

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



TALLER DE INVESTIGACIÓN I

PERFIL DE TESIS

**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

1.	INTRODUCCIÓN.....	1
2.	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
2.1.	Descripción del planteamiento.....	2
2.2.	Formulación del problema.....	3
3.	HIPÓTESIS.....	4
3.1.	Operacionalización de las variables.....	4
4.	JUSTIFICACIÓN.....	5
4.1.	Justificación Teórica.....	5
4.2.	Justificación Práctica.....	6
4.3.	Justificación Metodológica.....	7
5.	OBJETIVOS.....	7
5.1.	Objetivo General.....	7
5.2.	Objetivos Específicos.....	7
6.	RESULTADOS ESPERADOS.....	8
7.	MARCO TEÓRICO / CONCEPTUAL.....	8
7.1.	Instituciones financieras de desarrollo (IFD).....	8
7.2.	Pequeña y mediana empresa (PYME).....	9
7.3.	Control Interno.....	12
7.4.	Marco Legal.....	13
8.	DISEÑO METODOLÓGICO.....	14
8.1.	Tipo de investigación.....	14
8.2.	Método de investigación.....	15
8.3.	Diseño metodológico muestral.....	15
9.	ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN.....	19
10.	PLAN DE TRABAJO.....	19
11.	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	20
12.	PRESUPUESTO.....	21
13.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	21
	ANEXOS.....	23

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 entidades 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 entidades 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.

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

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:

- a) Verificación de antecedentes financieros de los propietarios de la Pyme.
- b) Verificación domiciliaria y actividad de la Pyme.
- c) Seguimiento del uso correcto de los fondos obtenidos a través del crédito.
- d) Identificación de los ciclos de producción y venta de productos, para determinar los planes de pago.
- e) Identificación y seguimiento de la capacidad de ahorro.
- f) 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.
- g) Procesos de repago del crédito obtenido.
- h) Seguimiento de plazos de repago del crédito.
- i) 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).

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 entidades financieras de desarrollo (IFD) a través de la aplicación de un apropiado control interno?

3. 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.

3.1. 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's
			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	
			Elaboración del flujo de caja	
			Encargado de la elaboración del flujo de caja	
			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 Dependiente	Optimizar la recuperación de créditos	Financiera	Solicitud de crédito	Entrevista a encargados de control interno de IFD Documentación
			Cumplimiento de requisitos	
			Control de antecedentes	
			Evaluación crediticia	
			Control y seguimiento del crédito	
			Recuperación del crédito	
			Mora y castigo del crédito	

4. JUSTIFICACIÓN

4.1. 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 entidad 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.

4.2. 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 entidad 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.

4.3. 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.

5. OBJETIVOS

5.1. 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 una mejor control interno para asegurar la recuperación de los créditos.

5.2. 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.

6. RESULTADOS ESPERADOS

- Conocer si la instrumentación que aplican las diferentes IFD's son similares.
- Comprobar si los instrumentos que utilizan las IFD's 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.

7. MARCO TEÓRICO

7.1. Instituciones 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 periurbana¹.

II. La Institución Financiera de Desarrollo 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 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.

II. 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.

7.2. Pequeña y mediana empresa (PYME)

La pequeña y mediana empresa (conocida también por el acrónimo PyME, lexicalizado como pyme, o por la sigla PME)² 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 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

¹ Ley 393 de Servicios Financieros, sección VI.

² *Diccionario de la lengua española*. Madrid: Real Academia Española, vigésima segunda edición, 2001

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)³.

Tipo de empresa	<i>Pref</i>	<i>Vref</i> (U\$S)	<i>Coef de tamaño</i>
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.

³ «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:

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

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.

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

7.2.1. 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 Empresa⁴.

Para todas las operaciones de crédito empresarial, crédito PYME o microcrédito, las IFD's 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.

⁴ Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras – ASFI, Sección 2, Artículo 2°.

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.

7.3. 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.”⁵

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.”⁶

⁵ POCH, R. *Manual de Control Interno*. Editorial Gestión 2000, Barcelona, 2012.

⁶ CEPEDA ALONZO, Gustavo. *Auditoría y control interno*. Ediciones McGraw-Hill Interamericana S.A.. bogotá. 2007, pp. 4.

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.”⁷

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

- a) 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.
- b) 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.
- c) 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.
- d) 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.

7.4. Marco Legal

7.4.1. 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:

⁷ LOMA G., Gaston y CENTELLAS, Rubén. *Manual de Auditoría Operativa*, Talleres Gráficos de EMEGE. España. pp. 61.

- 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.

7.4.2. Normativa ASFI para operaciones de crédito Pyme.

Los reglamentos y normas para las instituciones financiera 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.

8. DISEÑO METODOLÓGICO

8.1. 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 (vélgase la redundancia) describir lo que se investiga".⁸

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"⁹.

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"¹⁰.

⁸ Hernández s., Roberto; Fernández C. Carlos y Baptista l., Pilar; Metodología de la investigación, Ed., McGraw-Hill, México, 2003, pág. 60.

⁹ Ibidem, pág. 61.

¹⁰ Ibidem, pág. 66.

8.2. 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 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.

8.3. 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:

8.3.1. Definición de los objetivos de la encuesta

8.3.1.1. 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.

8.3.1.2. 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.

8.3.1.3. Resultados esperados

- Conocer si la instrumentación que aplican las diferentes IFD's son similares.
- Comprobar si los instrumentos que utilizan las IFD's 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.

8.3.2. Diseño muestral

8.3.3. 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).

8.3.4. Determinación del tamaño de la muestra

Para determinar la muestra de oficiales de negocios/asesores de crédito de IFD's, 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 207

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

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

$$n = \frac{(1,65)^2 \times (0,5) \times (0,5) \times 207}{(1,65)^2 \times (0,5) \times (0,5) + (207 \times 0,10^2)}$$

↓

$$n = 50,22086 = 51$$

Por lo tanto el número de oficiales de negocio/asesores de crédito a aplicar en la encuesta es de 51.

Alternativamente, se utilizó el software estadístico SPSS 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).

8.3.5. 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

8.3.6. 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.

8.3.7. 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).

9. ALCANCES Y LIMITACIONES

9.1. Espacialidad

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

9.2. Temporalidad

Primer Semestre de la Gestión 2016.

10. PLAN DE TRABAJO

El plan de trabajo para la ejecución de la investigación propuesta, se encuentra organizado a partir de 4 tareas básicas que se exponen a continuación:

- a) Introducción al campo-tema y planteamiento del problema
 - Búsqueda y revisión de material bibliográfico
 - Primer acercamiento al campo
 - Primer bosquejo de marco conceptual
 - Redacción de la primera versión del proyecto de investigación

b) Trabajo de campo

- Establecimiento de vínculo y negociaciones con los instituciones financieras de desarrollo (IFD) que formaran parte de la investigación
- Realización de las actividades propuestas

c) Análisis y discusión de resultados

- Análisis y tabulación de los resultados obtenidos en el trabajo de campo.
- Primera redacción del informe de investigación a partir de los ejes de análisis.
- Presentación y del informe borrador al Tutor para su consideración
- Redacción final del informe de investigación.

d) Redacción final y presentación de la tesis

11. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

A continuación se presenta el cronograma de actividades de la presente propuesta:

ACTIVIDADES	ago-16				sep-16				oct-16				nov-16			
	1s	2s	3s	4s	1s	2s	3s	4s	1s	2s	3s	4s	1s	2s	3s	4s
Elaboración Marco Teórico																
Trabajo de campo																
Análisis de resultados																
Preparación instrumentos																
Prueba Piloto																
Aplicación instrumentos																
Proceso instrumentos																
Conclusiones																
Demostración hipótesis																
Elaboración propuesta																
Entrega de borrador final																
Revisión y corrección tutor																
Entrega del Informe final																
Presentación y defensa																

12. PRESUPUESTO

A continuación se detalla el Presupuesto de gastos para la presente propuesta:

ÍTEM	Costo Bs
Honorarios a Asesores	1.000,00
Encuestadores	800,00
Transcriptor	300,00
Gastos de transporte	500,00
Telefónica y Comunicación	300,00
Papelería	200,00
Impresiones y empastes	500,00
Gastos de Internet	400,00
TOTAL	4.000,00

13. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Estado Plurinacional de Bolivia (2013) **Ley 393 de Servicios Financieros**.

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

Batista Lemes, Ariel y Hernández Machado, Teresa (2007) «**Las PYMES y su espacio en la economía latinoamericana**». Enciclopedia y Biblioteca Virtual de las Ciencias Sociales, Económicas y Jurídicas. Universidad de Málaga.

SBEF – ASFI (1987) **Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras**, La Paz, Bolivia.

POCH, R. (2000) **Manual de Control Interno**, Barcelona, Editorial Gestión.

CEPEDA ALONZO, Gustavo (2007) **Auditoría y control interno**. Bogotá, Ediciones McGraw-Hill Interamericana S.A., pp. 4.

LOMA G., Gastón y CENTELLAS, Rubén (1985) **Manual de Auditoría Operativa**, España, Talleres Gráficos de EMEGE, pp. 61.

IASC IMCP (2004) **NORMAS INTERNACIONALES DE AUDITORÍA (NIA). Normas Actualizadas sobre Control Interno**, México, Ediciones IMCP.

HERNÁNDEZ s., Roberto; FERNÁNDEZ C. Carlos y BAPTISTA I., Pilar (2003) **Metodología de la investigación**, México, Ed., McGraw-Hill.

LERMA, Héctor D. (2004) **Metodología de la Investigación: Propuesta, Anteproyecto y Proyecto**, Bogota, Ecoe Ediciones.

FÁTIMA, Marcelo (2005) **Instituciones de Microfinanzas**, Lima, Ed. Piura.

ANEXO 1

REPORTE DEL SOFTWARE ESTADÍSTICO SPSS 2008

Confidence Interval of A Proportion

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

Page/Date/Time 1 12/05/2016 21:41:56

Numeric Results

	C.C. Confidence Coefficient	N Sample Size	P0 Baseline Proportion
Precision	0,90203	<u>51</u>	0,50000
Population size = 200			

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.

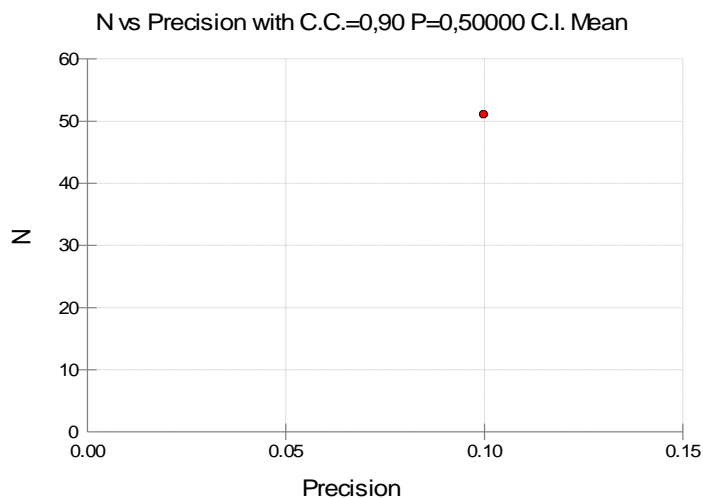
N is the size of the sample drawn from the population.

P0 is the estimated baseline proportion.

Summary Statements

A sample size of 51 from a population of 200 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 EEFF		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		Otro: _____	

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

Actividad de producción		Actividad de servicios	
Actividad de comercialización		Otros _____	

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's 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's 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>	