneas telefónicas
 - Certificado alodial.
 - Certificado de aportación a la Cooperativa de Teléfonos correspondiente.
 - Cuotas al día del consumo telefónico.
- Garantía prendaria sin desplazamiento
 - El deudor se convierte en depositario gratuito de dichos bienes.
 - Si se tiene información anterior al otorgamiento del crédito sobre el o los bienes que se van a adquirir con el préstamo, se deben incluir estos bienes como prenda en el contrato.
- Garantía prendaria con desplazamiento
 - El cliente traslada a las oficinas de la IFD o al lugar que indiquen los funcionarios de la institución, la maquinaria, equipos, mercadería y/o bienes personales que garantizan la operación.
- Microwarrant
 - Certificación de calidad del producto (cuando sea necesario).
 - Certificado de depósito de la empresa beneficiadora.
 - Letra de cambio por el valor de la mercadería dejada en microwarrant (cuando sea necesario).
 - La IFD podrá solicitar otros documentos según sea el caso.
- Contrato de venta a futuro
 - Contrato de venta a futuro del producto con las especificaciones que la IFD considere necesario.
- Fondos de garantía

- Convenio entre la IFD y el propietario del fondo de garantía.
- Aval del propietario del fondo de garantía a favor de los beneficiarios.

2.3.13. Tasas de interés para el sector productivo Pyme

Según el artículo 5° del Decreto Supremo 2055 de 9 de julio de 2014, las tasas de interés anuales máximas para el crédito destinado al sector productivo, son las que se establecen en el siguiente cuadro en función del tamaño de la unidad productiva:

Tamaño de la Unidad productiva	Tasa de interés Anual máxima
Micro	11,5%
Pequeña	7,00%
Mediana	6,00%
Grande	6,00%

Las mencionadas tasas se aplican a créditos destinados a capital de operación y capital de inversión, cabe aclarar que para capital de operación el plazo es a tres (3) años, siempre y cuando se vea la rotación de los mismos mayor a un (1) año y para capital de Inversión es de tres (3) a cinco (5) años, dependiendo del monto.

2.3.14. Tratamiento de la mora en las IFD:

Las IFD deben reconocer de manera automática el riesgo de los créditos colocados ante la posibilidad de estos de cesar los pagos de interés y capital. Si bien la tecnología utilizada enmarca una evaluación crediticia confiable y un asegurado repago del crédito, existen situaciones macroeconómicas (economía, mercado interno y externo, gobierno, crisis familiares, etc.) las cuales se deben tomar en cuenta al realizar el seguimiento del crédito.

Es papel crucial del oficial de créditos de la IFD, el realizar un proceso de seguimiento a cada uno de los créditos otorgados y analizar su evolución en el tiempo. Una vez identificada la posibilidad de los créditos vigentes de entrar en mora, cada oficial de crédito debe proponer una cantidad de posibles provisiones para su cartera vigente, la cual se obtiene al realizar el seguimiento e intercambio de información del cliente. Se establecerá un sistema de alerta temprana en cada IFD a razón de evitar los gastos en provisiones efectivas cuando se materialicen la mora dentro de la cartera vigente de una IFD.

Si el crédito entra en mora se deberá:

- Registrar como crédito vencido el saldo total del crédito.
- Suspender la generación de ingresos por intereses hasta que sean efectivamente percibidos.
- Previsionar o revertir los intereses por cobrar en un plazo no mayor de 90 días.

2.3.15. Calificación de créditos:

Las operaciones deben ser calificadas en categorías, de acuerdo al riesgo potencial que pueden ocasionar las cesaciones de pagos en intereses, expresadas en el siguiente detalle:

- Categoría 1: Normales

Estos créditos se encuentran al día o con una mora no mayor a cinco días en el cumplimiento del cronograma de pagos.

- Categoría 2: Problemas Potenciales

Estos créditos se encuentran con una mora entre seis y 30 (Treinta) días en el cumplimiento del cronograma de pagos.

- Categoría 3: Deficientes

Se encuentran con una mora entre 31 y 60 días en su cronograma de pagos.

- Categoría 4: Dudosos

Son créditos que se encuentran con una mora entre 61 (Sesenta y un) y 90 (Noventa) días en su cronograma de pagos.

- Categoría 5: Perdidos

Son operaciones que se encuentran con una mora a partir de los 91 (Noventa y un) días en su cronograma de pagos.

2.3.16. Previsiones:

Respecto a la constitución de provisiones para las IFD, se utilizarán tres métodos de acuerdo a la situación en la que se encuentre la cartera de la institución:

- ***Previsiones normales.***

Son las provisiones que debe constituir la IFD de manera preventiva sobre los créditos vigentes, vencidos y en ejecución de la cartera de cada institución. Este método se aplica en base a la calificación de créditos y asigna un porcentaje genérico en relación a la posición de calificación de cada crédito de la IFD.

- ***Previsiones complementarias.***

Estas previsiones se aplicarán cuando ocurra un siniestro sistémico inherente al riesgo, afectando el sector en el cual se encuentran las operaciones del cliente que obtuvo el crédito y se prevé una variación en el cumplimiento de las obligaciones por parte del mismo hacia la IFD.

2.3.17. Control interno:

“El Control Interno es un proceso compuesto por una cadena de acciones extendida a todas las actividades inherentes a la gestión , integradas a los procesos básicos de la misma e incorporadas a la infraestructura de la organización, bajo la responsabilidad de su consejo de administración y su máximo ejecutivo, llevado a cabo por estos y por todo el personal de la misma, diseñada con el objeto de limitar los riesgos internos y externos que afectan las actividades de la organización, proporcionando un grado de seguridad razonable en el cumplimiento con la leyes, reglamentos y políticas, así como las iniciativas de calidad establecidas.”³⁰

Gustavo Cepeda Alonzo, entiende por control interno “el conjunto de planes, métodos y procedimientos adoptados por una organización, con el fin de asegurar que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente de acuerdo con las políticas trazadas por la gerencia, en atención a las metas y los objetivos previstos.”³¹

³⁰Poch, R. (2012). *Manual de Control Interno*. Barcelona, España. Editorial Gestión 2000.

³¹Cepeda A., G. (2007). *Auditoría y control interno*. (pp. 4). Bogotá. Ediciones McGraw-Hill Interamericana S.A.

Según Gastón Loma Gómez y Rubén Centellas España: “El control interno comprende el plan de organización, todos los métodos coordinados y las medidas adoptadas en el negocio para proteger sus activos, verificar la exactitud y confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia operativa y estimular la adhesión a las prácticas ordenadas por la gerencia.”³²

De las anteriores definiciones, es importante resaltar los siguientes conceptos fundamentales:

- Un proceso. El control interno es un proceso, es decir, es un medio utilizado para la consecución de un fin, no un fin en sí mismo.
- Las personas. El control interno lo llevan a cabo las personas. No se trata solamente de manuales de políticas e impresos, sino de personas en cada nivel de la organización.
- Grado de seguridad razonable. El control interno solo puede aportar un grado de seguridad razonable y no la seguridad total, a la dirección y al consejo de administración de la organización.
- Objetivos. El control interno está pensado para facilitar la consecución de objetivos en una o más de las diferentes categorías que, al mismo tiempo, se solapan.

2.3.18. El control interno en las IFD:

El marco normativo debe contemplar la elaboración de manuales organizativos y operacionales que contengan políticas y procedimientos de control interno, auditoría interna sin dejar de lado un post-control, responsabilidades atribuibles al directorio de la IFD. Los

³²Loma G., Centellas R. (1985). *Manual de Auditoría Operativa*. (pp.61). España. Talleres Gráficos de EMEGE.

mecanismos de control tienen que definir el papel de todos los niveles jerárquicos de la institución, así como todos los aspectos vinculados a la administración de las distintas operaciones que abarcan al manejo de tesorería, captación de depósitos, visitas periódicas a prestatarios, aprobación de créditos, entre otros. Es importante que se elaboren programas especializados de trabajo para la detección de posibles fraudes, extravíos de efectivo o títulos valores y medidas de seguridad en general establecidas en los manuales correspondientes que permitan asegurar una adecuada organización administrativa, gestión de riesgos, medidas de seguridad y contingencia de los sistemas de información y cumplimiento de las disposiciones legales³³.

2.4. MARCO LEGAL

2.4.1. Ley de servicios financieros, Ley N° 393:

La reciente Ley de Servicios Financieros, promulgada en 2013, si bien se encuentra vigente, la normativa complementaria, todavía se encuentra en proceso de formulación. La mencionada Ley hace referencia a diferentes aspectos inherentes a las operaciones de crédito de la Pyme que se detallan a continuación:

- Instituciones financieras de desarrollo (IFD).
- Financiamiento a los sectores productivos de la micro, pequeña y mediana empresa.
- Tecnologías especializadas de financiamiento rural y regulación apropiada.

2.4.2. Normativa ASFI para operaciones de crédito Pyme:

³³Hoyos J., Mercado R. (2010). *Incorporación de las Instituciones Financieras de Desarrollo (IFD) al Sistema Financiero Regulado*.(pp.93)La Paz. Proyecto de Innovación Maestría en Gestión Financiera (UMSA).

Los reglamentos y normas para las instituciones financieras de desarrollo (IFD) en cuanto se refieren a su constitución y administración de las operaciones de crédito para la Pyme, se encuentran contenidas en la Recopilación de Normas para Entidades Financieras, normativa vigente emitida desde 1987, año de la restitución de la ex Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras actual ASFI, como organismo autónomo de regulación y control del sector financiero de Bolivia.

El análisis de la norma a partir de un enfoque de desarrollo social permite rescatar como principales ventajas las siguientes:

- El marco regulatorio logra disolver las constantes trabas generadas por los gobiernos de turno en cuanto al desarrollo financiero de estas instituciones respecto a un enfoque social, convirtiéndose en una innovación en toda Latinoamérica.
- Se reconocen a las IFD como entidades sin fines de lucro con una misión y visión social, que provee un cierto margen de flexibilidad en cuanto a costo de financiamiento y competitividad de las tasas de interés.

De igual manera se identifican las desventajas que según el criterio de evaluación antes descrito, se puntualizan como sigue:

- La estructura y contenido del marco normativo emitido por la ASFI deja abierta la posibilidad de que muchos artículos puedan ser distorsionados en su interpretación en el momento de su aplicación y sean considerados como impulsores de un enfoque netamente centrado en la rentabilidad e incongruente con la misión, visión y desarrollo social, factores que determinaron su inclusión en tratamientos regulatorios distintos.

- Los plazos fijados en la normativa para la obtención del certificado de adecuación y posterior licencia de funcionamiento son netamente referenciales, tomando en cuenta que a la fecha ninguna IFD ha logrado obtener aún la autorización de la ASFI y muchas IFD no logran inclusive obtener el certificado de adecuación, retrasado por dificultades financieras, técnicas y operativas, producidas a partir del diagnóstico el cual duró incluso hasta tres meses, según el tamaño de la institución.
- No obstante, aquellas instituciones que cumplieron con el plan de acción tampoco pudieron obtener la licencia por la demora en la presentación de la normativa, efectuada recién a finales de diciembre de 2.009 por el ente supervisor. Por tales causas estos plazos requieren ser ajustados.
- Los requisitos reflejados en la normativa implican costos sumamente elevados, que tienen que ver fundamentalmente con software, infraestructura, comunicación, acotaciones al presupuesto de la ASFI, entre otros. Este factor es determinante en el desenvolvimiento operativo posterior de las IFD, por los siguientes motivos:
 - Los requisitos establecidos por la normativa, en cuanto a infraestructura e instalaciones se refiere, obligará al 90% de las IFD a reducir el número de agencias con las que cuenta por cuestiones de costos y comunicación que permita tener operaciones en línea, sistemas con los cuales no todas estas instituciones cuentan a la fecha.
 - La normativa establece que la cartera de una IFD debe estar debidamente garantizada, caso contrario se considera una previsión del 100%; en este sentido muchas IFD que trabajan con garantías rurales (catastro rural), vacunas, etc.,

atravesarían por un costo excesivo al tener que aplicar este tratamiento a un gran porcentaje de su cartera.

- Posibles multas por la demora en la presentación de información.

CAPITULO III

MARCO PRÁCTICO

3.1. DISEÑO METODOLÓGICO

3.1.1. Tipo de investigación:

Para la ejecución de la presente propuesta se utilizará la investigación no experimental, con un tipo de estudio "descriptivo-explicativo". En un estudio descriptivo "se selecciona una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas independientemente, para así (váltase la redundancia) describir lo que se investiga".³⁴

Los estudios descriptivos "miden de manera más bien independiente los conceptos o variables a las que se refieren. Aunque desde luego, pueden integrar las mediciones de cada una de dichas variables para decir cómo es y cómo se manifiesta el fenómeno de interés"³⁵.

El estudio explicativo, "va más allá de la descripción de conceptos o fenómenos del establecimiento de relaciones entre conceptos; están dirigidos a responder las causas de los eventos físicos o sociales"³⁶.

3.1.2. Método de investigación:

Para cumplir con el objetivo general y, los objetivos específicos de la presente investigación, se utilizará el método deductivo, porque a partir de un muestreo representativo

³⁴Hernández S. R., Fernández C. y Baptista I. P. (2003). *Metodología de la investigación*. (pp.60). México, Ed., McGraw-Hill.

³⁵Ibidem, pp. 61.

³⁶Ibidem, pp. 66.

de oficiales de negocios/asesores de crédito de instituciones financieras de desarrollo (IFD) se pretende generalizar los resultados de la investigación para toda la población de estudio.

3.1.3. Diseño metodológico muestral:

La propuesta de investigación tiene la necesidad de contar con información relacionada con el tipo y características de la instrumentación que las instituciones financieras de desarrollo (IFD) utilizan en las operaciones de crédito otorgadas a las Pymes. Para ello, el proceso de diseño y aplicación de la encuesta que se hará uso, presenta el siguiente detalle:

3.1.4. Definición de los objetivos de la encuesta

3.1.4.1. Objetivo general:

El objetivo general de la encuesta (Ver Anexo 2) es conocer el tipo de instrumentación que utilizan las diferentes instituciones financieras (IFD) en la otorgación de créditos a la Pyme, para elaborar una propuesta de instrumentación que permita mejorar el control interno para asegurar la recuperación de los créditos.

3.1.4.2. Objetivos específicos:

- Realizar un análisis comparativo de la instrumentación de las operaciones de créditos para la Pyme, utilizada por las diferentes instituciones financieras de desarrollo (IFD) y si la misma es exclusiva para dichas operaciones.
- Determinar si los instrumentos empleados cubren todas las necesidades de información que se requiere para realizar un control interno adecuado para asegurar la recuperación de los créditos otorgados a la Pyme.

- Establecer el tipo de documentación legal, administrativa y financiera que es requerida para la otorgación de los créditos a las Pymes y si la misma es verificada y evaluada.
- Analizar los tipos de garantía que se solicitan a las Pymes para la otorgación de créditos y si se realiza su avalúo.
- Examinar las características del control interno que aplican las diferentes instituciones financieras de desarrollo (IFD) para el registro, verificación, respaldo, control, seguimiento y recuperación de las operaciones de crédito de la Pyme.

3.1.4.3. Resultados esperados:

- Conocer si la instrumentación que aplican las diferentes IFD son similares.
- Comprobar si los instrumentos que utilizan las IFD contienen toda la información necesaria y si la misma es verificada.
- Obtener información sobre la documentación legal, administrativa y financiera que es requerida al solicitante del crédito Pyme y si la misma es evaluada y verificada.
- Lograr conocimiento sobre los tipos de garantía que se solicitan a los clientes Pyme y si se realiza su avalúo.
- Conocer las instancias de aprobación de los créditos o situaciones que derivan en la negativa de su otorgación
- Lograr el conocimiento e interpretación de las características del control interno que aplican las diferentes instituciones financieras de desarrollo (IFD) para el registro, control, seguimiento y recuperación de los créditos Pyme.

3.1.4.4. Diseño muestral

3.1.4.4.1. Determinación del universo:

La población en la presente propuesta, está conformada por los oficiales de negocios/asesores de crédito de instituciones financieras de desarrollo (IFD) que operan exclusivamente con créditos para la Pyme en la ciudad de La Paz. Una segunda población de estudio estará conformada por encargados de control interno de instituciones financieras de desarrollo (IFD).

La población de oficiales de negocios/asesores de crédito de instituciones financieras de desarrollo (IFD), considera a estas entidades que tienen mayor presencia en la ciudad de La Paz, las cuales son: Diaconía, CRECER, IDEPRO, PROMUJER y SARTAWI, las cuales actualmente tienen en conjunto un total de 482 Oficiales de Negocios.

3.1.4.4.2. Determinación del tamaño de la muestra:

Para determinar la muestra de oficiales de negocios/asesores de crédito de IFD, se realiza un muestreo probabilístico, a partir de la siguiente fórmula:

$$N = \frac{Z^2 * N * p * q}{(Z^2 * p * q) + (N * E^2)}$$

Donde:

n = tamaño de la muestra

Z = Nivel de confianza \Rightarrow 90% (1,65 según tablas)

p = Probabilidad de éxito \Rightarrow 0,50%

q = Probabilidad de fracaso \Rightarrow 0,50%

N = Tamaño de la población \Rightarrow 482

E = Nivel de error \Rightarrow 0,10 = 10%

Reemplazando los valores en la formula anterior, el resultado es:

$$n = \frac{(1,65)^2 \times (0,5) \times (0,5) \times 482}{(1,65)^2 \times (0,5) \times (0,5) + (482 \times 0,10^2)}$$

$n = 59,64 = 60$

Por lo tanto el número de oficiales de negocio/asesores de crédito a aplicar en la encuesta es de 60. La distribución de la muestra es la siguiente:

Tabla 5

Distribución de la muestra en cantidad

IFD	Oficiales de negocios	Porcentaje	Distribución de la muestra
DIACONÍA	138	29%	17
CRECER	59	12%	7
IDEPRO	87	18%	11
PROMUJER	107	22%	14
SARTAWI	91	19%	11
TOTAL	482	100%	60

Fuente: Elaboración Propia

Alternativamente, se utilizó el software estadístico PASS 2008 para la confirmación de la muestra obtenida y detallada en el párrafo precedente (Ver anexo 1).

En el caso de los encargados de control interno, se empleó un muestreo no probabilístico, denominado muestra de sujetos tipo, donde el objetivo es la profundidad y calidad de la información, no la cantidad ni la estandarización. Se entrevistará a un encargado de control interno de cada institución financiera de desarrollo (IFD).

3.1.4.4.3. Selección del método de muestreo:

La técnica de muestreo a utilizar es el muestreo aleatorio simple. Un muestreo aleatorio simple (m.a.s.) es aquel en que cada elemento de la población tiene la misma probabilidad de ser seleccionado para integrar la muestra, si se selecciona una muestra de tamaño “n” de una población de “N” unidades, cada elemento tiene una probabilidad de inclusión igual y conocida de n/N . En este caso cada oficial de negocio/asesor de crédito de cualquiera de las instituciones financieras de desarrollo (IFD) que forman parte de la presente investigación, tendrán la misma probabilidad de ser parte de la muestra

3.1.4.4.4. Selección del tipo de encuesta y cuestionario para oficiales de negocio:

El tipo de encuesta a utilizar en el caso de los oficiales de negocio/asesores de crédito, es la encuesta personal y el cuestionario que se ha elegido será estructurado, es decir contendrá preguntas cerradas (Ver Anexo 2). Esto en razón a que se usará la aplicación del SPSS para el análisis estadístico.

3.1.4.4.5. Selección del tipo de entrevista para encargados de control interno:

Para el caso de los encargados de control interno de cada institución financiera de desarrollo (IFD) se aplicará la entrevista, debido a que el universo de estudio es limitado. (Ver guía de entrevistas en Anexo 3).

3.2. HIPÓTESIS

Una adecuada instrumentación de las operaciones de crédito de la Pyme, permitirá a las instituciones financieras de desarrollo (IFD) optimizar la recuperación de los créditos a través de la aplicación de un apropiado control interno.

- Variable independiente

Instrumentación de las operaciones de crédito de la Pyme.

- Variable dependiente

Optimizar la recuperación de créditos.

3.2.1. Operacionalización de variables:

	Variable	Dimensión	Indicador	Técnica
Variable Independiente	Instrumentación de las operaciones de crédito de la Pyme	Crediticia / Financiera	- Solicitud de línea de crédito	Encuesta a oficiales de crédito/asesores de crédito de IFD
			- Fuente de pago	
			- Condiciones	
			- Identidad de el/los prestatarios	
			- Destino del crédito	
			- Obligaciones con otros acreedores	
			- Destino de los créditos obtenidos con otros acreedores.	
			- Plazo	
			- Garantía	
			- Plan de pagos	
			- Exigencia del flujo de caja	
			- Utilidad de estados financieros en la evaluación del prestatario.	
			- Tipos de garantías aceptadas	
			- Avalúos solicitados	
			- Información cualitativa	
			- Antecedentes en buró de información crediticia BIC/SIC - ASFI, INFOCRED	
			- Castigo de créditos	
- Tratamiento de provisiones				

	Variable	Dimensión	Indicador	Técnica
Variable Dependiente	Optimizar la recuperación de créditos	Financiera	- Control interno de operaciones de crédito PyME	
			- Cumplimiento de requisitos	
			- Control de antecedentes	
			- Comité de Créditos	
			- Suficiencia del control interno actual	Entrevista a encargados de control interno de IFD
			- Recuperación del crédito	IFD
			- Deficiencias del control interno actual	Documentación
- Recuperación del crédito				
- Medidas para la mejorar el control interno en las operaciones PyME de la IFD				

3.3. ANÁLISIS DE RESULTADOS

Luego de haber concluido con la aplicación de encuestas Oficiales de Negocios y entrevistas a ejecutivos de crédito de entidades de microfinanzas, se procede a la descripción y análisis de los resultados obtenidos en la aplicación de instrumentos primarios.

El presente diagnóstico se basa en los instrumentos de recolección primaria, que son modelos de cuestionario de encuestas y entrevistas. Estos son: la Encuesta a Oficiales de Negocios de entidades de microfinanzas (ANEXO 1), y la entrevista a ejecutivos del Área de Créditos de entidades de microfinanzas (ANEXO 2).

A partir de la información obtenida en los resultados de las mencionadas encuestas y cuestionarios tipo, basados en los Resultados de la Encuesta a Oficiales de Negocios (ANEXO 3) y Resultados de la Entrevista a Ejecutivos del Área de Créditos de este tipo de entidades (ANEXO 4).

En base a estos resultados y su posterior interpretación, se podrá elaborar la propuesta de instrumentación de créditos PYME, que permita minimizar el riesgo en las operaciones crediticias de las entidades de microfinanzas con unidades de producción ganadera.

El análisis e interpretación de resultados se realizará en función a cada instrumento de recolección primaria, para luego pasar a la elaboración de la propuesta de instrumentación del créditos PYME, para lo cual se consideran los resultados encontrados en el diagnóstico

realizado en la población de estudio: Oficiales de Negocios y Ejecutivos de Crédito de entidades de microfinanzas.

3.3.1. RESULTADOS DE LA ENCUESTA A OFICIALES DE CRÉDITO DE ENTIDADES DE MICROFINANZAS

En esta sección se presentan, describen y analizan los resultados de la encuesta realizada a Oficiales de Crédito de Entidades de microfinanzas.

3.3.1.1. Datos generales de la muestra de Oficiales de Crédito

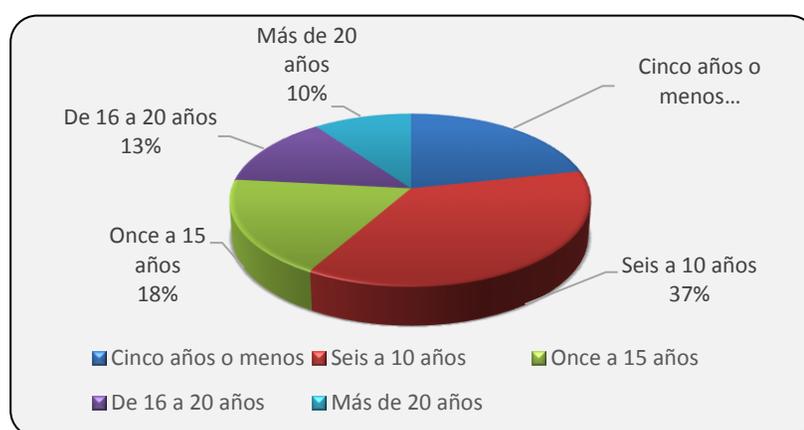
Tabla 6

Distribución de la muestra por experiencia

Experiencia	Frecuencia	Porcentaje
5 años o menos	13	22%
De 6 a 10 años	22	37%
De 11 a 15 años	11	18%
De 16 a 20 años	8	13%
Más de 20 años	6	10%

Fuente: Resultados de la encuesta a Oficiales de Crédito.

Figura 1



Interpretación: La mayoría de los Oficiales de Crédito tienen una experiencia “de seis a 10 años”, trabajando en estas funciones. En segundo lugar, se observa otro grupo de funcionarios

de IFD's que tienen una experiencia "de cinco años o menos".

En menor proporción se observan Oficiales de Crédito que tienen una experiencia de "11 a 15 años" en un 18%, de "16 a 20 años" (13%) y "más de 20 años" en un 10%,
Estos resultados muestran que el cargo de Oficial de Créditos, también denominado Oficial de Negocios, requiere de una experiencia importante, por lo que se puede concluir que las IFD's, prefieren contar con personal que tenga una experiencia de cinco o más años en el desempeño de este tipo de actividades.

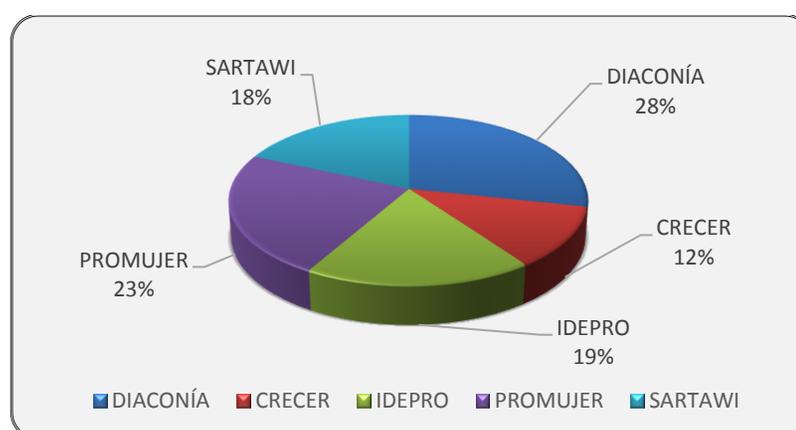
Tabla 7

Distribución de la muestra por IFD

Institución Financiera	Frecuencia	Porcentaje
DIACONÍA	17	28%
CRECER	7	12%
IDEPRO	11	18%
PROMUJER	14	23%
SARTAWI	11	18%

Fuente: Resultados de la encuesta a Oficiales de Crédito.

Figura 2



Interpretación: La mayoría de los Oficiales de Crédito que conformaron la muestra pertenecen a Diaconía y a PROMUJER. Sin embargo, las otras IFD's, como SARTAWI, CRECER e IDEPRO también tuvieron representación en la muestra. En realidad la distribución de Oficiales de Negocios encuestados se relaciona con la estructura de personal destinado a realizar estas actividades en la ciudad de La Paz.

3.3.1.2. Frecuencia en la otorgación de créditos a la PyME

En esta sección, se analiza la experiencia de los Oficiales de Crédito en la otorgación de créditos a productores de la PyME de la ciudad de La Paz, como se puede observar en el siguiente gráfico:

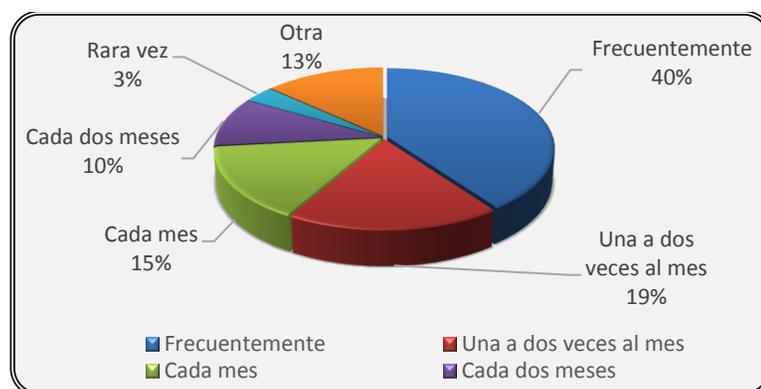
Tabla 8

Experiencia en la otorgación de créditos

Frecuencia de solicitudes de crédito PyME	Frecuencia	Porcentaje
Frecuentemente	24	40%
Una a dos veces al mes	11	18%
Cada mes	9	15%
Cada dos meses	6	10%
Rara vez	2	3%
Otra: _a cualquier momento	8	13%

Fuente: Resultados de la encuesta a Oficiales de Crédito. Ver Anexo 3, Pregunta 1.

Figura 3



Interpretación: La mayoría de los oficiales de crédito respondieron que “frecuentemente” recibieron solicitudes de crédito para la PyME y un 18% respondió que estas solicitudes se presentan “una o dos veces al mes”. Esto significa que los oficiales de crédito en la ciudad de La Paz llegan reciben continuamente solicitudes de crédito para el sector de la PyME.

Además, un 15% de los Oficiales que cumplen con este tipo de funciones en entidades de microfinanzas, que conformaron la muestra, respondieron que evalúan y otorgan créditos “cada mes” a este tipo de productores y un 10% “cada dos meses”.

Solamente un 3%, respondió que la “rara vez” recibe y tramita créditos otorgados al rubro de la PyME.

Finalmente en la categoría “otros”, el 14% de la muestra de oficiales de crédito respondió que recibe solicitudes de crédito para el rubro de la PyME “a cualquier momento”.

3.3.1.3. Información general requerida en operaciones crediticias con la PyME

El tipo de información general que se consigna al momento de iniciar un trámite para un crédito, es el siguiente:

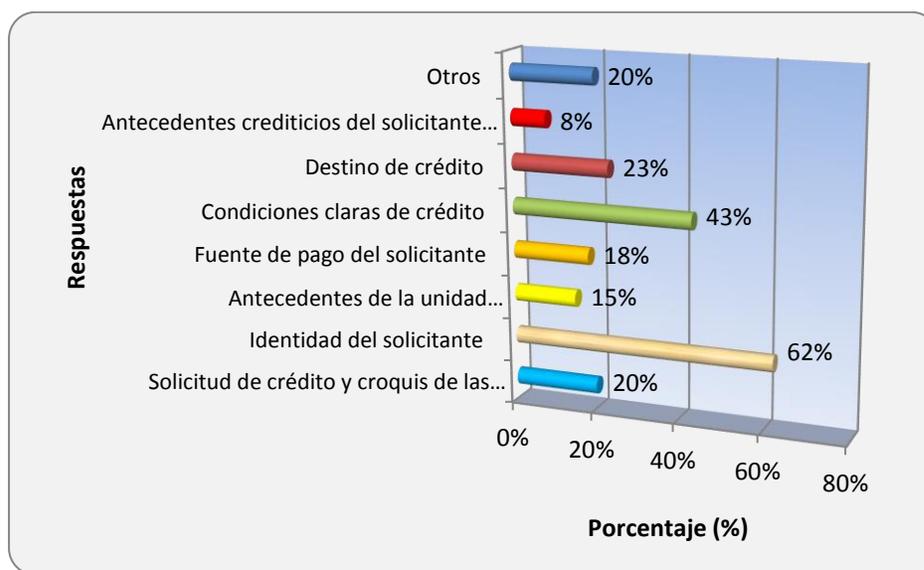
Tabla 9
Información requerida en operaciones crediticias con la PyME.

Información General	Frecuencia	Porcentaje
Solicitud de crédito y croquis de las actividades a evaluar	12	20%
Identidad del solicitante	37	62%
Antecedentes de la unidad productiva/negocio del solicitante	9	15%
Fuente de pago del solicitante	11	18%
Condiciones claras de crédito	26	43%
Destino de crédito	14	23%
Antecedentes crediticios del solicitante en la entidad	5	8%

Fuente: Resultados de la encuesta a Oficiales de Crédito.

Figura 4

Información requerida en operaciones crediticias con la PyME, en %.



Interpretación: El 62% de los oficiales de negocios que conformaron la muestra, respondieron que la información principal que requieren en las operaciones crediticias con el sector de la PyME, es la “Identidad del solicitante”.

Otro tipo de información general requerida es la siguiente:

- Destino del crédito (23%). En esta información se detalla, el uso que se dará al crédito. Es deseable que el destino del crédito se encuentre relacionado con el rubro de la PyME y las diversas actividades productivas y otras relacionadas.
- Solicitud de crédito y croquis de las actividades a evaluar (20%), En la que se oficializa el pedido de crédito del productor PyME, a la IFD.
- Fuente de pago del crédito del solicitante (18%). Es decir, información sobre la actividad principal del solicitante, mediante la cual se realizar el repago del crédito.

- Antecedentes de la unidad productiva/negocio del solicitante (15%). Consiste en preguntar al solicitante acerca de sus antecedentes en el sistema bancario y/o crediticio, sin perjuicio de que más adelante se verifique la información proporcionada por el solicitante del crédito.
- Condiciones del crédito (43%). Esta información consiste en recopilar datos del solicitante acerca del monto del préstamo, plazo del mismo y otra información relacionada.
- Antecedentes crediticios del solicitante (8%). En este caso se pregunta al solicitante del crédito acerca de sus antecedentes como deudor ante la IFD u otras entidades financieras.

Finalmente en la categoría “otros” se mencionó que también se requiere el “croquis de vecinos” (7%) y “puntos de referencia” (13%) del local o taller PyME.

3.3.1.4. Verificación domiciliaria e historial crediticio

En relación a la verificación domiciliaria, los oficiales de crédito encuestados respondieron lo siguiente:

Tabla 10

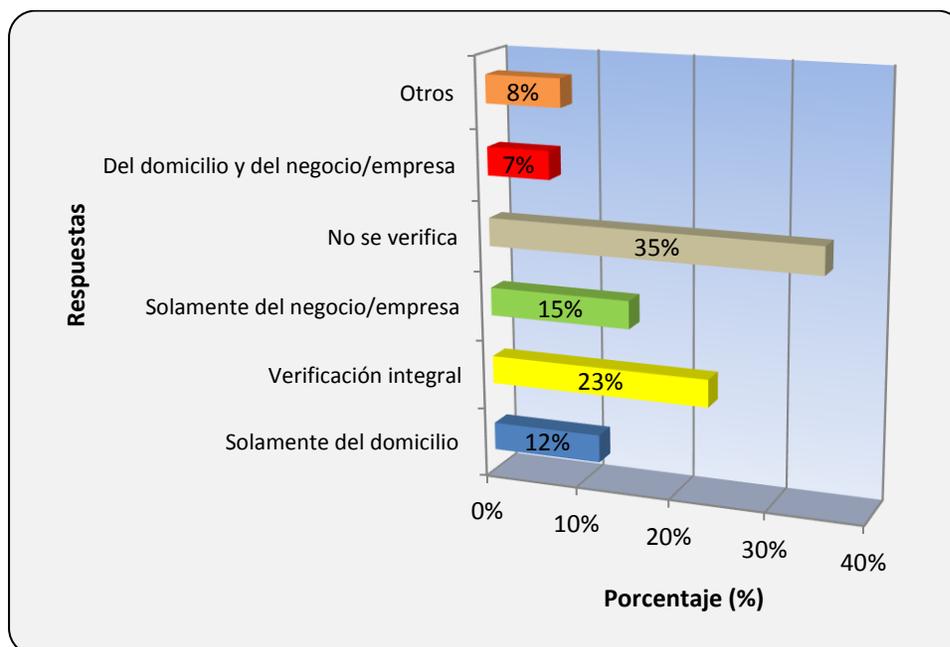
Verificación domiciliaria

Verificación domiciliaria	Frecuencia	Porcentaje
Solamente del domicilio	7	12%
Verificación integral	14	23%
Solamente del negocio/empresa	9	15%
No se verifica	21	35%
Del domicilio y del negocio/empresa	4	7%
Otro: _ Depende del tiempo disponible	3	5%
Depende del monto del crédito	2	3%

Fuente: Resultados de la encuesta a Oficiales de Crédito.

Figura 5

Verificación domiciliaria, en %



Interpretación: La mayoría de los oficiales de negocios (35%), respondieron que “no se verifica” el domicilio de los solicitantes de crédito de la PyME.

El 23% respondió que se realiza una verificación integral de los datos proporcionados por el solicitante de crédito de la PyME. Además, el 15% afirmó que solamente se realiza una verificación de “del negocio/empresa”, el 12% señaló que se verifica el “domicilio del solicitante” y el 7% señaló que se verifica el domicilio el negocio.

Finalmente, en la categoría “otros”, el 5% respondió que “depende del tiempo disponible” y el 3% respondió que “depende del monto del crédito”.

En cuanto a los aspectos que se indagan con respecto al historial crediticio de la persona que solicita un crédito PYME son:

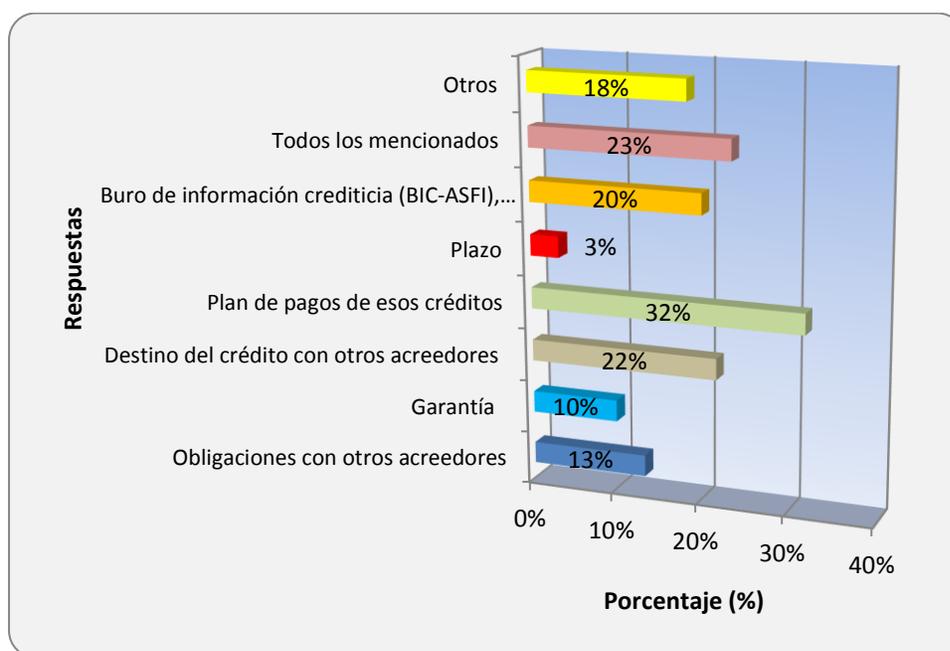
Tabla 11

Información requerida con respecto al historial crediticio

Aspectos que se indagan del historial crediticio	Frecuencia	Porcentaje
Obligaciones con otros acreedores	8	13%
Garantía	6	10%
Destino del crédito con otros acreedores	13	22%
Plan de pagos de esos créditos	19	32%
Plazo	2	3%
Buro de información crediticia (BIC-ASFI), INFOCRED.	12	20%
Todos los mencionados	14	23%
Otro: _ antecedentes en otras IFD's	11	18%

Fuente: Resultados de la encuesta a Oficiales de Crédito.

Figura 6



Interpretación: Según los funcionarios bancarios encuestados, la información de mayor interés, en lo que se refiere al historial crediticio de los potenciales prestatarios, es el plan de pagos de esos créditos (32%), información del buró de información crediticia (BIC-ASFI, INFOCRED) (20%), destino del crédito con otros acreedores (22%) y obligaciones con otros acreedores (13%). Además, se requiere la siguiente información:

1. Plazo de estos créditos (5%).
2. Las garantías otorgadas para estas otras operaciones crediticias (5%).

El 23% mayoría de los oficiales encuestados respondieron que en el caso del historial crediticio, se requieren “todos los datos mencionados”.

En la categoría “otros”, el 18% mencionó que se desea conocer el historia de los solicitantes de crédito en otras IFD’s

Esta información muestra, que las IFD, requieren una amplia variedad de información de parte del potencial prestatario de la PyME, que comprenden una variedad de factores relacionados con las actividades de la PyME.

En lo que se refiere a la necesidad de autorización del cliente potencial prestatario para que la IFD realice indagaciones en el sistema financiero, se obtuvieron las siguientes respuestas:

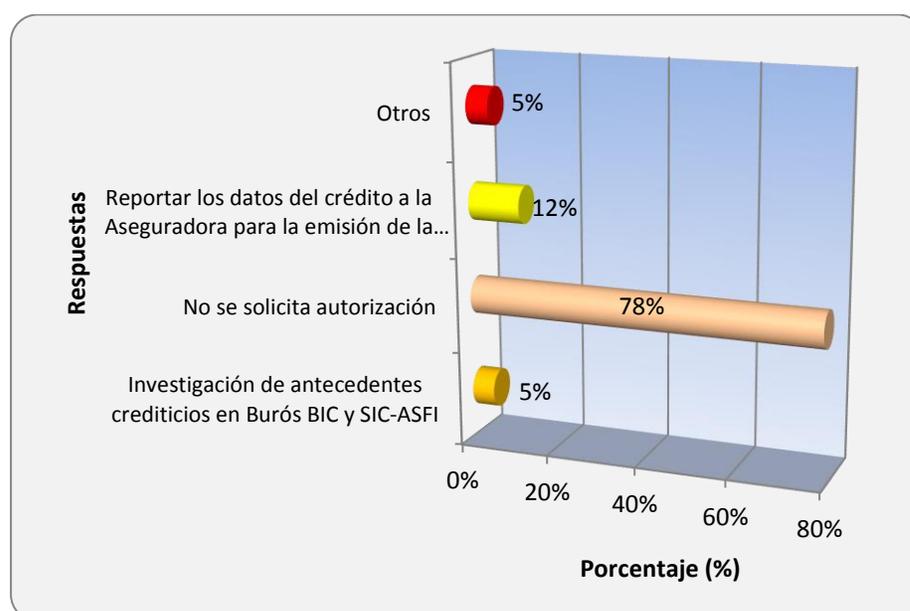
Tabla 12

Necesidad de autorización para hacer indagaciones en el sistema financiero

Necesidad de autorización	Frecuencia	Porcentaje
Investigación de antecedentes crediticios en Burós BIC y SIC-ASFI	3	5%
No se solicita autorización	47	78%
Reportar los datos del crédito a la Aseguradora para la emisión de la póliza de desgravamen hipotecario	7	12%
Otro:_ No sé	3	5%

Fuente: Resultados de la encuesta a Oficiales de Crédito

Figura 7



Interpretación: La mayoría de los encuestados (78%), respondieron que no se necesita autorización para que la IFD realice indagaciones acerca del historial crediticio del cliente o prestatario potencial. El 12% respondió que es necesario reportar los datos del crédito a la empresa de seguros, para la emisión de póliza de desgravamen hipotecario.

En la categoría “otros”, los encuestados respondieron en un 5% que no tenían conocimiento de este tema.

En relación a la documentación legal requerida a los potenciales prestatarios al momento de realizar la tramitación del crédito, las respuestas fueron las siguientes:

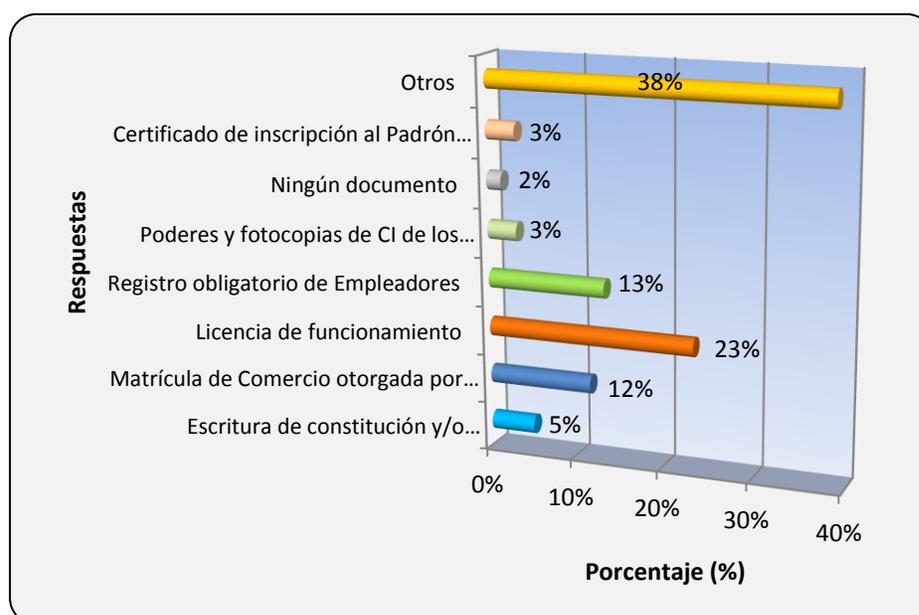
Tabla 13

Documentación legal requerida a potenciales prestatarios PyME

Documentación Legal Requerida	Frecuencia	Porcentaje
Escritura de constitución y/o antecedentes de la Pyme	3	5%
Matrícula de Comercio otorgada por FUNDEMPRESA	7	12%
Licencia de funcionamiento	14	23%
Registro obligatorio de Empleadores	8	13%
Poderes y fotocopias de CI de los representantes legales	2	3%
Ningún documento	1	2%
Certificado de inscripción al Padrón Nacional de Contribuyentes (NIT)	2	3%
Otro: registros o anotaciones	23	38%

Fuente: Resultados de la encuesta a Oficiales de Crédito.

Figura 8



Interpretación: Como se puede observar, la mayoría de los encuestados respondieron que la documentación legal que se solicita en mayor medida es la Licencia de Funcionamiento (23%), el Registro Obligatorio de Empleadores (13%) y la Matrícula de Comercio de FUNDEMPRESA (12%).

Otra documentación legal requerida es Escritura de Constitución del negocio (5%), el certificado de inscripción al padrón nacional de contribuyentes – NIT (3%) y poderes de representantes legales (3%). El 2% respondió que no se solicita ningún documento legal.

En la categoría “otros”, el 38% respondió que se piden registros y anotaciones de acuerdos privados de socios.

3.3.1.5. Presentación de información financiera

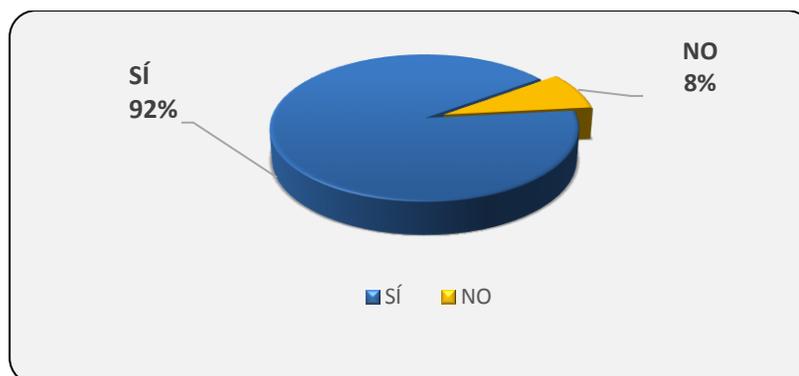
Tabla 14

Presentación de Estados Financieros en operaciones crediticias para el sector ganadero

Se requiere presentación de Estados Financieros	Frecuencia	Porcentaje
SÍ	55	92%
NO	5	8%

Fuente: Resultados de la encuesta a Oficiales de Crédito.

Figura 9



Interpretación: La mayoría de los oficiales de negocios encuestados respondieron que a los solicitantes de crédito PyME, se exige la presentación de información financiera.

La información solicitada a los propietarios de PyME, al momento de tramitar un crédito, es la siguiente:

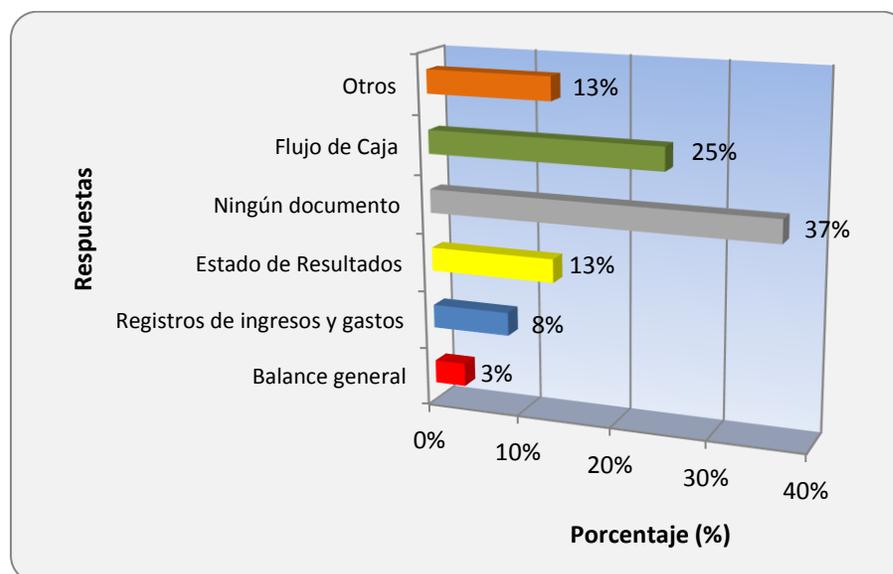
Tabla 15

Información financiera solicitada a la PyME

Información financiera solicitada a la Pyme	Frecuencia	Porcentaje
Balance general	2	3%
Registros de ingresos y gastos	5	8%
Estado de Resultados	8	13%
Ningún documento	22	37%
Flujo de Caja	15	25%
Otro: _ Registro de ventas	8	13%

Fuente: Resultados de la encuesta a Oficiales de Crédito.

Figura 10



Interpretación: La mayoría de los oficiales de negocios (37%) respondió que no solicitan “ningún documento financiero”. El 25% respondió que solicitan “el flujo de caja”, un 13% “el estado de resultados”, el 8% “registros de ingresos de gastos” y 3% el “balance general”.

En la categoría “otros”, los encuestados respondieron que la información solicitada a los prestatarios de la PyME son los “registros de ventas”, que en muchos casos pueden ser simples anotaciones en cuadernos.

Estos resultados muestran que las IFD, requieren en general información financiera que permita analizar la situación de estas unidades productivas, aunque también se puede comprender que la mayoría de estas unidades productivas, no cuentan con estados financieros como tales, por lo que se solicita lo que tengan, es decir: registros, anotaciones, cuadernos de cuentas, etc.

En cuanto a la evaluación de la información financiera de la PyME, previa a la otorgación del crédito, las respuestas de los encuestados fueron las siguientes:

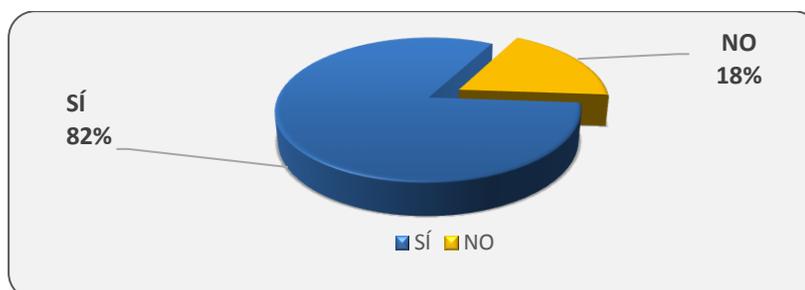
Tabla 16

Evaluación de la información financiera de la PyME, previa a la otorgación del crédito

Realizan análisis y evaluación de los Estados Financieros de la Pyme	Frecuencia	Porcentaje
SÍ	49	82%
NO	11	18%

Fuente: Resultados de la encuesta a Oficiales de Crédito.

Figura 11



Interpretación: El 82% de los oficiales de negocios encuestados respondieron que en IFD en la que trabajan se realiza una evaluación de la información financiera de la PYME, de manera previa a la otorgación del crédito.

Solamente un 18%, respondió negativamente, es decir, que no se realiza evaluación de la información financiera de la PyME, antes de que se otorgue el préstamo.

3.3.1.6. Tipo de garantías solicitadas a prestatarios de la PyME

En cuanto al tipo de cuentas financieras y contables específicas que les interesa conocer a las entidades de microfinanzas, se citaron principalmente:

Tabla 17

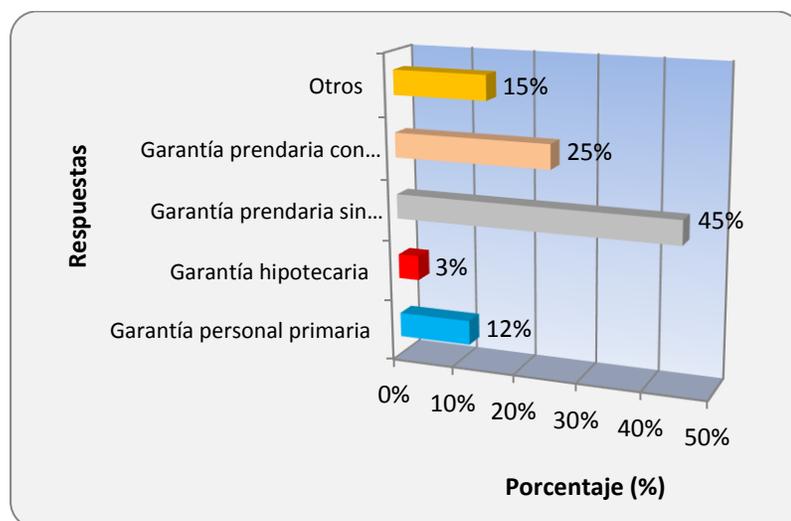
Tipo de garantías exigidas a los prestatarios PyME

Tipo de garantías	Frecuencia	Porcentaje
Garantía personal primaria	7	12%
Garantía hipotecaria	2	3%
Garantía prendaria sin desplazamiento	27	45%
Garantía de DPF's	0	0%
Garantía prendaria con desplazamiento	15	25%
Otro:_ Garantía solidaria	3	5%
Solidaria y prendaria	6	10%

Fuente: Resultados de la encuesta a Oficiales de Crédito.

Figura 12

Tipo de garantías exigidas a los prestatarios PyME, en %



Interpretación: Según los encuestados, el tipo de garantía que es de mayor aceptación de parte los propietarios PyME, en un 45%, son las “garantías prendarias sin desplazamiento”, que es básicamente la maquinaria, equipo y mobiliario de la empresa.

En segundo lugar, se encuentra la “garantía prendaria con desplazamiento” (35%), conformada básicamente por vehículos de la empresa o del propietario.

Luego, los oficiales de crédito respondieron que aceptan la garantía personal primaria (12%) y la garantía hipotecaria (3%).

En la categoría “otros”, los oficiales de negocios encuestados, que formaron parte de la muestra, respondieron que el tipo de garantía de mayor aceptación es la “solidaria” (10%), y un 5% afirmó que la garantía más aceptada es la “solidaria y prendaria”.

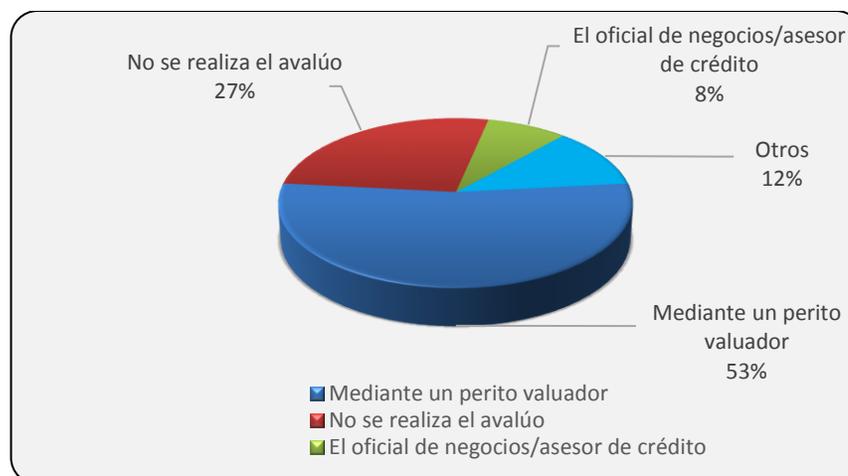
En cuanto al avalúo de las garantías, los oficiales de negocios respondieron de la siguiente manera:

Tabla 18
Avalúo de garantías

Realizan avalúo de las garantías presentadas	Frecuencia	Porcentaje
Mediante un perito valuador	32	53%
No se realiza el avalúo	16	27%
El oficial de negocios/asesor de crédito	5	8%
Otro:_ Solo de maquinaria e inventarios	7	12%

Fuente: Resultados de la encuesta a Oficiales de Crédito.

Figura 13



Interpretación: La mayoría de los encuestados (53%), respondieron que el avalúo de las garantías la realiza un perito experto en avalúos.

Otro 27% de los encuestados respondieron que no se realiza avalúo de las garantías presentadas por el solicitante de crédito.

Además, un 8% respondió que solamente el oficial de negocios o asesor de crédito realiza el avalúo de las garantías.

Finalmente, en la categoría “otros”, respondieron que solamente realizan avalúos de maquinaria e inventarios, lo cual es parte de las funciones de los oficiales de negocios de la IFD.

3.3.1.7. Autorización del crédito

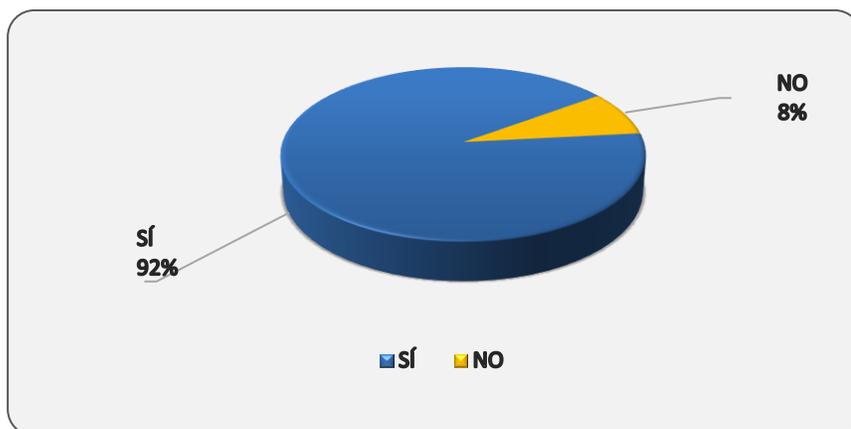
Tabla 19

La autorización del crédito es realizada mediante un Comité de Créditos

Autorización del crédito mediante Comité	Frecuencia	Porcentaje
SÍ	55	92%
NO	5	8%

Resultados de la encuesta a Oficiales de Crédito.

Figura 14



Interpretación: El 92% de los oficiales de negocios respondieron que la autorización del crédito para PuMEs, se realiza a través de un Comité de Créditos, lo cual significa que en las IFD, se realiza un proceso similar de evaluación de los solicitantes de crédito, que se lleva a cabo en las entidades bancarias.

En lo referente a las situaciones que pueden dar lugar al rechazo de la solicitud de crédito, los oficiales de negocios citaron que el factor que incide mayormente en una respuesta negativa a la solicitud de crédito es cuando se verifica que “el propietario de la PyME o algún garante se encuentra en situación de mora o ejecución en el sistema bancario” (35%).

Otra situación que puede resultar en la negativa a la solicitud de crédito es “el sobreendeudamiento del solicitante o unidad productiva” (18%). Ver Figura 15.

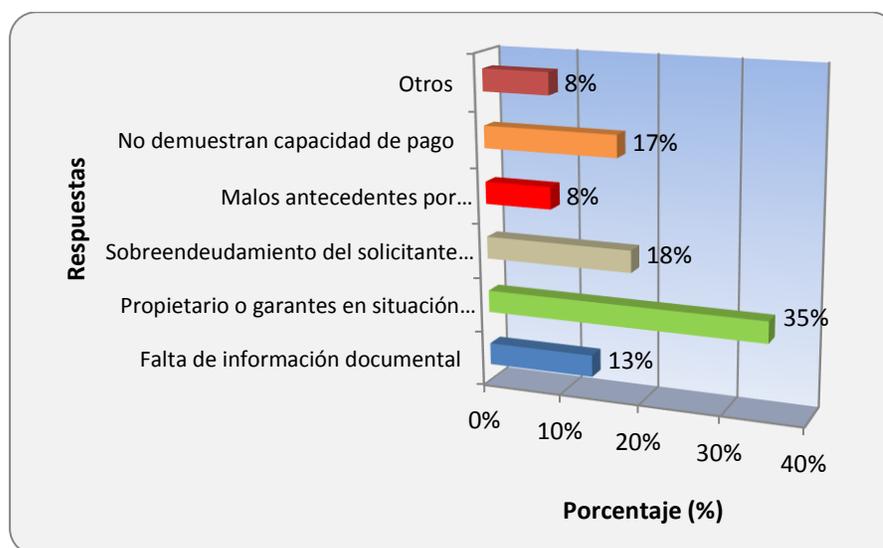
Tabla 20

Situaciones que pueden derivar en la negativa al crédito a PyMES

Situaciones que pueden derivar en la negativa de crédito a la PyME	Frecuencia	Porcentaje
Falta de información documental	8	13%
Propietario o garantes en situación de mora o ejecución en el sistema financiero	21	35%
Sobreendeudamiento del solicitante o unidad productiva (negocio).	11	18%
Malos antecedentes por incumplimiento de obligaciones (retraso o falta de pagos)	5	8%
No demuestra capacidad de pago	10	17%
Otros	5	8%

Fuente: Resultados de la encuesta a Oficiales de Crédito.

Figura 15



Interpretación: Otros factores que pueden resultar en la negativa al crédito para la PyME, son: “no demuestran capacidad de pago” (17%), “falta de información documental” (13%) y “malos antecedentes por incumplimiento de obligaciones (retraso o falta de pago) (8%).

En la categoría “otros”, los oficiales de negocios mencionaron una mezcla de varios de los factores citados.

3.3.1.8. Capacitación o asistencia técnica para clientes del rubro de la PyME

El 63% de los oficiales de negocios que conformaron la muestra de estudio, respondieron que en su IFD no se brindaba asistencia técnica o capacitación a los clientes de la PyME. Ver Figura 16.

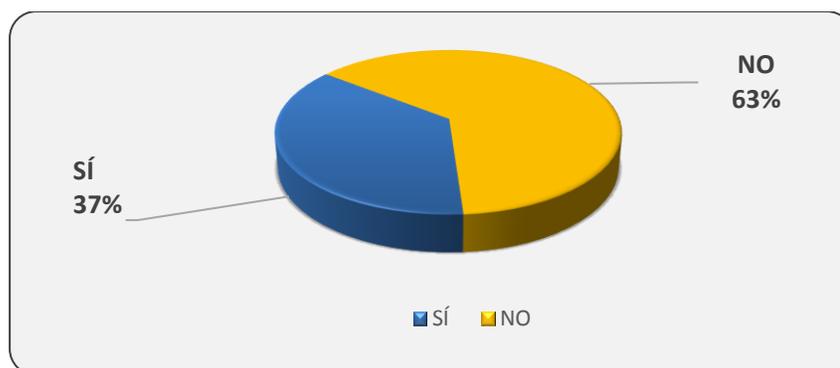
Tabla 21

Capacitación o asistencia técnica para los clientes PyME

Autorización del crédito mediante Comité	Frecuencia	Porcentaje
SÍ	55	92%
NO	5	8%

Resultados de la encuesta a Oficiales de Crédito

Figura 16



Interpretación: Por otra parte, un 37% de los encuestados respondieron que SÍ brindan capacitación o asistencia técnica a propietarios o técnicos de las PyME.

Estas respuestas muestran que algunas IFD, si brindan asistencia técnica y capacitación a los clientes de la PyME y otras no lo hacen, porque representa un incremento en el costo de las operaciones de la IFD.

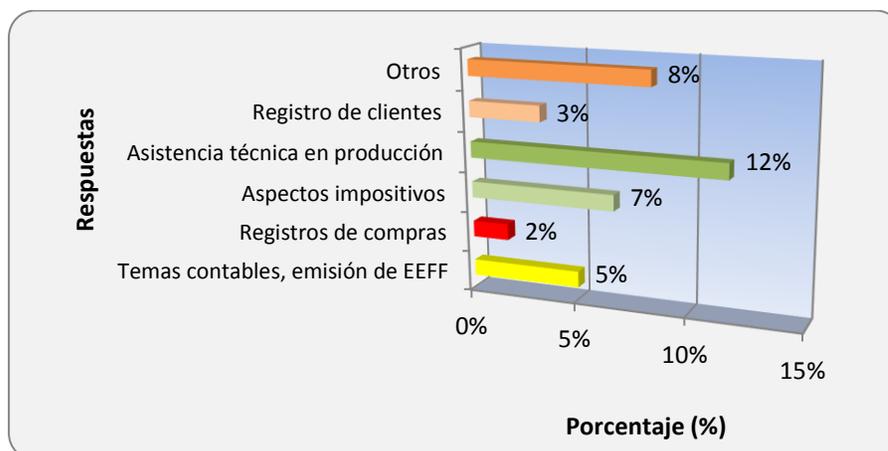
Los temas en los cuales se brindó capacitación o asistencia técnica a productores o empresarios de la PyME, según los oficiales de negocios que contestaron afirmativamente a la anterior pregunta fueron principalmente: asistencia técnica en producción (12%), aspectos impositivos de la actividad empresarial (7%) y registros de clientes de la PyME (5%). Ver Figura 17.

Tabla 22
Temas de capacitación o asistencia técnica para la PyME

Temas de asistencia técnica y capacitación	Frecuencia	Porcentaje
Temas contables, emisión de EEFF	3	5%
Registros de compras	1	2%
Aspectos impositivos	4	7%
Asistencia técnica en producción	7	12%
Registro de clientes	2	3%
Otros _ flujo de efectivo	5	8%

Fuente: Resultados de la encuesta a Oficiales de Crédito.

Figura 17



Interpretación: En la categoría “otros”, los encuestados respondieron que en su IFD, a los clientes de la PyME se los capacita en “flujo de efectivo” (8%).

Como se puede observar, las respuestas de los encuestados relacionados con los temas de capacitación y asistencia técnica a clientes de la PyME, se refieren esencialmente a temas contables y financieros y, en menor grado en temas de producción.

3.3.1.9. Procesos posteriores del ciclo de crédito para la PyME

En esta sección se preguntó a los encuestados acerca de los procesos posteriores a la aprobación de créditos otorgados a la PyME, en las IFD en las que trabajan.

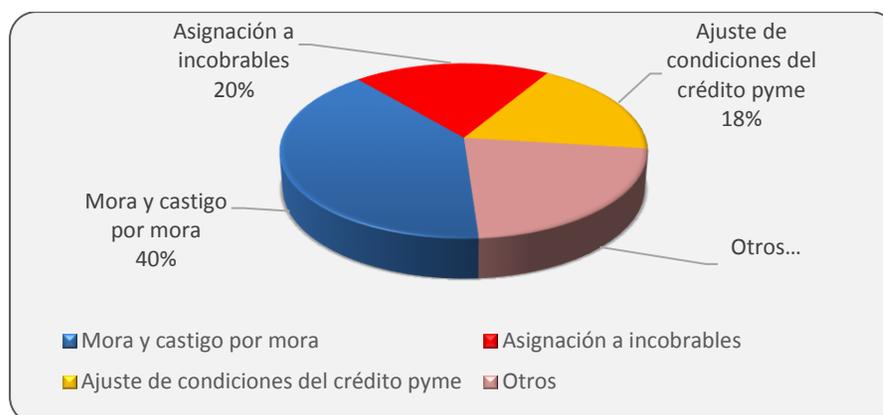
Según los oficiales de negocios los procesos posteriores más frecuentes son: la mora y castigo por mora (40%), es decir, el proceso mediante el cual los prestatarios de la PyME entran en mora y las provisiones que luego deben realizar las IFD de los créditos en mora.

Tabla 23

Procesos posteriores de los créditos de la PyME

Procesos	Frecuencia	Porcentaje
Mora y castigos por mora	24	40%
Asignación a incobrables	12	20%
Ajuste de condiciones del crédito PyME	11	18%
Otros	13	22%

Fuente: Resultados de la encuesta a Oficiales de Crédito.

Figura 18***Procesos posteriores de los créditos de la PyME, en %***

Interpretación: También se hace referencia el proceso de asignación de los créditos a incobrables (20%), que se refiere al proceso mediante el cual los créditos en mora, son declarados como incobrables ante el fracaso en las gestiones de cobranza.

Luego, se menciona el ajuste de las condiciones de crédito PyME (18%), que surge como consecuencia de solicitudes de refinanciamiento de las condiciones de los créditos por parte de los prestatarios de la PyME.

En la categoría “otros”, los oficiales de negocios encuestados mencionan el proceso de previsión de incobrables, que es aquel proceso mediante el cual los créditos de clientes PyME, son categorizados como incobrables, por lo que la IFD crea una cuenta de previsión de un crédito de estas características, como incobrable.

Estos resultados muestran que los créditos PyME, básicamente tienen los mismos procesos del ciclo de crédito que en las entidades bancarias.

3.3.1.10. Tipos de créditos según actividades de la PyME y riesgos

Tabla 24

Tipo de actividades PyME, financiadas por la IFD

Actividades riesgosas	Frecuencia	Porcentaje
Actividad de producción	14	25%
Actividad de servicios	11	20%
Actividad de comercialización	23	42%
Otros	12	13%

Fuente: Resultados de la encuesta a Oficiales de Crédito

Figura 19



Interpretación: En cuanto a las actividades de la PyME para las cuales, las IFD otorga créditos, los Oficiales de crédito mencionaron principalmente “actividades de comercialización” (42%), como ser la participación en ferias, la apertura de tiendas o espacios compartidos de venta de productos PyME, promoción, distribución etc.

Luego se mencionan “actividades de producción” (25%), que se refiere a las actividades productivas propiamente dichas, como puede ser la compra de maquinaria, adquisición de materia prima, etc.

Finalmente, se hace referencia a actividades de servicios para la producción (20%), como son las actividades de mantenimiento de maquinaria, asesoramiento técnico y mejora de la calidad.

En la categoría “otros”, se menciona “todos los mencionados”, que son aquellas IFD, que desarrollaron productos crediticios para todas las áreas mencionadas, es decir: actividades de producción, actividades de comercialización y actividades de servicios.

En relación a las actividades que se considera más riesgosas en los créditos PyME, los encuestados respondieron de la siguiente manera

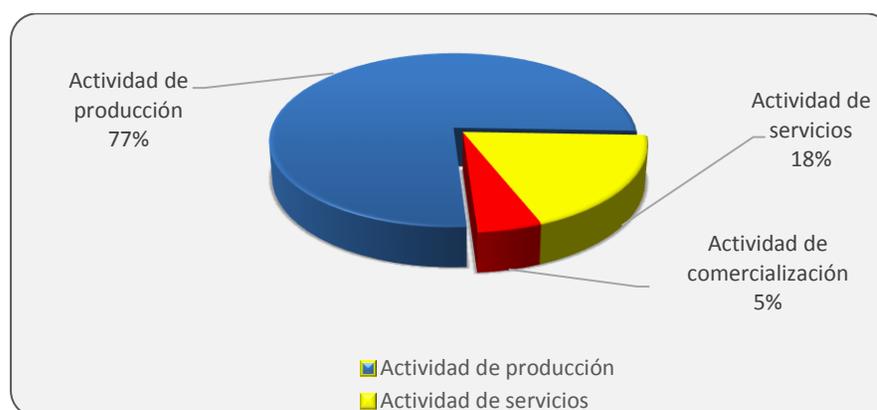
Tabla 25

Tipo de actividades PyME, consideradas más riesgosas

Actividades riesgosas	Frecuencia	Porcentaje
Actividad de producción	46	77%
Actividad de servicios	11	18%
Actividad de comercialización	3	5%

Fuente: Resultados de la encuesta a Oficiales de Crédito.

Figura 20



Interpretación: Para los Oficiales de negocios, las actividades PyME, que mayor riesgo tienen son las de producción (77%), debido a que son empresas que no han consolidado sus procesos de producción y todavía se encuentran en fase de cambios acerca de su producto y la oferta o mezcla de productos que ofrecerán al mercado.

En segundo lugar, las actividades de servicios a la producción (18%) se consideran riesgosas debido a que es un sector que cuenta con pocas opciones para la PyME, de manera que las iniciativas prácticamente no tienen antecedentes en el mercado.

Finalmente, las actividades PyME consideradas de menor riesgo son las de comercialización (5%).

Estas respuestas se originan en las políticas conservadoras de la banca, que todavía influyen en las IFD, mediante las cuales, se considera que las actividades productivas y de servicios que requieren de un proceso de maduración a largo plazo, en general y, demandan recursos que no siempre tienen resultados favorables.

En cuanto a las actividades de comercialización que se consideran riesgosas, la “normalización” y “el control de calidad”, se consideran las actividades más riesgosas. Luego le siguen la “compra – venta de animales” y la participación en “ferias locales y nacionales”. Finalmente, el 23% de los Oficiales de negocios, considera que “todas” las actividades de comercialización ganadera son riesgosas. Ver Figura 21.

Finalmente, los Oficiales de Negocios encuestados, respondieron de la siguiente manera con respecto a la pregunta acerca de los mecanismos que tienen mejores en el manejo de los riesgos de crédito PyME.

En primera instancia, señalaron que la implementación de instrumentación específica para créditos PyME (25%), es el mecanismo adecuado para minimizar el riesgo en este tipo de operaciones financieras.

En porcentajes menores se cita a la gestión del riesgo (18%), normas de prudencia (12%) y políticas de crédito para la PyME, como los mecanismos más idóneos para la minimización del riesgo crediticio en las operaciones con la PyME, Ver Figura 22.

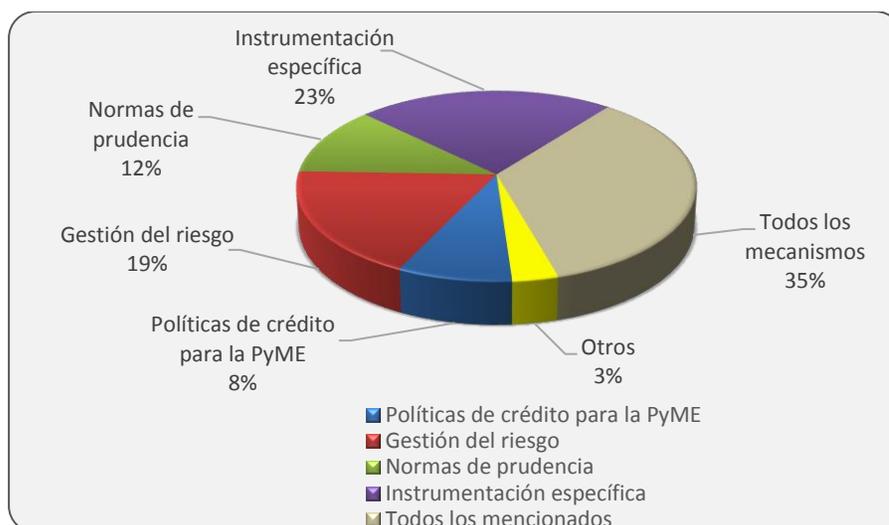
Tabla 26

Mecanismos para disminuir el riesgo de créditos PyME

Mecanismos	Frecuencia	Porcentaje
Políticas de crédito para la PyME	5	8%
Gestión del riesgo	11	19%
Normas de prudencia	7	12%
Instrumentación específica	14	23%
Todos los mecanismos	21	35%
Otros _ Modelos específicos de riesgo	2	3%

Fuente: Resultados de la encuesta a Oficiales de Crédito.

Figura21



Interpretación: El 35% de los encuestados manifiesta que “todos los mecanismos mencionados”, contribuyen a la minimización del riesgo de los créditos para la PyME, es decir: la instrumentación específica para créditos PyME, la gestión del riesgo, normas de prudencia en operaciones crediticias, políticas de crédito para la PyME y modelos específicos de riesgo crediticio para cada IFD.

3.3.1.11. Desarrollo de instrumentación específica

En esta sección se analiza los resultados de la pregunta relacionada con el desarrollo de instrumentación específica para operaciones crediticias con la PyME. Sobre este tema, el 72% de los encuestados respondieron que en su IFD “no se dispone” de instrumentación específica para operaciones de crédito con la PyME. Además, un 18% señaló que actualmente cuenta con instrumentación “adecuada para microcrédito” y solamente, un 3% señaló que cuenta con instrumentación exclusiva para la PyME. Ver Figura 22.

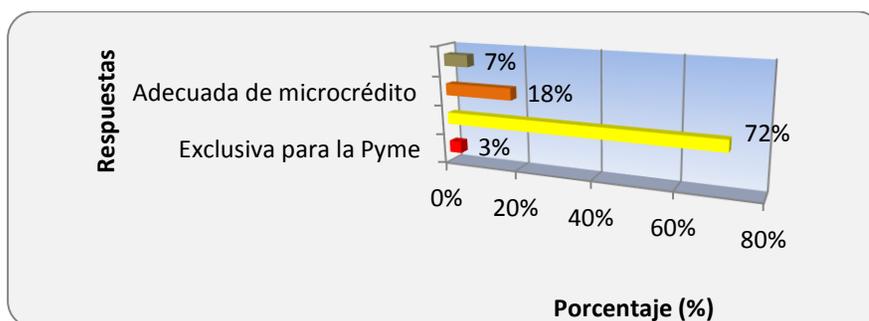
Tabla 27

Disponibilidad de instrumentación específica para créditos PyME

Tipo de instrumentación	Frecuencia	Porcentaje
Exclusiva para la Pyme	2	3%
No se dispone	43	72%
Adecuada de microcrédito	11	18%
Otro: _ en desarrollo	4	7%

Fuente: Resultados de la encuesta a Oficiales de Crédito.

Figura 22



Interpretación: Finalmente, en la categoría “otros” el 7% de los oficiales de negocios encuestados respondieron que la instrumentación exclusiva en créditos PyME, se encuentra en fase de desarrollo en su IFD.

3.3.2. RESULTADOS DE LA ENTREVISTA APLICADA A ENCARGAOS DE CONTROL INTERNO DE LAS IFD’S.

En esta sección se describen y analizan los resultados de la entrevista realizada a Encargados de Control Interno de las entidades de Entidades Financieras de Desarrollo (IFD) que forman parte de la muestra. La descripción y análisis de resultados se realiza de acuerdo al orden de preguntas del cuestionario guía.

Pregunta 1 ¿Su IFD cuenta con una instrumentación específica para créditos Pyme?

Todos los entrevistados respondieron que tienen algún grado de instrumentación específica para créditos destinados al PyME, sin embargo, los responsables de control interno de las IFD, también admitieron que en todas estas entidades se requieren ajustes para complementar la instrumentación, debido a que es necesario la readecuación de los instrumentos a las características de la Ley de Servicios Financieros y de las Normas internacionales de prudencia.

Añaden que esta instrumentación, fue desarrollada de acuerdo a la experiencia de la entidad y modificada y actualizada varias veces.

Pregunta 2. ¿Considera que la instrumentación para créditos de la PYME, debe ser diferente?

Algunos de los Encargados de Control Interno de IFD's que operan en la ciudad de La Paz, consideran que la instrumentalización para créditos PyME, debe ser diferente en parte, debido a que el microcrédito tiene sus características y además se requiere mayor precisión y definición en ciertos aspectos del ciclo de créditos, por lo que la instrumentación debe reflejar estas particularidades.

Otros entrevistados respondieron que la instrumentalización, necesariamente debe ser específica, debido a que el microcrédito es una tecnología crediticia que tiene sus propias características y los instrumentos para el manejo de la misma deben ser también específicos.

Los Encargados de Control Interno consideran que existen varios elementos que es necesario tomar en cuenta en la instrumentación de créditos PYME, debido a que las operaciones de este rubro, tienen elementos característicos propios, que se presentan en varias etapas del proceso de evaluación y otorgación de un crédito, como ser la verificación de datos generales, la determinación del flujo de caja, el tipo de garantías e evaluar, el ciclo productivo, el cronograma de pagos y otros factores adicionales.

Consideran además, que el crédito PYME debe contemplar instrumentos flexibles en varias etapas del proceso, ya que se caracteriza por tener fases o etapas que se deben considerar.

Pregunta 3. ¿Qué información general se debería considerar en las operaciones crediticias para la Pyme?

Los entrevistados coinciden en señalar que la información general debe considerar datos sobre los prestatarios o solicitantes de créditos así como de los socios y garantes de las PyMEs que desean contraer un crédito de las IFD de la ciudad de La Paz. Además, se debe solicitar información sobre la PyME, su constitución y documentación propia de las entidades, como ser estatutos y otros documentos de conformación de la empresa.

Finalmente, algunos de los entrevistados, señalan que se debe solicitar información de antecedentes de créditos de la PyME ante otras IFD's y otras entidades financieras.

Pregunta 4. ¿Considera que el historial crediticio de los solicitantes de créditos PYME, debe ser evaluado?

Los entrevistados coinciden en señalar que es necesario conocer el comportamiento de los solicitantes de crédito y el grado de cumplimiento demostrado ante otras entidades financieras; también consideran que es importante conocer el cumplimiento del potencial cliente en relación a otras obligaciones adquiridas en el pasado.

Otros dos entrevistados añaden que no solamente es importante conocer el historial del potencial cliente, con respecto al cumplimiento de las obligaciones contraídas anteriormente, sino que se debe evaluar si la capacidad de pago que demostró anteriormente, se ha mantenido en el tiempo, de manera que se pueda determinar la capacidad de pago del cliente potencial de la PyME, para afrontar nuevas obligaciones.

En este caso, si bien no se menciona de forma directa, se da a entender que la situación financiera de la PyME, se desarrolla en un ambiente dinámico en el que se presentan cambios continuos en la capacidad de pago, dada la situación en que se desenvuelve la propia PyME, en el que las empresas estables no son un común denominador, por lo que es muy importante analizar el historial de pagos de deudas anteriores de los clientes potenciales.

Pregunta 5. ¿Qué aspectos se deberían indagar sobre el historial crediticio de los solicitantes de créditos PYME?

Los entrevistados coinciden en señalar que los aspectos que se deben indagar sobre el historial crediticio de los solicitantes de créditos de la PyME, son esencialmente antecedentes de créditos contraídos por socios en otras entidades financieras y su posible efecto en el flujo de caja de la empresa, además de datos sobre cumplimiento de créditos contraídos, vigencia actual y otras obligaciones que pueden estar vigentes a la par que el nuevo crédito.

Dos de los entrevistados consideran además, que se debe investigar todo tipo de deudas contraídas por los solicitantes de créditos PyME, no solamente de otras IFD, sino de otras entidades financieras, su cumplimiento y, si se diera el caso, situaciones de mora que hubieran presentado, para conocer el posible efecto de estas deudas en la capacidad de pago actual de la PyME.

Alguno de los entrevistados señala incluso que además es necesario indagar sobre operaciones de financiamiento a través de otros mecanismos no financieros como prestamistas y el estado de estas deudas.

Pregunta 6. ¿Cree Ud. que en las operaciones crediticias de la Pyme, sea necesario exigir estados financieros?

Los entrevistados respondieron que en operaciones crediticias con empresas de la PyME, es posible pedir y analizar la situación financiera contenida en los estados financieros de la empresa. Sin embargo, en unidades de producción pequeña e incluso, medianas, no es muy factible la solicitud de estados financieros, debido a que es posible que no tengan estas herramientas actualizadas. Los estados financieros que más interesan son el estado de resultados y el flujo de caja.

Los otros ejecutivos respondieron que no es muy factible exigir estados financieros a los productores de la PyME, debido a que sería mejor contar con otros instrumentos financieros que se debería elaborar al momento de la evaluación del potencial prestatario, como es el flujo de caja.

Otros entrevistados señalaron que los estados financieros de la PyME, se debe considerar como información complementaria, la decisión de otorgar el crédito se basa en criterios sobre la capacidad de pago. Los estados financieros brindan información general, pueden ser útiles en la medida en que reflejen la situación de la empresa, es decir, que reflejen el estado de la situación financiera de la empresa. No sirven cuando son realizados con criterios de evasión de impuestos o pagar lo menos posible.

Pregunta 7. ¿Qué información financiera de las PYMES interesa conocer?

Los entrevistados coinciden en señalar que la información financiera de las PiME's, que más in teresa conocer es principalmente la evolución de las ventas de la PyME, así como también los costos de producción y monto de inversiones.

Otros entrevistados añaden que también es importante conocer la fluctuación de ingresos y costos a lo largo del tiempo, nivel de costos fijos y variables, punto de equilibrio y operaciones de la empresa en relación a su punto de equilibrio.

Posteriormente, un entrevistado respondieron que la información requerida es aquella relacionada con el flujo de caja (compuesta por ingresos y egresos de caja). Finalmente, uno de los entrevistados señaló que la información financiera requerida de la PyME, que puede estar contenida en estados financieros, es aquella relacionada con la elaboración de índices financieros, a fin de conocer la rentabilidad, liquidez, rotación y capacidad de endeudamiento de la PyME.

Pregunta 8. ¿Considera que el flujo de caja de las PYMES, tiene particularidades que se deben tomar en cuenta en la evaluación de un crédito?

Los entrevistados coinciden en señalar que el flujo de caja de las PyMES no difiere sustancialmente de otras empresas pero más simplificadas.

Sin embargo, algunos entrevistados aseguran que dependiendo de las características y destino del crédito, es posible esperar PyMEs cuyo flujo de caja puede tener un ciclo de negocios mayor.

Otro de los entrevistados, añade que es posible dependiendo del rubro de la PyME, que algunas actividades requieran de un ciclo de negocios de un plazo más largo, que puede considerar una evaluación más específica. Y por tanto, que el flujo de caja más elaborado.

Finalmente, otro de los entrevistados señaló que algunos proyectos de calidad, productividad, etc., requieren de un proceso de maduración de mediano a largo plazo, por lo que es posible que el flujo de caja deba tener un horizonte mayor de proyección (10 a 12 años), programando períodos de gracia.

Pregunta 9. ¿Qué tipo de garantías son apropiadas para las operaciones de crédito PYME?

Los entrevistados coinciden en señalar que el tipo de garantías más apropiadas para las operaciones de crédito PyME, son las garantías prendarias con o sin desplazamiento, como ser: maquinaria, herramientas, inventarios y vehículos, especialmente para créditos de hasta Bs. 50.000. En créditos de mayor magnitud superiores a los Bs. 500.000, tal vez sea necesario complementar con garantía hipotecaria.

Finalmente, uno de los entrevistados añadió que en el caso de las asociaciones de productores, la garantía solidaria o comunal puede sustituir a la garantía personal y prendaria.

Pregunta 10. ¿Consideran que se requiere información cualitativa en las operaciones crediticias PYME?

Los entrevistados coinciden en señalar que actualmente no se requiere información cualitativa en la tramitación de créditos para la PyME. Sin embargo, esta información puede ser importante, si la empresa o el cliente muestran un potencial de crecimiento, de manera que se llegue a desarrollar una relación de largo plazo.

Otro entrevistado añade que todo tipo de información es útil.. La información cualitativa como ser la capacidad de liderazgo, la iniciativa y creatividad empresarial, capacidad gerencial y de gestión, etc., pueden ser datos trascendentales cuando una PyME se presenta con buenas perspectivas para el futuro, lo cual permite a la IFD, conocer a la empresa y su potencial en el mercado, constituyéndose en un proveedor de recursos financieros en la medida en que la PyME se afirma y crece en el mercado.

Pregunta 11. ¿Para qué tipo de actividades económicas se otorgan créditos a las PYMES?

Los entrevistados respondieron que las IFD proporcionan financiamiento para el desarrollo de actividades productivas y de comercialización como ser: compra de maquinaria, capital de trabajo, adquisición de materia prima, participación en ferias y desarrollo de productos. Además de programas de mejora de la calidad del producto, mejora de la producción, y compra y equipamiento de local de ventas.

Pregunta 12. ¿Qué actividades considera que son más riesgosas, en la ciudad de La Paz?

Según los entrevistados, los programas de mejora de la calidad de la producción de la PyME, incremento de la productividad e incremento de la producción, son las actividades de mayor riesgo, debido a que se requiere tecnología que no siempre dan los resultados esperados, es más se pueden presentar situaciones en las que el resultado puede ser incierto y la inversión no daría los frutos esperados.

Añaden que estas actividades requieren de un proceso largo plazo para su maduración y sus efectos demoran en brindar resultados satisfactorios.

Pregunta 13. ¿Cree Ud. que los informes de castigo de créditos forman parte de la instrumentación?

En esta pregunta, los entrevistados no se encuentran totalmente de acuerdo. Por una parte, la mayoría de los entrevistados están de acuerdo en que el castigo de créditos forma parte del proceso de crédito, que no solamente está conformado por la recuperación, que es una situación esperada, sino que se puede dar el caso en el que el crédito no se recupere. Además, añaden que la instrumentación debe considerar todos los resultados posibles de un proceso de crédito para la IFD incluso la no recuperación del crédito.

Uno de los Encargados respondió que el castigo del crédito es una actividad administrativa y para ello no se requiere instrumentar sino, de una nota o carta interna con copia a instancias superiores en las que se proceda al castigo del crédito.

Pregunta 14. ¿Considera que la instrumentación utilizada en su IFD, para operaciones de crédito PYME es apropiada para realizar actividades de control interno?

La mayoría de los entrevistados coincide en señalar que la instrumentación existente en su IFD, contribuye al control interno de los créditos otorgados a la PyME, sin embargo, no es suficiente se requiere de información complementaria que actualmente no se dispone y se puede recolectar con instrumentos. Añaden que se requiere de mayor información, es decir una mejor calidad de información para mejorar el control interno del proceso de crédito.

También señalan que actualmente, se tiene deficiencias, y la instrumentación no está completa, por lo que es necesario todavía ajustar ésta, para que sirva al proceso de control interno. Y que la instrumentación parcial, todavía requiere de ajustes, por lo que el control interno es limitado debido a la falta de información.

Solamente uno de los entrevistados considera que la instrumentación actual es suficiente, debido a que se cuenta con la información necesaria para realizar control interno.

Pregunta 15. ¿En su IFD, se requiere de una instrumentación específica para operaciones de crédito PYME, que incluya y facilite actividades de control interno?

La mayoría de los entrevistados respondió que actualmente sí necesitan de una instrumentación específica en su IFD, especialmente se requiere de información para mejorar la capacidad de identificar situaciones de riesgo. Además, señalan que no basta con identificar operaciones crediticias de riesgo, sino revertirlas.

Esta instrumentación, permitirá contar con información adecuada para el proceso de control interno en las operaciones crediticias que la IFD realiza con el rubro de la PyME.

Solamente uno de los entrevistados señaló que no se requiere de instrumentación específica, pero se puede mejorar la instrumentación de los créditos para la PyME.

Pregunta 16. ¿Actualmente, cómo se realiza el control interno en las operaciones de crédito PYME?

Los entrevistados señalan que actualmente, el control interno se realiza mediante informes del área de operaciones, los cuales son emitidos de acuerdo a solicitud de instancias superiores como ser Gerencia Regional o Gerencia Nacional de la IFD.

Otro de los entrevistados respondió que estas tareas se realiza mediante programación del área de Control Interno al área de operaciones, en las cuales se realiza una revisión rutinaria por sorteo de algunas cuentas de créditos para la PyME, lo cual no es lo óptimo porque esta revisión se realiza con criterios muy generales.

Finalmente, se pueden presentar casos de intervenciones de Control Interno según requerimiento específico de instancias superiores, ante denuncia específica o caso en el que se sospeche que uno o varios créditos PyME hayan mostrado irregularidades o situaciones de mora incumplimiento total o parcial de la obligación de parte de los deudores. En los que se tenga dudas acerca de la adecuación de los procesos en determinados casos de crédito otorgado a la PyME.

Pregunta 17. ¿Considera que el control interno que se aplica de esta forma es suficiente en operaciones de crédito PYME?, ¿cuáles son sus deficiencias?

Los entrevistados coinciden en señalar que el control interno que se aplica de esta forma en operaciones de crédito PYME, no es suficiente o es parcial y se realiza luego de que los créditos ya han entrado en una fase de mora. En este caso, no se pueden establecer medidas que anticipen situaciones de mora, el riesgo de estas operaciones permanece intacto y solamente se confirman irregularidades.

Este tipo de control interno no posibilita que se introduzcan a tiempo medidas correctiva, mediante las cuales se evite la mora en los créditos.

Pregunta 18. ¿En su opinión cómo se debería reformular la instrumentación del crédito PYME, para mejorar el control interno?

Algunas de las medidas que los entrevistados sugieren para mejorar el control interno en las operaciones crediticias con la PyME, son las siguientes:

- Incorporando normas de prudencia bancaria que permita detectar irregularidades, si es posible antes del desembolso del crédito. Esta medida se la debe realizar incorporando normas de prudencia en la instrumentación del crédito PyME que permita una mejor evaluación de los potenciales prestatarios.
- Introduciendo en la instrumentación requerimiento de información adicional o complementaria que permita realizar cruces de datos para conocer la situación real del potencial prestatario.
- Desarrollando instrumentación de crédito PyME que sea más precisa y completa en cuanto a la información que se recaba de las PyMES.

3.4. DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS

La presente investigación ha sido elaborada en base a supuestos que han sido comprobados o rechazados por medio de la investigación de campo realizada con respecto al mismo. A continuación se presenta un cuadro en el cual se pretende dar una idea gráfica en cuanto a la aceptación o rechazo de la hipótesis planteada al principio de la investigación.

Ho = Hipótesis Nula (rechaza la hipótesis planteada)

Hi = Hipótesis Alterna (acepta la hipótesis planteada)

Tabla 28
Demostración de la Hipótesis

Variable	Indicadores	Hi Acepta	Ho Rechaza	Justificación
Instrumentación de las operaciones de crédito de la PYME	Solicitud de línea de crédito		X	Todas las entidades de microfinanzas aplican un formulario de solicitud de crédito.
	Fuente de pago		X	En todas las entidades de microfinanzas se indaga acerca de las fuentes de pago del crédito contraído.
	Condiciones	X		Solamente un 43% de los Oficiales de Negocios afirman que se establecen claras condiciones de crédito.
	Identidad del/los prestatarios		X	Un 62% de los Oficiales señala que se establece la identidad del/los prestatarios de un crédito ganadero.
	Destino del crédito	X		Un 23% de los Oficiales de Negocios afirman que se establece claramente el destino del crédito.
	Obligaciones con otros acreedores	X		Un 13% de los Oficiales de Negocios afirman que se indaga sobre obligaciones con otros acreedores.
	Destino de los créditos obtenidos con otros acreedores.	X		Un 22% de los Oficiales de Negocios afirman que se indaga sobre obligaciones con otros acreedores.
	Plazo	X		Un 3% de los Oficiales de Negocios respondieron que investigan sobre el plazo de obligaciones con otras entidades financieras.
	Garantía	X		Un 10% de los Oficiales de Negocios señalan que se conoce las garantías otorgadas en créditos con otras entidades financieras.
	Fuente de pago	X		Un 18% de los Oficiales de Negocios afirman que se indaga sobre plan de pagos con otros acreedores.
	Exigencia del flujo de caja	X		Solamente un 25% de los Oficiales de Crédito respondieron que solicitan el flujo de caja.
	Utilidad de estados financieros en la evaluación del prestatario.	X		Los entrevistados relativizan acerca de la utilidad de los estados financieros, para la evaluación del prestatario PyME.
Tipo de garantías			X	El 57% de los oficiales de negocios que fueron encuestados respondieron que en los créditos PyME, se exigen principalmente garantías prendarias.

Variable	Indicadores	Hi Acepta	Ho Rechaza	Justificación
	Avalúos solicitados		X	El 53% de los oficiales de negocios señala que se realiza avalúo de garantía mediante un perito especializado.
	Información cualitativa	X		Los entrevistados coinciden en señalar que no se realiza levantamiento de información cualitativa en el proceso de asignación de créditos.
	Antecedentes en buró de información crediticia BIC/SIC - ASFI, INFOCRED		X	El 61% de los oficiales de crédito señala que se realiza revisión de antecedentes de los solicitantes de créditos de la PyME, ante oficinas de buró de información crediticia (BIC/SIC - ASFI, INFOCRED) y otras entidades similares
	Castigo de créditos		X	El 58% de los oficiales de negocios afirma que se realiza o llena, algún tipo de instrumentación relacionado con el castigo de crédito.
	Tratamiento de provisiones	X		Solamente el 3% de los oficiales de negocios afirma que se realiza o llena, algún tipo de instrumentación relacionado con el castigo de crédito.
Optimizar la recuperación de créditos	Control interno de operaciones de crédito PyME		X	Los entrevistados señalan que en sus respectivas IFD's, se realiza control interno de las operaciones de crédito PyME.
	Cumplimiento de requisitos	X		Los entrevistados afirman que se verifica de forma posterior.
	Control de antecedentes	X		Los entrevistados afirman que se verifica de forma posterior.
	Comité de Créditos		X	El 92% de los oficiales de crédito respondieron que la autorización de crédito se realiza mediante un Comité.
	Suficiencia del control interno actual	X		Los entrevistados consideran que el control interno aplicado actualmente no es suficiente
	Recuperación del crédito	X		Los entrevistados afirman que se verifica de forma posterior.
	Deficiencias del control interno actual	X		Los entrevistados consideran que existen muchas deficiencias, porque se realiza de forma posterior, cuando el crédito ya está en mora.
	Recuperación del crédito	X		Los entrevistados afirman que se verifica de forma posterior.
	Medidas para la mejorar el control interno en las operaciones PyME de la IFD		X	Solo algunos entrevistados consideran que la instrumentación es una medida adecuada para mejorar el control interno de las operaciones PyME de la IFD.

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Como se puede observar, la mayoría de los indicadores estudiados en la investigación de campo fueron confirmados; es decir, 18 de 27 indicadores, que equivale a 67%. Además 19 de 27 indicadores rechazan la hipótesis; es decir, un 33%.

Por lo tanto, la hipótesis definida en los siguientes términos:

“Una adecuada instrumentación de las operaciones de crédito de la PYME, permitirá a las instituciones financieras de desarrollo (IFD) optimizar la recuperación de los créditos a través de la aplicación de un apropiado control interno.”

Ha sido demostrada en la presente investigación.

FUENTES BIBLIOGRÁFICAS

FINRURAL (2007). *Boletín Autorregulación*. La Paz, Bolivia.

Marconi Ojeda R. (2014). *El milagro de la inclusión financiera – La Industria microfinanciera en Bolivia 1990-2013*. La Paz, Bolivia.; Ed., Plural Editores.

FINRURAL (2010). *¿Qué son las Instituciones Financieras de Desarrollo?*. Recuperado el 06 de diciembre de 2016. <http://www.finrural.org.bo/nuestras-socias.php>

Aramayo J. & Tirado Á. (2014). *Estudio de la evolución, aprovechamiento y resultados de los microcreditos en la economía de Bolivia*, Sucre, Bolivia. Ed. Ciencias Económicas, Administrativas y Financieras, Handbooks -©USFX.

Instituto Nacional de Estadística INE Bolivia. (2010). *Capítulo I Metodología. /resultados de encuesta trimestral las micro y pequeñas empresas*. La Paz.

CRÉDITOS.COM.BO (2016). *¿Qué es un crédito para una Pyme?* Recuperado el 08 de diciembre de 2016, <http://creditos.com.bo/que-es-un-credito-para-una-pyme-en-bolivia/>

ASFI (2013) *Historia de la Regulación y Supervisión Financiera en Bolivia – Tomo II*. Bolivia. Ed. Dirección de Estudios y Publicaciones.

Estado Plurinacional de Bolivia. (2013). *Ley 393 de Servicios Financieros*, sección VI. La Paz, Bolivia. Ed. Gaceta oficial de Bolivia.

- Real Academia Española. (2001). *Diccionario de la lengua española*. Madrid. Vigésima segunda edición.
- Batista, A. (2006). *Las PYMES y su espacio en la economía latinoamericana*. España. Enciclopedia y Biblioteca Virtual de las Ciencias Sociales, Económicas y Jurídicas. Universidad de Málaga.
- Bellido S., P. (2002). *Administración del Crédito*. México D.F. Ed. Continental S.A.
- García V., Masa L. (2005). *Evolución reciente del crédito - Efectos sobre el ciclo económico*. Madrid, Ed. Pirámide.
- ASFI. (2013). *Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras*. La Paz.
- Poch, R. (2012). *Manual de Control Interno*. Barcelona. Editorial Gestión 2000.
- Cepeda A., G.. (2007). *Auditoría y control interno*. Bogotá. Ediciones McGraw-Hill Interamericana S.A.
- Loma G., Centellas R. (1985). *Manual de Auditoría Operativa*. España. Talleres Gráficos de EMEGE.
- Hernández S. R., Fernández C. y Baptista I. P. (2003). *Metodología de la investigación*. México, Ed., McGraw-Hill.
- Rodríguez R., Omar M. (2008). *El crédito. Teoría y Modelos*. Madrid. Revista Investigaciones Europeas en Banca y Finanzas. Vol. 3.

Renteria Duchen, J. (2006). *Tesis de grado, Factores más frecuentes de rechazo de créditos a microempresarios de Santa Cruz en el Fondo Financiero Privado*. Santa Cruz.

Briceño, A. (2007). *Formas de Financiamiento a corto y largo plazo*. México. Ed. NHK.

Hoyos J., Mercado R. (2010). *Incorporación de las Instituciones Financieras de Desarrollo (IFD) al Sistema Financiero Regulado*. La Paz. Proyecto de Innovación Maestría en Gestión Financiera (UMSA).

ANEXO 1

REPORTE DEL SOFTWARE ESTADÍSTICO PASS 2008

Confidence Interval of A Proportion

Warning: You have 5 days left in this trial edition.

Page/Date/Time 1 19/03/2017 21:41:56

Numeric Results

	C.C.	N	P0
Precision	Confidence Coefficient	Sample Size	Baseline Proportion
0,10000	0,90203	<u>60</u>	0,50000
Population size = 482			

References

Desu, M. M. and Raghavarao, D. 1990. Sample Size Methodology. Academic Press. New York.
 Machin, D., Campbell, M., Fayers, P., and Pinol, A. 1997. Sample Size Tables for Clinical Studies, 2nd Edition. Blackwell Science. Malden, MA.
 Hahn, G. J. and Meeker, W.Q. 1991. Statistical Intervals. John Wiley & Sons. New York.

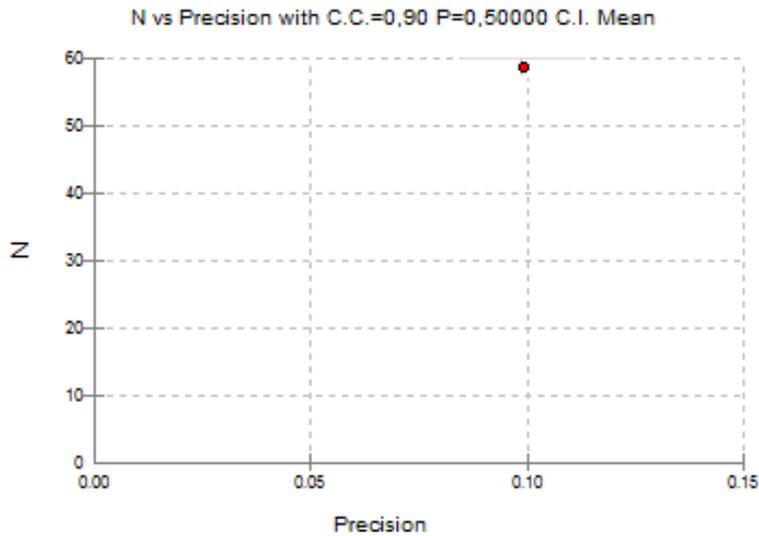
Report Definitions

Precision is the plus and minus value used to create the confidence interval.
 Confidence Coefficient is probability value associated with the confidence interval.
 N is the size of the sample drawn from the population.
 P0 is the estimated baseline proportion.

Summary Statements

A sample size of 60 from a population of 482 produces a 90% confidence interval equal to the sample proportion plus or minus 0,10000 when the estimated proportion is 0,50000.

Chart Section



ANEXO 2

ENCUESTA A OFICIALES DE CRÉDITO DE INSTITUCIONES FINANCIERAS DE DESARROLLO (IFD)

Experiencia: _____ Institución Financiera: _____

1. ¿Qué tipo de instrumentación tiene su IFD, en créditos para la Pyme?

Exclusiva para la Pyme		No se dispone	
Adecuada de microcrédito		Otro: _____	

2. ¿Con qué frecuencia se realizan las solicitudes de crédito para la Pyme, en la ciudad de La Paz?

Frecuentemente		Una a dos veces al mes	
Cada mes		Cada dos meses	
Rara vez		Otra: _____	

3. ¿Qué tipo de información general se consigna al momento de iniciar un trámite para un crédito Pyme?

Solicitud de crédito y croquis de las actividades a evaluar		Identidad del solicitante	
Antecedentes de la unidad productiva/negocio del solicitante		Fuente de pago del solicitante	
Condiciones de crédito		Destino de crédito	
Antecedentes crediticios del solicitante en la entidad		Otro: _____	

4. ¿Realizan verificación domiciliaria y del negocio/empresa del prestatario y socios de los solicitantes del crédito Pyme?

Solamente del domicilio		Verificación integral	
Solamente del negocio/empresa		No se verifica	
Del domicilio y del negocio/empresa		Otro: _____	

5. ¿Qué aspectos se indagan con respecto al historial crediticio de las Pymes?

Obligaciones con otros acreedores		Garantía	
Destino del crédito con otros acreedores		Plan de pagos de esos créditos	
Plazo		Buro de información crediticia (BIC-ASFI), INFOCRED.	
Todos los mencionados		Otro: _____	

6. ¿Se requieren autorizaciones a los clientes del crédito Pyme para efectuar las siguientes acciones?

Investigación de antecedentes crediticios en Burós BIC y SIC-ASFI		No se solicita autorización	
Reportar los datos del crédito a la Aseguradora para la emisión de la póliza de desgravamen hipotecario		Otro: _____	

7. ¿Qué documentación legal es requerida a la Pyme al momento de iniciar un trámite para un crédito?

Escritura de constitución y/o antecedentes de la Pyme		Matrícula de Comercio otorgada por FUNDEMPRESA	
Licencia de funcionamiento		Registro obligatorio de Empleadores	
Poderes y fotocopias de CI de los representantes legales		Ningún documento	
Certificado de inscripción al Padrón Nacional de Contribuyentes (NIT)		Otro: _____	

8. ¿El área legal de su IFD, revisa la documentación y emite un Informe Legal?

SÍ		NO	
----	--	----	--

9. ¿Qué información financiera es solicitada a la Pyme al momento de iniciar un trámite para un crédito?

Balance general		Registros de ingresos y gastos	
Estado de Resultados		Ningún documento	
Flujo de Caja		Otro: _____	

10. ¿Realizan el análisis y evaluación de los Estados Financieros de la unidad productiva previa otorgación del crédito Pyme?

SÍ		NO	
----	--	----	--

11. ¿Qué tipo de garantías se solicitan a los prestatarios de crédito Pyme?

Garantía personal primaria		Garantía hipotecaria	
Garantía prendaria sin desplazamiento		Garantía de DPF's	
Garantía prendaria con desplazamiento		Otro: _____	

12. ¿Realizan el avalúo de las garantías presentadas por el o los solicitantes del crédito Pyme?

Mediante un perito valuador		No se realiza el avalúo	
El oficial de negocios/asesor de crédito		Otro: _____	

13. ¿La autorización de créditos para la Pyme se realiza mediante Comité de Créditos?

SÍ		NO	
----	--	----	--

14. ¿Qué situaciones pueden derivar en la negativa al crédito a las Pymes?

Falta de información documental		Propietario o garantes en situación de mora o ejecución en el sistema financiero	
Sobreendeudamiento del solicitante o unidad productiva/negocio		Malos antecedentes por incumplimiento de obligaciones (retrasos o falta de pagos)	
No demuestran capacidad de pago		Otros _____	

15. ¿Se realiza capacitación o asistencia técnica al deudor sector productivo Pyme, como parte del financiamiento?

SÍ		NO	
----	--	----	--

16. (En caso de SI) ¿Cuáles?

Temas contables, emisión de EEEF		Registros de compras	
Aspectos impositivos		Asistencia técnica en producción	
Registros de clientes		Otro: _____	

17. ¿Qué tipo de procesos posteriores, están previstos en su IFD, con respecto a los créditos Pyme?

Mora y castigo por mora		Asignación a incobrables	
Ajuste de condiciones del crédito pyme		Otro: _____	

18. ¿Para qué tipo de actividades otorga créditos a la Pyme?

Actividad de producción		Actividad de servicios	
Actividad de comercialización		Otros _____	

19. ¿Cuáles de estas actividades considera más riesgosas?

Actividad de producción		Actividad de servicios	
Actividad de comercialización		Otros _____	

20. ¿En su opinión a través de qué mecanismos se minimiza el riesgo en créditos para actividades de la MyPE, en su IFD?

Políticas de crédito al sector ganadero		Gestión del riesgo	
Normas de prudencia		Instrumentación específica	
Todos los mencionados		Otros _____	

¡GRACIAS!

ANEXO 3
GUÍA DE ENTREVISTA A ENCARGADOS DE CONTROL INTERNO DE INSTITUCIONES
FINANCIERAS DE DESARROLLO (IFD)

Institución Financiera: _____ Funcionario: _____

1. ¿Su IFD cuenta con una instrumentación específica para créditos Pyme?
2. ¿Considera que la instrumentación para créditos de la Pyme, debe ser diferente?
3. ¿Qué información general se debería considerar en las operaciones crediticias para la Pyme?
4. ¿Considera que el historial crediticio de los solicitantes de créditos Pyme, debe ser evaluado?
5. ¿Qué aspectos se deberían indagar sobre el historial crediticio de los solicitantes de créditos Pyme?
6. ¿Cree Ud. que en las operaciones crediticias de la Pyme, sea necesario exigir estados financieros?
7. ¿Qué información financiera de las Pymes interesa conocer?
8. ¿Considera que el flujo de caja de las Pymes, tiene particularidades que se deben tomar en cuenta en la evaluación de un crédito?
9. ¿Qué tipo de garantías son apropiadas para las operaciones de crédito Pyme?
10. ¿Consideran que se requiere información cualitativa en las operaciones crediticias Pyme?
11. ¿Para qué tipo de actividades económicas se otorgan créditos a las Pymes?
12. ¿Qué actividades considera que son más riesgosas, en la ciudad de La Paz?
13. ¿Cree Ud. que los informes de castigo de créditos forman parte de la instrumentación?
14. ¿Considera que la instrumentación utilizada en su IFD, para operaciones de crédito Pyme es apropiada para realizar actividades de control interno?
15. ¿En su IFD, se requiere de una instrumentación específica para operaciones de crédito Pyme, que incluya y facilite actividades de control interno?
16. ¿Actualmente, cómo se realiza el control interno en las operaciones de crédito Pyme?
17. ¿Considera que el control interno que se aplica de esta forma es suficiente en operaciones de crédito Pyme?, ¿cuáles son sus deficiencias?
18. ¿En su opinión cómo se debería reformular la instrumentación del crédito Pyme, para mejorar el control interno?

¡GRACIAS!

ANEXO 4

MATRIZ DE PLANIFICACIÓN EN INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA (MAPIC)

RESULTADOS ESPERADOS	POBLACIÓN (Unidades de observación)	VARIABLES	MÉTODO/TÉCNICA DE COLECTA	MÉTODOS ESTADÍSTICOS	TAMAÑO DE MUESTRA
R₁ Conocer si la instrumentación que aplican las diferentes IFD son similares.	P₁ Oficiales de negocio/ Asesores de crédito de Instituciones financieras de desarrollo (IFD) de la ciudad de La Paz	X₁ ¿Qué tipo de instrumentación tiene su IFD, en créditos para la Pyme?	M.C.1. Encuesta M.C.2. Entrevista	M.E.1. Estadística descriptiva; Análisis de frecuencias; cruce de variables	n₁ = 51
R₂ Comprobar si los instrumentos que utilizan las IFD contienen toda la información necesaria y si la misma es verificada.	P₁ Oficiales de negocio/ Asesores de crédito de Instituciones financieras de desarrollo (IFD) de la ciudad de La Paz	X₃ ¿Qué tipo de información general se consigna al momento de iniciar un trámite para un crédito Pyme? X₄ ¿Realizan verificación domiciliaria y del negocio/empresa del prestatario y socios de los solicitantes del crédito Pyme? X₅ ¿Qué aspectos se indagan con respecto al historial crediticio de las Pymes? X₆ ¿Se requieren autorizaciones a los clientes del crédito Pyme para efectuar las siguientes acciones?	M.C.1. Encuesta M.C.2. Entrevista	M.E.1. Estadística descriptiva; Análisis de frecuencias; cruce de variables	n₁ = 51
R₃ Obtener información sobre la documentación legal, administrativa y financiera que es requerida al solicitante del crédito Pyme y si la misma es evaluada y verificada	P₁ Oficiales de negocio/ Asesores de crédito de Instituciones financieras de desarrollo (IFD) de la ciudad de La Paz	X₇ ¿Qué documentación legal es requerida a la Pyme al momento de iniciar un trámite para un crédito? X₈ ¿El área legal de su IFD, revisa la documentación y emite un Informe Legal? X₉ ¿Qué información financiera es solicitada a la Pyme al momento de iniciar un trámite para un crédito? X₁₀ Realizan el análisis y evaluación de los Estados Financieros de la unidad productiva previa otorgación del crédito Pyme?	M.C.1. Encuesta M.C.2. Entrevista	M.E.1. Estadística descriptiva; Análisis de frecuencias; cruce de variables	n₁ = 51
R₄ Lograr conocimiento sobre los tipos de garantía que se solicitan a los clientes Pyme y si se realiza su avalúo.	P₁ Oficiales de negocio/ Asesores de crédito de Instituciones financieras de desarrollo (IFD) de la ciudad de La Paz	X₁₁ ¿Qué tipo de garantías se solicitan a los prestatarios de crédito Pyme? X₁₂ ¿Realizan el avalúo de las garantías presentadas por el o los solicitantes del crédito Pyme?	M.C.1. Encuesta M.C.2. Entrevista	M.E.1. Estadística descriptiva; Análisis de frecuencias; cruce de variables	n₁ = 51
R₅ Conocer las instancias de aprobación de los créditos o situaciones que derivan en la negativa de su otorgación	P₁ Oficiales de negocio/ Asesores de crédito de Instituciones financieras de desarrollo (IFD) de la ciudad de La Paz	X₁₃ ¿La autorización de créditos para la Pyme se realiza mediante Comité de Créditos? X₁₄ ¿Qué situaciones pueden derivar en la negativa al crédito a las Pymes?	M.C.1. Encuesta M.C.2. Entrevista	M.E.1. Estadística descriptiva; Análisis de frecuencias; cruce de variables	n₁ = 51

RESULTADOS ESPERADOS	POBLACIÓN (Unidades de observación)	VARIABLES	MÉTODO/TÉCNICA DE COLECTA	MÉTODOS ESTADÍSTICOS	TAMAÑO DE MUESTRA
<p>R₆ Lograr el conocimiento e interpretación de las características del control interno que aplican las diferentes instituciones financieras de desarrollo (IFD) para el registro, control, seguimiento y recuperación de los créditos Pyme.</p>	<p>P₂ Encargados de control interno de Instituciones financieras de desarrollo (IFD) de la ciudad de La Paz</p>	<p>Y1 ¿Su IFD cuenta con una instrumentación específica para créditos Pyme? Y2 ¿Considera que la instrumentación para créditos de la Pyme, debe ser diferente? Y3 ¿Qué información general se debería considerar en las operaciones crediticias para la Pyme? Y4 ¿Considera que el historial crediticio de los solicitantes de créditos Pyme, debe ser evaluado? Y5 ¿Qué aspectos se deberían indagar sobre el historial crediticio de los solicitantes de créditos Pyme? Y6 ¿Cree Ud. que en las operaciones crediticias de la Pyme, sea necesario exigir estados financieros? Y7 ¿Qué información financiera de las Pymes interesa conocer? Y8 ¿Considera que el flujo de caja de las Pymes, tiene particularidades que se deben tomar en cuenta en la evaluación de un crédito? Y9 ¿Qué tipo de garantías son apropiadas para las operaciones de crédito Pyme? Y10 ¿Consideran que se requiere información cualitativa en las operaciones crediticias Pyme? Y11 ¿Para qué tipo de actividades económicas se otorgan créditos a las Pymes? Y12 ¿Qué actividades considera que son más riesgosas, en la ciudad de La Paz? Y13 ¿Cree Ud. que los informes de castigo de créditos forman parte de la instrumentación? Y14 ¿Considera que la instrumentación utilizada en su IFD, para operaciones de crédito Pyme es apropiada para realizar actividades de control interno? Y15 ¿En su IFD, se requiere de una instrumentación específica para operaciones de crédito Pyme, que incluya y facilite actividades de control interno? Y16 ¿Actualmente, cómo se realiza el control interno en las operaciones de crédito Pyme? Y17 ¿Considera que el control interno que se aplica de esta forma es suficiente en operaciones de crédito Pyme?, ¿cuáles son sus deficiencias? Y18 ¿En su opinión cómo se debería reformular la instrumentación del crédito Pyme, para mejorar el control interno?</p>	<p>M.C.2. Entrevista</p>	<p>M.E.1. Estadística descriptiva; Análisis de frecuencias; cruce de variables</p>	

ANEXO 5: RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA A OFICIALES DE CRÉDITO DE IFD'S

Preguntas / Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Experiencia		
Cinco años o menos	13	22%
Seis a 10 años	22	37%
Once a 15 años	11	18%
De 16 a 20 años	8	13%
Más de 20 años	6	10%
Institución Financiera		
DIACONÍA	17	28%
CRECER	7	12%
IDEPRO	11	18%
PROMUJER	14	23%
SARTAWI	11	18%
1. ¿Qué tipo de instrumentación tiene su IFD, en créditos para la Pyme?		
Exclusiva para la Pyme	2	3%
No se dispone	43	72%
Adecuada de microcrédito	11	18%
Otro: _ en desarrollo	4	7%
2. ¿Con qué frecuencia se realizan las solicitudes de crédito para la Pyme, en la ciudad de La Paz?		
Frecuentemente	24	40%
Una a dos veces al mes	11	18%
Cada mes	9	15%
Cada dos meses	6	10%
Rara vez	2	3%
Otra: _a cualquier momento	8	13%
3. ¿Qué tipo de información general se consigna al momento de iniciar un trámite para un crédito Pyme?		
Solicitud de crédito y croquis de las actividades a evaluar	12	20%
Identidad del solicitante	37	62%
Antecedentes de la unidad productiva/negocio del solicitante	9	15%
Fuente de pago del solicitante	11	18%
Condiciones claras de crédito	26	43%
Destino de crédito	14	23%
Antecedentes crediticios del solicitante en la entidad	5	8%

Preguntas / Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Otro: Croquis de vecinos	4	7%
Puntos de referencia	8	13%
4. ¿Realizan verificación domiciliaria y del negocio/empresa del prestatario y socios de los solicitantes del crédito Pyme?		
Solamente del domicilio	7	12%
Verificación integral	14	23%
Solamente del negocio/empresa	9	15%
No se verifica	21	35%
Del domicilio y del negocio/empresa	4	7%
Otro: _ Depende del tiempo disponible	3	5%
Depende del monto del crédito	2	3%
5. ¿Qué aspectos se indagan con respecto al historial crediticio de las Pymes?		
Obligaciones con otros acreedores	8	13%
Garantía	6	10%
Destino del crédito con otros acreedores	13	22%
Plan de pagos de esos créditos	19	32%
Plazo	2	3%
Buro de información crediticia (BIC-ASFI), INFOCRED.	12	20%
Todos los mencionados	14	23%
Otro: _ antecedentes en otras IFD's	11	18%
6. ¿Se requieren autorizaciones a los clientes del crédito Pyme para efectuar las siguientes acciones?		
Investigación de antecedentes crediticios en Burós BIC y SIC-ASFI	3	5%
No se solicita autorización	47	78%
Reportar los datos del crédito a la Aseguradora para la emisión de la póliza de desgravamen hipotecario	7	12%
Otro:_ No sé	3	5%
7. ¿Qué documentación legal es requerida a la Pyme al momento de iniciar un trámite para un crédito?		
Escritura de constitución y/o antecedentes de la Pyme	3	5%
Matrícula de Comercio otorgada por FUNDEMPRESA	7	12%
Licencia de funcionamiento	14	23%
Registro obligatorio de Empleadores	8	13%
Poderes y fotocopias de CI de los representantes legales	2	3%
Ningún documento	1	2%
Certificado de inscripción al Padrón Nacional de Contribuyentes (NIT)	2	3%

Preguntas / Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Otro: registros o anotaciones	23	38%
8. ¿El área legal de su IFD, revisa la documentación y emite un Informe Legal?		
SÍ	55	92%
NO	5	8%
9. ¿Qué información financiera es solicitada a la Pyme al momento de iniciar un trámite para un crédito?		
Balance general	2	3%
Registros de ingresos y gastos	5	8%
Estado de Resultados	8	13%
Ningún documento	22	37%
Flujo de Caja	15	25%
Otro: _ Registro de ventas	8	13%
10. ¿Realizan el análisis y evaluación de los Estados Financieros de la unidad productiva previa otorgación del crédito Pyme?		
SÍ	49	82%
NO	11	18%
11. ¿Qué tipo de garantías se solicitan a los prestatarios de crédito Pyme?		
Garantía personal primaria	7	12%
Garantía hipotecaria	2	3%
Garantía prendaria sin desplazamiento	27	45%
Garantía de DPF's	0	0%
Garantía prendaria con desplazamiento	15	25%
Otro:_ Garantía solidaria	3	5%
Solidaria y prendaria	6	10%
12. ¿Realizan el avalúo de las garantías presentadas por el o los solicitantes del crédito Pyme?		
Mediante un perito valuador	32	53%
No se realiza el avalúo	16	27%
El oficial de negocios/asesor de crédito	5	8%
Otro:_ Solo de maquinaria e inventarios	7	12%
13. ¿La autorización de créditos para la Pyme se realiza mediante Comité de Créditos?		
SÍ	55	92%
NO	5	8%
14. ¿Qué situaciones pueden derivar en la negativa al crédito a las Pymes?		
Falta de información documental	8	13%
Propietario o garantes en situación de mora o ejecución en el sistema financiero	21	35%
Sobreendeudamiento del solicitante o unidad productiva/negocio	11	18%
Malos antecedentes por incumplimiento de obligaciones (retrasos o falta de pagos)	5	8%

Preguntas / Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
No demuestran capacidad de pago	10	17%
Otros _ varios factores citados	5	8%
15. ¿Se realiza capacitación o asistencia técnica al deudor sector productivo Pyme, como parte del financiamiento?		
SÍ	22	37%
NO	38	63%
16. (En caso de SI) ¿Cuáles?		
Temas contables, emisión de EEFF	3	5%
Registros de compras	1	2%
Aspectos impositivos	4	7%
Asistencia técnica en producción	7	12%
Registro de clientes	2	3%
Otros _ flujo de efectivo	5	8%
17. ¿Qué tipo de procesos posteriores, están previstos en su IFD, con respecto a los créditos Pyme?		
Mora y castigo por mora	24	40%
Asignación a incobrables	12	20%
Ajuste de condiciones del crédito pyme	11	18%
Otro:_ Previsión de incobrable	2	3%
Todos los anteriores y según ciclo de crédito	11	18%
18. ¿Para qué tipo de actividades otorga créditos a la Pyme?		
Actividad de producción	14	23%
Actividad de servicios	11	18%
Actividad de comercialización	23	38%
Otros _ Todos los mencionado	7	12%
Capital de trabajo	5	8%
19. ¿Cuáles de estas actividades considera más riesgosas?		
Actividad de producción	46	77%
Actividad de servicios	11	18%
Actividad de comercialización	3	5%
20. ¿En su opinión a través de qué mecanismos se minimiza el riesgo en créditos para actividades de la MyPE, en su IFD?		
Políticas de crédito para la PyME	5	8%
Gestión del riesgo	11	18%
Normas de prudencia	7	12%
Instrumentación específica	14	23%
Todos los mencionados	21	35%
Otros _ Modelos específicos de riesgo	2	3%

ANEXO 6: RESULTADOS DE LAS ENTREVISTAS APLICADAS A ENCARGADOS DE CONTROL INTERNO DE IFD's QUE OPERAN EN LA CIUDAD DE LA PAZ

N°	Preguntas – Respuestas	Entrevista 1 Encargado de C.I. Diaconía	Entrevista 2 Responsable C.I. CRECER	Entrevista 3 Jefe C.I. PROMUJER
1	¿Su IFD cuenta con una instrumentación específica para créditos PYME?	Actualmente no, se están adecuando los formularios que se empleaban antes para todo tipo de créditos.	Sí, aunque todavía en forma parcial, debido a que es necesario readecuar los instrumentos que se tenían antes de acuerdo a la Ley de Servicios Financieros.	En forma parcial. Todavía se debe readecuar al ciclo del crédito y las normas internacionales de prudencia aplicables a microcrédito.
2	¿Considera que la instrumentación para créditos de la PYME, debe ser diferente?	En parte sí porque el microcrédito es una tecnología crediticia que tiene sus propias características.	Sí, el microcrédito tiene características propias que la diferencian del resto de tecnologías crediticias.	En algunos procesos, en los que se requiere de mayor precisión y definición, la instrumentación difiere.
3	¿Qué información general se debería considerar en las operaciones crediticias para la PYME?	Todo lo que concierne a la identificación precisa del solicitante de crédito y la PyME en sí	Datos del propietario de la PyME, de los socios y de los garantes del crédito, además de su historial en el sistema financiero.	Información de los socios, de la PyME, y de los antecedentes de los prestatarios.
4	¿Considera que el historial crediticio de los solicitantes de créditos Pyme, debe ser evaluado?	Sí, es necesario conocer el comportamiento de los solicitantes de crédito y el grado de cumplimiento demostrado ante otras entidades financieras.	Es muy importante conocer el cumplimiento del potencial cliente en relación a otras obligaciones adquiridas en el pasado.	Es necesario contar con un perfil del futuro cliente en cuanto a las obligaciones que tuvo con otras entidades financieras.
5	¿Qué aspectos se deberían indagar sobre el historial crediticio de los solicitantes de créditos PYME?	Antecedentes de créditos contraídos por socios en otras entidades financieras y su posible efecto en el flujo de caja de la empresa.	Datos sobre cumplimiento de créditos contraídos, vigencia actual y otras obligaciones que pueden estar vigentes a la par que el nuevo crédito.	Información sobre créditos anteriores que los socios hayan contraído con entidades financieras, prestamistas y el cumplimiento de estas deudas.
6	¿Cree Ud. que en las operaciones crediticias de la PYME, sea necesario exigir estados financieros?	Es información complementaria, la decisión de otorgar el crédito se basa en criterios sobre la capacidad de pago. Los estados financieros brindan información general.	Pueden ser útiles en la medida en que respondan a la situación de la empresa, es decir, que reflejen el estado de la situación financiera de la empresa.	No, si son realizados con criterios de evasión de impuestos o pagar lo menos posible. También depende del monto de crédito que requieran.
7	¿Qué información financiera de las Pymes interesa conocer?	Principalmente la evolución de las ventas de la PyME, así como también los costos de producción y monto de inversiones.	Ingresos de la PyME, fluctuación de los mismos a lo largo del tiempo, y nivel de costos fijos y variables.	Gastos e ingresos de la PyME. Punto de equilibrio y operaciones de la empresa en relación a su punto de equilibrio.
8	¿Considera que el flujo de caja de las PYMES, tiene particularidades que se	En principio, no. Más bien se puede considerar que las PyMEs, son como otras empresas del rubro pero más	Generalmente no, el flujo de caja tiende a simplificarse en las unidades productivas	Sí, es posible dependiendo del rubro de la PyME. Algunas actividades requieren de un ciclo de negocios de un plazo más

N°	Preguntas – Respuestas	Entrevista 1 Encargado de C.I. Diaconía	Entrevista 2 Responsable C.I. CRECER	Entrevista 3 Jefe C.I. PROMUJER
	deben tomar en cuenta en la evaluación de un crédito?	simplificadas. Sin embargo, dependiendo de las características y destino del crédito, es posible esperar PyMEs cuyo flujo de caja puede tener un ciclo de negocios mayor.	de menor dimensión; sin embargo, esta no es una regla y se pueden dar excepciones.	largo, que puede requerir de una evaluación más específica. Y por tanto, de un flujo de caja más elaborado.
9	¿Qué tipo de garantías son apropiadas para las operaciones de crédito PYME?	Garantía prendaria, como ser maquinaria, herramientas, inventarios y vehículos.	Garantía prendaria con y sin desplazamiento.	En la mayoría de los casos basta la garantía prendaria. En créditos de mayor magnitud superiores a los Bs. 500.000, tal vez sea necesario complementar con garantía hipotecaria.
10	¿Consideran que se requiere información cualitativa en las operaciones crediticias PYME?	Actualmente no se acostumbra a considerar información cualitativa, pero puede ser útil, si es que el negocio PyME, tiene potencial.	Puede ser importante, si la empresa o el cliente muestran un potencial de crecimiento, de manera que se llegue a desarrollar una relación de largo plazo.	Todo tipo de información es útil. La información cualitativa como ser la capacidad de liderazgo, la iniciativa y creatividad empresarial, capacidad gerencial y de gestión, etc., pueden ser datos trascendentales.
11	¿Para qué tipo de actividades económicas se otorgan créditos a las PYMES?	Compra de maquinaria, capital de trabajo, adquisición de materia prima, participación en ferias, desarrollo de productos.	Todo lo que es producción, como ser cambio o mejora de maquinaria, incremento del capital de trabajo, programas de mejora de la calidad del producto.	Mejora de la producción, compra y equipamiento de local de ventas, capital de trabajo. Participación en ferias.
12	¿Qué actividades considera que son más riesgosas, en la ciudad de La Paz?	Mejora de la calidad del producto.	Productividad y calidad de los productos de la PYME.	Mejoramiento integral de la empresa. Incremento de la producción, debido a que se requiere tecnología que no siempre dan los resultados esperados, es más se pueden presentar situaciones en las que el resultado puede ser incierto y la inversión no daría los frutos esperados.
13	¿Cree Ud. que los informes de castigo de créditos forman parte de la instrumentación?	Sí, porque forman parte del ciclo del crédito.	No, es más bien una actividad administrativa, de reasignación del crédito, no es necesario instrumentar basta con una carta interna.	Sí, es parte del proceso de crédito.
14	¿Considera que la instrumentación utilizada en su IFD, para operaciones de crédito PYME es apropiada para realizar actividades de control interno?	Lo que se tiene actualmente, contribuye al control interno de los créditos otorgados a la PyME, sin embargo, no es suficiente se requiere	Ayuda, pero se requiere mayor información, es decir una mejor calidad de información para mejorar el control interno del proceso de crédito.	Es suficiente, debido a que se cuenta con la información necesaria para realizar control interno.

N°	Preguntas – Respuestas	Entrevista 1 Encargado de C.I. Diaconía	Entrevista 2 Responsable C.I. CRECER	Entrevista 3 Jefe C.I. PROMUJER
		de información complementaria que actualmente no se dispone y se puede recolectar con instrumentos.		
15	¿En su IFD, se requiere de una instrumentación específica para operaciones de crédito PYME, que incluya y facilite actividades de control interno?	Actualmente sí, especialmente se requiere de información para mejorar la capacidad de identificar situaciones de riesgo.	Sí, porque no basta con identificar operaciones crediticias de riesgo, sino prevenirlas.	No, pero se puede mejorar la instrumentación de los créditos para la PyME.
16	¿Actualmente, cómo se realiza el control interno en las operaciones de crédito PYME?	Actualmente, el control interno se realiza mediante informes del área de operaciones.	El control interno de créditos PyME se realiza a través de un requerimiento de informe de Gerencia Regional o Nacional al área de operaciones de la IFD.	Puede ser mediante programación del área de Control Interno al área de operaciones, requerimiento de informes de instancias superiores o por denuncia específica.
17	¿Considera que el control interno que se aplica de esta forma es suficiente en operaciones de crédito PYME?, ¿cuáles son sus deficiencias?	No, debido a que se realiza de manera posterior, no se puede establecer medidas que anticipen situaciones de mora.	No es suficiente debido a que el riesgo de estas operaciones permanece intacto. Solamente se confirman irregularidades. En este caso, el control interno demora demasiado.	Es un control interno que no se realiza en el momento justo, sino después.
18	¿En su opinión cómo se debería reformular la instrumentación del crédito PYME, para mejorar el control interno?	Desarrollando instrumentación de crédito PyME que sea más precisa y completa en cuanto a la información que se recaba de las PyMES.	Incorporando normas de prudencia en la instrumentación del crédito PYME.	Mediante una mejor evaluación de los potenciales prestatarios. Para ello, se debe reunir información más completa de la PyME que solicita créditos.

Nº	Preguntas – Respuestas	Entrevista 4 Responsable CI IDEPRO	Entrevista 5 Jefe CI SARTAWI
1	¿Su IFD cuenta con una instrumentación específica para créditos PYME?	En proceso de desarrollo y readecuación de lo que se tenía antes.	La instrumentación está en proceso de desarrollo de acuerdo a las normas actuales.
2	¿Considera que la instrumentación para créditos de la PYME, debe ser diferente?	En parte sí, particularmente en los primeros procesos del ciclo de crédito se debe desarrollar instrumentos específicos, y flexibles	Sí, porque existen elementos distintivos propios del microcrédito que se deben considerar en los instrumentos aplicados.
3	¿Qué información general se debería considerar en las operaciones crediticias para la PYME?	De los socios y de la PyME.	Sobre todo antecedentes de préstamos realizados de otras IFD y de otras entidades financieras.
4	¿Considera que el historial crediticio de los solicitantes de créditos PYME, debe ser evaluado?	Es muy importante conocer y evaluar el historial crediticio del cliente. Especialmente es importante establecer la evolución de la capacidad de pago, debido a que no basta conocer que antes cumplió con sus obligaciones, sino lo que puede hacer al presente y con vistas a nuevas obligaciones.	Es trascendental conocer el comportamiento del prestatario en anteriores créditos, si es que hubiera contraído anteriormente créditos de IFD's o de otras entidades financieras. Además, se debe evaluar si mantiene todavía la capacidad de pago demostrada anteriormente.
5	¿Qué aspectos se deberían indagar sobre el historial crediticio de los solicitantes de créditos PYME?	Deudas ante otras IFDs, y deudas ante otras entidades financieras, así como el cumplimiento del potencial cliente en todos los casos	Todo lo que significa antecedentes financieros de los potenciales prestatarios en el sistema financiero boliviano.
6	¿Cree Ud. que en las operaciones crediticias de la PYME, sea necesario exigir estados financieros?	Más que todo es necesario conocer si los estados financieros presentados reflejan la situación financiera real de la PyME.	En algunos casos sí, cuando la PyME, ha tenido un crecimiento importante en el mercado y tiene estados financieros, de lo contrario no es útil.
7	¿Qué información financiera de las Pymes interesa conocer?	Las cuentas que más interesan, son aquellas que se encuentran relacionadas con el flujo de caja, tales como: las ventas y compras en efectivo, las ventas y compras al crédito, los gastos en servicios, gastos administrativos, es decir, gastos fijos en general.	Información para medir ciertos indicadores financieros que permitirían conocer la situación de la PyME con mayor detalle, especialmente en el caso de índices de liquidez, endeudamiento y rentabilidad.
8	¿Considera que el flujo de caja de las PYMES, tiene particularidades que se deben tomar en cuenta en la evaluación de un crédito?	Se deben considerar algunos aspectos o particularidades importantes de la actividad PyME al momento de evaluar un crédito. En principio, depende del tipo de crédito. En la producción, aspectos como la mejora de la calidad, tienen un ciclo largo de maduración, por lo menos tres años, por ello es una actividad crediticia muy riesgosa.	No existen particularidades sustanciales que darían lugar a considerar un flujo de caja especial en operaciones crediticias con PYMES.
9	¿Qué tipo de garantías son apropiadas para las operaciones de crédito PYME?	Dependiendo de la magnitud del crédito, son apropiadas las garantías hipotecarias y prendarias. En operaciones de menor magnitud se pueden aceptar garantías prendarias, de todo tipo, e incluso equipamiento. En este tipo de operaciones de menor	Básicamente se debería garantizar las operaciones de crédito con hipotecas, especialmente para unidades productivas grandes.

Nº	Preguntas – Respuestas	Entrevista 4 Responsable CI IDEPRO	Entrevista 5 Jefe CI SARTAWI
		magnitud, la garantía comunal es también apropiada, en la que un grupo o asociación de productores garantiza de manera solidaria al resto de productores PyME.	
10	¿Consideran que se requiere información cualitativa en las operaciones crediticias PYME?	Es importante para reconocer negocios PyME, que tienen gran potencial de crecimiento, con los que la IFD, pueda desarrollar una relación de largo plazo.	Generalmente no es importante, salvo que la IFD, esté considerando desarrollar actividades empresariales de largo plazo.
11	¿Para qué tipo de actividades económicas se otorgan créditos a las PYMES?	Todo lo referente a mejora de la producción y mejora de la comercialización de los productos de la PyME.	Incremento de la producción a través del financiamiento de maquinaria de mayor capacidad o de unidades adicionales de producción. En comercialización se apoya en la participación en ferias, habilitación de espacios de venta de productos y mejora de atributos de productos para ventas.
12	¿Qué actividades considera que son más riesgosas, en la ciudad de La Paz?	Las de mejora de la calidad de la producción, estandarización de la producción y diversificación de la producción, debido a que requieren de un proceso de largo plazo.	Todo lo que mejora de la calidad del producto y mejora de la productividad de la PyME, debido a que se deben realizar mejoras cuyos efectos demoran en brindar resultados satisfactorios.
13	¿Cree Ud. que los informes de castigo de créditos forman parte de la instrumentación?	Sí, porque son parte del proceso de crédito, que no solamente está conformado por la recuperación, que es una situación esperada, sino que se puede dar el caso en el que el crédito no se recupere.	Sí, porque la instrumentación debe considerar todos los resultados posibles de un proceso de crédito para la IFD.
14	¿Considera que la instrumentación utilizada en su IFD, para operaciones de crédito Pyme es apropiada para realizar actividades de control interno?	Actualmente, se tiene deficiencias, y la instrumentación no está completa, por lo que es necesario todavía ajustar ésta, para que sirva al proceso de control interno.	No, se tiene una instrumentación parcial que todavía requiere de ajustes. El control interno es limitado debido a la falta de información.
15	¿En su IFD, se requiere de una instrumentación específica para operaciones de crédito Pyme, que incluya y facilite actividades de control interno?	Sí, porque permitirá contar con información adecuada para el proceso de control interno.	Sí, para mejorar el control de las actividades crediticias que la IFD realiza con el rubro de la PyME.
16	¿Actualmente, cómo se realiza el control interno en las operaciones de crédito PYME?	Programación anual de intervenciones de Control Interno o según requerimiento específico de instancias superiores, ante denuncia específica o caso en el que se sospeche que uno o varios créditos PyME hayan mostrado irregularidades o situaciones de mora incumplimiento total o parcial de la obligación de parte de los deudores.	Puede ser por denuncia o por programación anual de control interno. También a requerimiento de autoridades superiores que tengan dudas acerca de la adecuación de los procesos en determinados casos de crédito otorgado a la PyME.

Nº	Preguntas – Respuestas	Entrevista 4 Responsable CI IDEPRO	Entrevista 5 Jefe CI SARTAWI
17	¿Considera que el control interno que se aplica de esta forma es suficiente en operaciones de crédito PYME?, ¿cuáles son sus deficiencias?	No es suficiente, porque se realiza luego de que se hubieran cometido irregularidades en los créditos, cuando el deudor ha entrado en mora.	Es un control interno limitado, porque se realiza solamente para confirmar que se presentaron algunas o varias situaciones irregulares en la tramitación y otorgación del crédito. En este caso, no es posible anticipar situaciones que podrían derivar en la prevención de situaciones de mora u otro tipo.
18	¿En su opinión cómo se debería reformular la instrumentación del crédito PYME, para mejorar el control interno?	Incorporando normas de prudencia bancaria que permita detectar irregularidades, si es posible antes del desembolso del crédito.	Introduciendo en la instrumentación requerimiento de información adicional o complementaria que permita realizar cruces de datos para conocer la situación real del potencial prestatario.