

**UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y FINANCIERAS**  
**CARRERA DE CONTADURIA PÚBLICA**  
**UNIDAD DE POSTGRADO**



**TESIS DE MAESTRIA**

**EL CONTROL INTERNO DE LAS OPERACIONES  
ACTIVAS EN LA PROFUNDIZACIÓN DE LOS  
MERCADOS MICRO FINANCIEROS EN BOLIVIA**

**POSTULANTE : Lic. Álvaro Humberto Robles Rojas**  
**TUTOR : Mg. Sc. Hernán Paz Hidalgo**

**LA PAZ – BOLIVIA**

**2017**

## **DEDICATORIA**

Dedicado a mi esposa Cecilia Mallea A. y a la fuente de mi vida, mis amados hijos Felipe y Camila Robles Mallea.

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco a Dios por darme la vida y a mis papitos Juan Robles L.V. y Carmen Rojas A. por su infinito amor y apoyo incondicional.

Al Coordinador de la Maestría M.Sc. Lic. Ángel Quisbert y en especial al M.Sc. Lic. Hernán Paz Hidalgo por su valioso apoyo en la ejecución de la presente tesis.

## RESUMEN

La presente investigación sobre el control interno de las operaciones activas en la profundización de los mercados micro financieros en Bolivia, es un estudio acerca de las iniciativas que tiene como objetivo un mercado que no tiene acceso a los financiamientos que ofrece la Banca formal o tradicional, las instituciones micro financieras nacen como una necesidad de satisfacer una demanda legítima de créditos de aquella población que se encuentra al margen del sistema financiero tradicional.

El control de la cartera de créditos de las instituciones micro financieras es aspecto que aún no se puede resolver con total certeza, puesto que existen asimetrías de información, riesgo moral, y problema de agencia que presentan las mencionadas instituciones de microcréditos al momento de otorgar un microcrédito.

De la misma manera las instituciones micro financieras cuentan con una tecnología financiera propia para realizar sus operaciones activas, las mismas que son créditos individuales, créditos a grupos solidarios, créditos bajo la modalidad de Bancos comunales y el crédito asociativo que se otorga a las Organizaciones Económicas campesinas.

Considerando que las operaciones activas del sistema microfinanciero constituyen la piedra angular en la permanencia en el mercado de estas iniciativas, es fundamental implementar mecanismos de control que aseguren una adecuada salud financiera en el entendido que el retorno eficiente de los activos de riesgo es prioridad a la hora de tomar decisiones.

Por este motivo la presente investigación está dividida en seis capítulos, en el primer capítulo se estudia, la problematización del objeto de estudio, el segundo capítulo trata de la teorización que contempla el marco teórico, conceptual, histórico y legal, el capítulo tercero estudia la metodología de la investigación aplicada al estudio de las micro finanzas, el capítulo cuarto la presentación y análisis de resultados del estudio, el capítulo quinto

contempla la estructura de la propuesta científica y finalmente el capítulo sexto es de conclusiones y recomendaciones.

## **ABSTRACT**

The present investigation on the internal control of the active operations in the deepening of the micro financial markets in Bolivia, is a study about the initiatives that has as objective a market that does not have access to the financing offered by the formal or traditional Banking, Microfinance institutions are born as a need to satisfy a legitimate demand for loans from that population that is outside the traditional financial system.

The control of the microfinance institutions' loan portfolio is an aspect that cannot yet be solved with total certainty, since there are asymmetries of information, moral hazard, and agency problem presented by the aforementioned microcredit institutions when granting a microcredit.

In the same way, microfinance institutions have their own financial technology to carry out their active operations, which are individual loans, loans to solidarity groups, credits under the modality of communal banks and the associative credit granted to Economic Organizations peasant

Considering that the active operations of the microfinance system are the cornerstone in the permanence in the market of these initiatives, it is fundamental to implement control mechanisms that assure an adequate financial health in the understanding that the efficient return of the risk assets is a priority to the time to make decisions.

For this reason the present research is divided into six chapters, the first chapter is studied, the problematization of the object of study, the second chapter deals with the theory that contemplates the theoretical, conceptual, historical and legal framework, chapter three studies the research methodology applied to the study of microfinance, chapter four presentation and analysis of study results, chapter five contemplates the structure of the scientific proposal and finally the sixth chapter is of conclusions and recommendations.

## **PALABRAS CLAVES**

Control, profundización, micro finanzas, mercados financieros, operaciones activas, bancarización de cartera, bancarización de depósitos, cliente, oficinas microfinancieras.

## Índice de contenido

|  |      |
|--|------|
| DEDICATORIA.....                                       | ii   |
| AGRADECIMIENTOS.....                                   | iii  |
| RESUMEN.....   | iv   |
| ABSTRACT .....   | vi   |
| PALABRAS CLAVES .....                                  | vii  |
| Índice de Tablas.....                                  | xi   |
| Índice de Graficas .....                               | xii  |
| Índice de Cuadros .....                                | xiii |
| Introducción .....                                     | xiv  |
| CAPÍTULO I.....  | 1    |
| 1. PROBLEMATIZACIÓN .....                              | 1    |
| 1.1 Identificación del Problema de Investigación ..... | 1    |
| 1.2 Planteamiento del problema de Investigación .....  | 2    |
| 1.3 Formulación del Problema de Investigación .....    | 3    |
| 1.4 Justificación .....                                | 3    |
| 1.5 Objetivos .....                                    | 6    |
| 1.5.1 Objetivo General .....                           | 6    |
| 1.5.2 Objetivos Específicos.....                       | 7    |
| 1.6 Delimitación y Alcances de la Investigación.....   | 7    |
| 1.5.1. Espacial.....                                   | 7    |
| 1.5.2. Temporal .....                                  | 7    |
| 1.7 Hipótesis.....                                     | 8    |
| 1.8 Variables.....                                     | 8    |
| 1.9 Operacionalización de Variables .....              | 8    |
| CAPÍTULO II.....                                       | 9    |
| 2. TEORIZACIÓN.....                                    | 9    |
| 2.1. MARCO TEÓRICO.....                                | 9    |
| 2.1.1. El Estado del Arte .....                        | 9    |
| 2.1.1.1. Componentes del Estado del Arte.....          | 9    |
| 2.1.1.2. Primera Aproximación.....                     | 10   |
| 2.1.1.3. Segunda Aproximación.....                     | 21   |
| 2.1.2. Base Epistémica.....                            | 48   |



|          |   |     |
|----------|---|-----|
| 2.1.3.   | Vertientes Teóricas del Sistema Financiero .....  | 50  |
| 2.1.3.1. | Los Neoclásicos .....   | 50  |
| 2.1.4.   | La bancarización .....  | 54  |
| 2.1.4.1. | Modelo de Bancarización de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI)..... | 57  |
| 2.1.4.2. | Dimensiones de la Bancarización .....   | 58  |
| 2.1.5.   | Tecnologías Micro Financieras .....   | 59  |
| 3.5.1.1. | Tecnología de Grupos Solidarios .....   | 59  |
| 3.5.1.2. | Tecnología Individual.....  | 62  |
| 3.5.1.3. | Tecnología de Bancos Comunales .....  | 67  |
| 3.5.1.4. | Tecnología Asociativa .....   | 69  |
| 2.2.     | MARCO CONCEPTUAL .....  | 71  |
| 2.3.     | MARCO HISTORICO INSTITUCIONAL .....   | 85  |
| 2.3.1.   | La Universidad Mayor de San Andrés .....  | 85  |
| 2.3.2.   | Facultad de Ciencias Económicas y Financieras .....                                       | 85  |
| 2.3.3.   | Carrera de Contaduría Pública .....   | 86  |
| 2.3.4.   | Contextual .....  | 88  |
| 2.4.     | MARCO LEGAL .....   | 88  |
| 2.4.1.   | La Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia.....                         | 88  |
| 2.4.2.   | Ley de la educación “Avelino Siñani - Elizardo Pérez” nº 070.....                         | 91  |
| 2.4.3.   | La Universidad Mayor de San Andrés .....  | 96  |
|          | CAPÍTULO III.....   | 97  |
| 3.       | METODOLÓGIA DE INVESTIGACION Y PROCEDIMIENTOS .....                                       | 97  |
| 3.1.     | Enfoque de Investigación .....  | 97  |
| 3.2.     | Tipo de Investigación.....  | 98  |
| 3.3.     | Diseño de Investigación.....  | 99  |
| 3.4.     | Método de Investigación.....  | 100 |
| 3.5.     | Técnicas de Investigación .....   | 102 |
| 3.6.     | Instrumentos de Investigación .....   | 104 |
| 3.7.     | Validez y Confiabilidad de Instrumentos.....  | 104 |
| 3.8.     | Fuentes de Información .....  | 105 |
| 3.9.     | Descripción de Unidad de Estudio .....  | 106 |
| 3.10.    | Población .....   | 106 |

|   |     |
|---|-----|
| CAPÍTULO IV.....  | 107 |
| 4. Presentación, Análisis E Interpretación de Resultados..... | 107 |
| CAPITULO V.....   | 116 |
| 5. Estructura de la Propuesta .....                           | 116 |
| CAPITULO VI.....  | 138 |
| 6. Conclusiones y Recomendaciones .....                       | 138 |
| 6.1. Conclusiones.....  | 138 |
| 6.2. Recomendaciones .....                                    | 139 |
| BIBLIOGRAFÍA .....  | 140 |
| ANEXOS  | 142 |
| GLOSARIO .....  | 143 |

## Índice de tablas

|   |     |
|---|-----|
| Tabla N° 1 Bancarizacion: Cartera Sistema Microfinanciero ..... | 2   |
| Tabla N° 2 Operacionalizacion De Variables .....                | 8   |
| Tabla N° 3 Amortizacion Sobre Saldos Insolutos .....            | 61  |
| Tabla N° 4 Cuota Fija Metodo Frances .....                      | 64  |
| Tabla N° 5 Cuota Arrendamiento Financiero .....                 | 65  |
| Tabla N° 6 Cuota Sobre Saldo Metodo Aleman .....                | 67  |
| Tabla N° 7 Cuota Bancos Comunales .....                         | 69  |
| Tabla N° 8 Datos Estadisticos Sistema Microfinanciero .....     | 107 |
| Tabla N° 9 Resultados Indice De Bancarizacion .....             | 108 |
| Tabla N° 10 Cartera Sistema Microfinanciero .....               | 109 |
| Tabla N° 11 Clientes Sistema Microfinanciero .....              | 110 |
| Tabla N° 12 Oficinas Sistema Microfinanciero .....              | 111 |
| Tabla N° 13 Empleados Sistema Microfinanciero.....              | 112 |
| Tabla N° 14 Operaciones Pasivas Sistema Microfinanciero .....   | 113 |
| Tabla N° 15 Indice De Bancarizacion Cartera .....               | 114 |
| Tabla N° 16 Indice De Bancarizacion Depositos .....             | 115 |
| Tabla N° 17 Calificacion De Creditos Asfi .....                 | 121 |

## Índice de graficas

|  |     |
|--|-----|
| Gráfica N° 1 Bancarizacion America Latina.....                 | 15  |
| Gráfica N° 2 Indice De Bancarizacion Cartera Y Depositos ..... | 108 |
| Gráfica N° 3 Cartera Sistema Microfinanciero .....             | 109 |
| Gráfica N° 4 Clientes Sistema Microfinanciero .....            | 110 |
| Gráfica N° 5 Oficinas Sistema Microfinanciero .....            | 111 |
| Gráfica N° 6 Empleados Sistema Microfinanciero .....           | 112 |
| Gráfica N° 7 Numero De Operaciones Pasivas .....               | 113 |
| Gráfica N° 8 Indice De Bancarizacion Cartera .....             | 114 |
| Gráfica N° 9 Indice De Bancarizacion Depositos .....           | 115 |

## Índice de cuadros

|  |     |
|--|-----|
| Cuadro N° 1 Dimensiones de La Bancarizacion..... | 58  |
| Cuadro N° 2 Ciclo de Investigacion.....          | 101 |
| Cuadro N° 3.....                                 | 101 |
| Cuadro N° 4 Indices Camel de Accion .....        | 137 |

## Introducción

La sostenibilidad de las instituciones de microfinanzas, es uno de los factores fundamentales a la hora de ampliar su cobertura, por los elevados costos de intermediación a los que se enfrentan estas instituciones, ya sea por la excesiva atomización del crédito, con periodos de repago y plazos cortos, montos pequeños, alta dispersión de las concentraciones poblacionales, pero sobre todo los costos financieros de los recursos de intermediación a los que acceden, como la tasa de interés del capital para intermediar.

El mercado boliviano de microfinanzas es conocido como uno de los más maduros y competitivos en la región latinoamericana, el desempeño del sector micro financiero durante las últimas tres décadas ha sido muy exitoso, por su permanente estado de innovaciones, por ejemplo: en lo institucional de Organizaciones No Gubernamentales no reguladas pasan hacia la regulación, cambiando su forma jurídica a una Sociedad Anónima, en cuanto a tecnología micro financiera, de la tradicional tecnología de grupos solidarios, hacia los créditos individuales y bancos comunales los cuales permiten una mayor bancarización en el sistema financiero.

Como consecuencia, las microfinanzas actuales en Bolivia han vivido un cambio significativo y han dejado de ser proyectos subsidiados por la cooperación por cubrir parte de sus costos operativos y del Estado por la exención de impuestos, para estimular el desarrollo de instituciones financieras robustas, especializadas en microfinanzas, comercialmente sostenibles, destinadas a un mercado altamente competitivo, y para clientes de bajos ingresos.

Por otra parte la bancarización mediante el proceso de expansión de las instituciones microfinancieras, se vio frenado e inclusive experimentó un retroceso en el nivel de ampliación de la cobertura de agencias y sucursales, por los elevados índices de mora que a finales del año 2000, "alcanzaron un promedio del 15% en las Organizaciones No Gubernamentales (ONGs) micro financieras" (Finrural, 2003), lo que significó un problema y desafío

que fue resuelto, pasando por ejemplo de los créditos solidarios a créditos individuales con garantías tangibles o la implementación de bancos comunales con la ampliación de garantías.

Pero también las Instituciones micro financieras son fuente de fuertes controversias ya que al comenzar como una ONGs y Fundaciones filantrópicas y sin fines de lucro, estas cobran por sus créditos tasas de interés que oscila entre el 24 y el 52% anuales haciendo más caro e inaccesible el crédito para los pobres, actualmente las entidades especializadas en microcrédito cobran una “tasa nominal de 10.82% anual y efectiva de 11.64%” (BCB, 2016)

# CAPÍTULO I

## 1. PROBLEMATIZACIÓN

### 1.1 Identificación del Problema de Investigación

La bancarización es el nivel de acceso y de uso de la población de los servicios bancarios básicos, actualmente en el Estado Plurinacional de Bolivia, con la nueva Ley de Servicios Financieros se pretende bancarizar a un segmento de población que, si bien están relacionados con el sistema micro financiero, las instituciones micro financieras se encuentran restringidas de aceptar como garantías, bienes muebles o semovientes de sus clientes, aspecto que no permite el acceso a créditos de grandes cantidades de posibles consumidores financieros.

Es en este sentido, los esfuerzos desplegados por las instituciones micro financieras para prestar servicios financieros todavía son insuficientes, porque los índices de profundización y bancarización aún se encuentran relativamente en niveles bajos como se explicara más adelante mediante la tabla No 1 que para el año 2015 registró solo el 11.81%, con relación a “Chile que muestra el 68% de su PIB” (Tomas, 2017), característica que implica que existen poblaciones con poco acceso a servicios financieros sobre todo el área rural, y que permite identificar un nivel mínimo de bancarización de nuestra población, generando de esta manera una problemática.

Entendida la bancarización como aquel estudio de fenómenos económicos en su relación con el tiempo, podemos afirmar que las microfinanzas constituyen un problema de estudio, al constituir cambios y avances positivos tanto de los agentes oferentes como son las Instituciones micro financieras, pero también de los consumidores financieros constituidos por las iniciativas económicas o emprendimientos, generados por los microempresarios y su impacto a nivel agregado.



**Tabla N° 1 BANCARIZACION: CARTERA SISTEMA MICROFINANCIERO**

| AÑO  | PIB A VALORES BÁSICOS EN BS | CARTERA ASOFIN EN BS | CARTERA FINRURAL EN BS | TOTAL CARTERA SISTEMA MICROFINANCIERO | INDICE DE BANCARIZACION CARTERA |
|------|-----------------------------|----------------------|------------------------|---------------------------------------|---------------------------------|
| 2002 | 21.265.795.294,90           | 1.787.785,45         |                        | 1.787.785,45                          | 0,01%                           |
| 2003 | 21.838.971.195,90           | 2.495.288,77         |                        | 2.495.288,77                          | 0,01%                           |
| 2004 | 22.629.048.571,00           | 3.296.042,91         |                        | 3.296.042,91                          | 0,01%                           |
| 2005 | 23.534.089.694,20           | 4.309.635,35         | 490.020.304,00         | 494.329.939,35                        | 2,10%                           |
| 2006 | 24.634.131.256,40           | 5.474.980,68         | 599.174.352,00         | 604.649.332,68                        | 2,45%                           |
| 2007 | 25.713.889.741,90           | 7.276.494,05         | 721.233.970,00         | 728.510.464,05                        | 2,83%                           |
| 2008 | 27.273.724.817,60           | 9.505.078,96         | 891.295.853,00         | 900.800.931,96                        | 3,30%                           |
| 2009 | 28.348.748.273,80           | 10.989.169,66        | 1.074.722.557,00       | 1.085.711.726,66                      | 3,83%                           |
| 2010 | 29.385.416.386,30           | 13.519.954,58        | 1.454.497.628,00       | 1.468.017.582,58                      | 5,00%                           |
| 2011 | 30.681.445.731,40           | 17.836.306,48        | 1.621.015.497,00       | 1.638.851.803,48                      | 5,34%                           |
| 2012 | 32.028.441.160,80           | 20.934.656,88        | 2.708.584.595,00       | 2.729.519.251,88                      | 8,52%                           |
| 2013 | 34.050.036.466,20           | 25.179.038,88        | 3.489.422.608,00       | 3.514.601.646,88                      | 10,32%                          |
| 2014 | 35.750.495.243,60           | 27.216.961,68        | 4.017.403.263,00       | 4.044.620.224,68                      | 11,31%                          |
| 2015 | 35.900.348.499,00           | 26.791.295,74        | 4.213.019.699,00       | 4.239.810.994,74                      | 11,81%                          |

Elaboración: Propia

Fuente: ASOFIN

## 1.2 Planteamiento del problema de Investigación

Es importante remarcar, que el sector de micro y pequeña empresa ha estado permanentemente marginado de la banca corporativa comercial, y que obedece fundamentalmente a la falta de garantías, registros de estados financieros, y aspectos de organización, no obstante, la existencia legítima de su demanda por créditos para ampliar y expandir sus actividades, que finalmente constituye una escasa bancarización y penetración de esos mercados microfinancieros.

Existe una problemática en el sector financiero, donde solo el 23.8% (ASFI, 2016, pág. 7) de la población económicamente activa, accede y usa el sistema financiero, los bancos comerciales y otras instituciones de crédito se encuentran con niveles elevados de liquidez en sus cuentas, lo que implica que los depósitos superan a la cartera bruta, pero por otro lado pese a todos los esfuerzos desplegados hasta ahora, existe una gran cantidad de población sin acceso a los servicios financieros, que constituye una

incipiente bancarización y por tanto un bajo impacto socioeconómico y escasa penetración.

Este problema ha dado lugar a que el sector empresarial en su conjunto muestre un crecimiento insuficiente y desordenado con escaso nivel de transformación para traspasar la frontera de la industria ligera a proyectos industriales más complejos e integrados, puesto que especialmente el sector de la micro empresa tiene una actividad orientada a los rubros del comercio y servicios, con un aporte poco significativo sobre el nivel del producto.

Por otro lado, es necesario reconocer, que cualquier tipo de actividad económica, necesita de capital de inversión o de operación para lograr crecimiento y expansión económica, y que la existencia de las Instituciones micro financieras constituye en un importante vehículo para el logro de ese objetivo tan esperado, lo que no implica necesariamente que exista bancarización, entendida como el establecimiento de relaciones estables con el sistema financiero.

### **1.3 Formulación del Problema de Investigación**

¿De qué manera el control interno de las operaciones activas de instituciones micro financieras se constituye en factor importante en la profundización de los mercados micro financieros en Bolivia?

### **1.4 Justificación**

#### **1.4.1 Justificación Educativa**

Bolivia ha sufrido cambios en su dinámica económica, a partir de un cambio en su paradigma de producción, la misma que está orientada hacia el desarrollo integral de sus recursos humanos y naturales, en la parte financiera está orientada hacia la penetración de los servicios financieros lo que constituye la bancarización de potenciales consumidores financieros y su consecuente impacto socioeconómico.

Existe una justificación académica que necesariamente pasa por responder a la pregunta de si: ¿existe alguna vinculación entre la teoría económica y el control interno de las operaciones activas en la profundización de los mercados micro financieros en Bolivia? y ¿cuáles son las variables económicas involucradas que explican esta vinculación? Generando a este efecto una nueva valoración en la búsqueda permanente de vincular la teoría con los fenómenos de la realidad.

Consiguientemente existe una condición necesaria que nos permitirá encontrar la relación de dependencia existente entre las variables del control interno de las operaciones activas en la profundización de los mercados micro financieros en Bolivia y su caracterización socioeconómico en Bolivia que permita explicar desde la teoría, con el objeto de generar conocimiento que constituya en un aporte a la ciencia económica financiera, con relación a los procesos de control de las operaciones activas de instituciones microfinancieras.

#### **1.4.2 Justificación Social**

El sector micro financiero a través de la existencia de ONGs micro financieras y su transformación inicialmente en FFP mediante la aplicación del D.S. 24000 del 12 de mayo de 1995, que autoriza la organización y funcionamiento de Fondos Financieros Privados (FFP), como entidades financieras no bancarias y actualmente en Bancos PYME mediante la Ley 393 del 21 de agosto de 2013 denominada de Servicios Financieros, ha significado la llave de acceso al crédito para grupos sociales marginados por la banca tradicional, las mismas que han encontrado en estas instituciones micro financieras un alivio para sus necesidades de liquidez.

La última década el sector financiero, es uno de los sectores que mayores niveles de crecimiento ha mostrado tanto en las operaciones de crédito como las captaciones de ahorro, las mismas que han incrementado a tasas muy atractivas por ejemplo el año 2004 tiene un crecimiento de 32.09%, así de la misma manera el año 2011 tiene un crecimiento del 31.93% un buen

desempeño en cartera, que cuanto implica que existe una mayor bancarización y oportunidad de acceso a créditos de toda la población.

Estas tasas de crecimiento de las operaciones de crédito como de la capacidad de ahorros que se incrementaron considerablemente, generan niveles de liquidez y estas a su vez presiones para bajar las tasas de interés y ampliar la cobertura hacia otros rubros y mercados como el sector agrícola, mediante la implementación del micro warrant (Garantía prendaria con desplazamiento del producto) por ejemplo para el sector arrocero.

El estudio se justifica desde un punto de vista social, porque actualmente los consumidores micro financieros y la sociedad en general visibilizan a las Instituciones micro financieras como entidades de apoyo al sector de la micro y pequeña empresa, que han crecido de manera conjunta, generando procesos de crecimiento tanto en las instituciones como en los emprendimientos, como es el caso de Banco Sol, que nació como la fundación PRODEM, o el Banco FIE que nació como la ONG, Cfie.

### **1.4.3 Justificación Política**

Desde el punto de vista político se observa que, la emergencia de las Instituciones microfinancieras trae consigo, algunas dificultades para el Estado, puesto que muchas de ellas, al no estar reguladas, incurren en conductas que se encuentran al margen de la normativa, entre ellas las operaciones pasivas como son la captación de ahorros del público sin autorización de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

La Ley de Servicios Financieros en el Artículo 1. Prevé que la ley tiene por objeto regular las actividades de Intermediación financiera y la prestación de los servicios financieros, así como la organización y funcionamiento de las entidades financieras y prestadoras de servicios financieros; la protección del consumidor financiero; y la participación del Estado como rector del sistema financiero, velando por la universalidad de los servicios financieros y orientando su funcionamiento en apoyo de las políticas de desarrollo económico y social del país.

De acuerdo a la normativa vigente, se desprende que el control interno de las operaciones activas en la profundización de los mercados micro financieros en Bolivia, es de preocupación del Estado boliviano, en vista que la prestación de servicios financieros, así como la organización de las entidades que operan con créditos y ahorros del público deben estar debidamente autorizadas para su funcionamiento

#### **1.4.4 Justificación Económica**

La caracterización de la dinámica del control interno de las operaciones activas en la profundización de los mercados micro financieros en Bolivia, observa una justificación microeconómica a partir de un crecimiento de los volúmenes de cartera, los niveles de cobertura geográfica, el número de consumidores micro financieros, lo que implica la generación de auto empleos mediante el uso de los recursos financieros otorgados por las instituciones micro financieras. A nivel macroeconómico, implica el incremento de la capacidad de operación de las unidades económicas las mismas, contribuyen al crecimiento de su sector y en consecuencia del Producto Interno Bruto nacional.

Existe una justificación económica considerando que el capital financiero es un factor que permite ampliar los niveles de producción, mediante el incremento de la capacidad financiera de los emprendimientos, pero también a partir de la disminución paulatina de las grandes diferencias económicas causada por las enormes asimetrías generadas en el periodo denominado neoliberal, al existir una inequitativa redistribución de la riqueza.

### **1.5 Objetivos**

#### **1.5.1 Objetivo General**

Determinar que el control interno de las operaciones activas es factor preponderante en la profundización de los mercados micro financieros en Bolivia.

## **1.5.2 Objetivos Específicos**

- Identificar los principales componentes de la actividad micro financiera como ser cartera de microcréditos, número de clientes, de oficinas, de empleados y de operaciones pasivas.
- Describir los mecanismos de control interno relacionados con las micro finanzas
- Caracterizar la dinámica de las actividades de las Instituciones micro financieras conducentes a la profundización y penetración de los mercados micro financieros tanto urbanos como rurales, así como su impacto socioeconómico en Bolivia.
- Diseñar una propuesta para el control interno de las operaciones activas de instituciones micro financieras.

## **1.6 Delimitación y alcances de la investigación**

### **1.5.1. Espacial**

La delimitación espacial está definida de acuerdo al alcance espacial que tienen Instituciones Micro financieras debido a su estrategia y líneas de acción por cuanto la expansión significa, cobertura geográfica y poblacional, mediante la localización de nuevas agencias tanto en áreas rurales como urbanas a nivel nacional, por lo tanto, nuestra delimitación espacial es el territorio del Estado Plurinacional de Bolivia.

### **1.5.2. Temporal**

La Investigación tendrá un horizonte temporal de 15 años comprendidos desde 2000 a 2015 etapa en la que se consolida las microfinanzas en Bolivia y donde se pueden encontrar evidencia empírica acerca de la evolución, por un lado, de las Instituciones dedicadas al micro financiamiento y por el otro lado las actividades económicas emprendidas por microempresarios expuestos a estos programas.

## 1.7 Hipótesis

El control interno de las operaciones activas de instituciones micro financieras es factor importante en la profundización de los mercados micro financieros en Bolivia.

## 1.8 Variables

Variable dependiente: Profundización de mercados micro financieros

Variable independiente: Control interno de operaciones activas

## 1.9 Operacionalización de Variables

**Tabla N° 2 OPERACIONALIZACION DE VARIABLES**

| Variable  | Definición Conceptual                           | Dimensiones o categorías  | Indicadores cualitativos o cuantitativos  | Instrumento o técnica  | Escala o ítems       |
|---|---|---|---|--|----------------------|
| <b>Variable Independiente:</b><br><i>Control interno de operaciones activas</i>     | Es el control sobre la cartera de créditos.     | <ul style="list-style-type: none"><li>Modelos de control financiero</li></ul> | Desembolsos de cartera  | <ul style="list-style-type: none"><li>Reporte de cartera</li></ul> | 2, 3, 5, 7, 8, 9, 10 |
| <b>Variable Dependiente:</b><br><i>Profundización de mercados micro financieros</i> | Es la penetración de mercados micro financieros | Modelo de bancarización   | <ul style="list-style-type: none"><li>Relación cartera de créditos/PIB.</li><li>Relación depósitos/PIB.</li></ul> | Índice de bancarización cartera y depósitos                        | 1,4,6                |

Elaboración: Propia

Fuente: ASOFIN

## **CAPÍTULO II**

### **2. TEORIZACIÓN**

#### **2.1. MARCO TEÓRICO**

##### **2.1.1. El estado del arte**

El estado de la cuestión también denominado estado del arte, tiene como principal objetivo, verificar si el objeto de estudio, de investigación y análisis ya ha sido abordado en la actualidad por algún investigador, aunque no necesariamente en los mismos términos en los que está abordando la presente investigación.

El balance del estado de la cuestión o estado del arte, permitió conocer en qué situación se encuentra la investigación sobre la profundización de los mercados micro financieros en Bolivia y el control interno de las operaciones activas, mediante los cuales se muestra la profundidad de los logros, las dificultades y los vacíos existentes en cuanto a aportes de investigaciones sobre nuestro objeto de estudio.

##### **2.1.1.1. Componentes del estado del arte**

Según (Barragán, y otros, 2003, págs. 45-46), los componentes del estado del arte se detallan de la siguiente forma:

“De manera sintética podemos mencionar:

- a) Estado de la investigación al respecto; es decir, presentar un resumen sucinto y claro –y no así un análisis exhaustivo- sobre el área de estudio y la temática elegida. Se deben abordar aquellos aspectos fundamentales, por una parte, y los aspectos relacionados a la investigación que se realiza. Es decir, se debe poner de “relieve aportes más importantes” resaltando particularmente aquellos que tienen que ver con nuestro tema de estudio...”



- b) Estado del debate; es decir, realizar un balance en el que se analicen las distintas perspectivas, los debates existentes y los vacíos. Es necesario trabajar e iluminar las contradicciones, la oposición entre aproximaciones diferentes y diversas enfrentándolas, señalando los problemas pendientes y como nuestros problemas se enmarcan en este debate y estado de la cuestión.
- c) Inserción del tema de investigación frente al debate, lo que ayuda a la justificación del proyecto permitiendo también vincular y conectar la investigación propuesta con las investigaciones relacionadas.

Y, adicionalmente:

- d) Discusión de problemas teóricos y metodológicos. Debe existir claridad en cuanto a mostrar de qué manera el problema planteado se articula a las discusiones, debatiendo, a partir de la propia investigación que se plantea, algunas ideas y perspectivas, lo que facilita igualmente postular hipótesis de trabajo.

En función de las características que debe contener el estado del arte realizados por (Barragán, y otros, 2003, págs. 45-46), se menciona que los principales aportes a la profundización de los mercados micro financieros en Bolivia, desde la dimensión del análisis financiero contable es un estudio original, pero también se considera original cuando hablamos del avance del control interno de las operaciones activas de instituciones que tiene como objetivo establecer políticas de control y gestión de sus operaciones.

#### **2.1.1.2. Primera aproximación**

Los principales aportes a la profundización de los mercados microfinancieros se observa en:

“Servicios financieros para el desarrollo: Promoviendo el acceso en América Latina, texto de la Corporación Andina de Fomento CAF en la que se encuentra la siguiente pregunta de investigación:

“¿Cuál es la situación de América Latina en términos del desarrollo de los mercados financieros?

“El análisis presentado en la sección previa mostró que el mejoramiento del sistema financiero puede tener un papel significativo en el desarrollo económico a través del fomento del ahorro, la acumulación de capital físico y humano, y la productividad vía mejoras en la asignación de recursos en la economía. En este contexto, entonces, resulta perentorio preguntarse cómo se encuentra América Latina en términos de sus instituciones financieras, y en qué medida estas están cumpliendo el papel que les corresponde en cuanto a la promoción del crecimiento a través de los diversos canales identificados” (Corporacion Andina de Fomento, 2011, pág. 34).

“En el Gráfico 1, visto anteriormente, ya sugerían que los países de América Latina muestran, en promedio, un bajo desarrollo de sus sistemas financieros tanto en términos de profundidad como de acceso. En tal sentido, un importante número de las economías de la región están por debajo de la línea que resume la tendencia observada en la relación entre desarrollo financiero y PIB per cápita para el conjunto de la muestra. Esto indicaría que los niveles promedios para América Latina (de 35% correspondiente a intermediación financiera y de 32% a acceso) son menores a los valores esperados dado el PIB per cápita de estos países. Basta mencionar como referencia que estos indicadores para los países de la OCDE y Asia emergente son 125% y 70%, respectivamente, en el caso de profundidad; y 90% y 60% para el indicador de acceso” (Corporacion Andina de Fomento, 2011, pág. 34).

“El capítulo 2 de la presente publicación desarrolla con mucho más detalle las comparaciones de América Latina con el resto del mundo en función de un amplio número de indicadores de desarrollo financiero que incluye, en lo relativo a las variables de intermediación o profundidad, información sobre los mercados de capitales (bolsas y acciones, bonos públicos y títulos

privados) y el sector bancario. Por el lado de la medición de acceso, se presentan datos a nivel de firmas sobre el uso del crédito, así como información de encuestas de hogares sobre bancarización de los hogares” (Corporacion Andina de Fomento, 2011, pág. 34).

“El análisis de las tendencias recientes permite apreciar que, a pesar de los avances de la última década en términos de profundidad y acceso, los sistemas financieros de la región siguen siendo poco desarrollados en la mayoría de sus dimensiones. Ello surge no solo cuando la comparación se realiza con los sistemas financieros de las economías desarrolladas, sino también con las economías emergentes de Asia y Europa” (Corporacion Andina de Fomento, 2011, pág. 34).

“Por el lado de los mercados de capitales, se observa que los mercados de valores son poco líquidos y continúan atendiendo las necesidades de financiamiento de pocas empresas. En este sentido, el crecimiento reciente de las bolsas se asocia con un aumento en la valoración y no en el volumen de las acciones. Los mercados de bonos domésticos proveen financiamiento al sector soberano y, en considerable menor medida, al sector corporativo. Ante esto, los sistemas bancarios continúan dominando el panorama financiero en la región. No obstante, a pesar de los avances en los últimos cinco años, el nivel de intermediación a través de los bancos apenas ha despegado del relativo estancamiento de más de dos décadas” (Corporacion Andina de Fomento, 2011, pág. 34).

“El pobre desempeño en términos de profundización también se corresponde con un bajo acceso. Si bien las empresas acceden a una amplia gama de servicios de medios de pago, el uso del crédito es limitado. Los hogares, por su parte, registran un menor uso de cuentas de depósito que otras economías emergentes y aun menores niveles de acceso a préstamos. Aunque el problema de acceso es generalizado en la región, no todos los hogares y empresas se ven igualmente afectados. Tanto las empresas pequeñas como las familias de menores recursos suelen tener mayores dificultades que las empresas grandes y que las familias de altos recursos

para acceder a los servicios bancarios y, en particular, al crédito” (Corporacion Andina de Fomento, 2011, pág. 35).

“Uno de los aspectos que se indagan con detalle en el capítulo 2 está relacionado con los altos costos para acceder a los servicios, que podrían constituirse en una barrera al acceso. Por ejemplo, el monto mínimo para abrir una cuenta de depósito representa más del 5% del PIB per cápita en América Latina. Asimismo, mantener abierta una cuenta de depósito cuesta, en promedio, cerca del 2% del PIB per cápita. Solo en África subsahariana se registran costos más elevados. Más aún, si se consideran los ingresos de los estratos más bajos de la población, la relación entre costos de los servicios e ingresos se vuelve aún más desigual. Mientras que, en promedio, para los países de la OCDE el monto mínimo para abrir una cuenta corriente representa menos del 1% del ingreso per cápita promedio del quintil más bajo, América Latina supera esa fracción incluso para los estratos más altos de ingreso. En el caso del quintil más bajo, el costo equivale a más del 30% del ingreso promedio, lo que luce prácticamente prohibitivo” (Corporacion Andina de Fomento, 2011, pág. 35).

“El análisis previo sugiere que en América Latina el acceso a los servicios financieros es muy desigual a lo largo de los distintos estratos de ingresos. Existe poca evidencia al respecto, fruto de encuestas de hogares que en algunos países y para algunos años han incorporado preguntas sobre el acceso a servicios financieros” (Corporacion Andina de Fomento, 2011, pág. 35).

“La evidencia de fuentes secundarias descrita en el capítulo 2 da cuenta de que efectivamente los quintiles más bajos de ingreso tienen un acceso muy restringido, comparado con los más altos. Por ejemplo, para Colombia, del 10% más pobre de la población, solo el 20% está bancarizado (tiene algún tipo de cuenta), mientras que el 75% de la población correspondiente al 10% más rico accede a dicho servicio. De todas formas, más allá de lo que ocurre con la población en los extremos de la distribución, esta evidencia también sugiere que vastos sectores de la clase media en muchos países de la

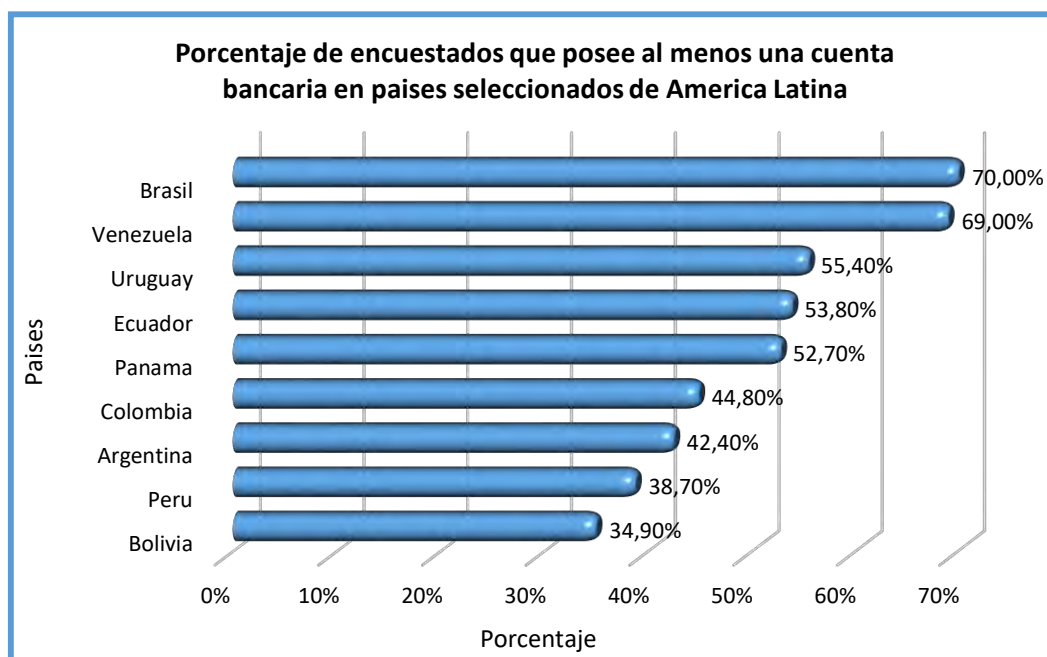
región carecen de una cuenta en una entidad financiera” (Corporacion Andina de Fomento, 2011, pág. 35).

### **Indicadores de bancarización de las familias: la encuesta CAF**

“Para aportar información más precisa sobre el acceso a servicios financieros que pueda ser comparable entre países, CAF incorporó en su encuesta 2010 –sobre acceso y calidad de los servicios públicos e infraestructura– una serie de preguntas sobre el uso de los servicios financieros. La encuesta se realizó en 17 ciudades de la región y sus resultados se describen con mayor detalle en el capítulo 5 del presente reporte. El Gráfico 1.4 (ver p. 36) muestra los valores obtenidos que surgen de promediar (usando la población como ponderador) los números para las dos ciudades encuestadas en cada país, y en Panamá, sólo para la Ciudad de Panamá” (Corporacion Andina de Fomento, 2011, pág. 35).

“El indicador básico de bancarización (tenencia de cuenta) se ubica, en promedio, en 51% para el año 2010 para el conjunto de las ciudades incluidas en la encuesta. Como se puede apreciar, este valor es un poco superior al reportado en la estimación realizada por Beck *et al.* (2007), de 38% para el año 2007. Más allá de la diferencia de año, debe tenerse en cuenta que la estimación que surge a partir de la encuesta CAF abarca un menor número de países y, hecho más importante aún, solo captura el acceso en zonas urbanas y dentro de estas, en muchos casos, se incluyen las dos ciudades más importantes de cada país. Esto implica, claramente, que la estimación que se muestra en el Gráfico 1.4 puede considerarse como un límite superior para el valor que podría obtenerse con representatividad a nivel nacional” (Corporacion Andina de Fomento, 2011, pág. 36).

## Gráfica N° 1 BANCARIZACION AMERICA LATINA



Fuente: CAF (2010a) en (Corporacion Andina de Fomento, 2011)

“El nivel de acceso a servicios financieros es claramente bajo si se compara con el de otros servicios públicos de infraestructura en esas mismas ciudades. El Gráfico 1.5 muestra un retraso significativo en el acceso a servicios financieros, aun en países en cuyos centros urbanos más importantes existe un alto grado de acceso a los servicios de agua potable, transporte, electricidad y recolección de basura” (Corporacion Andina de Fomento, 2011, pág. 36).

“Esta diferencia en el acceso a servicios financieros frente otros servicios públicos también se reflejan en la satisfacción que la población reporta respecto de la calidad de las prestaciones. Como se observa en el Gráfico 1.6, en la mayoría de los países, la satisfacción con el acceso a una cuenta u otros servicios financieros es menor que la reportada para otros servicios públicos. Estas comparaciones sugieren que expandir el acceso al sistema financiero enfrenta retos que, en una proporción importante, son particulares al sector, en el sentido de que no están necesariamente correlacionados con las mejoras en las capacidades públicas y privadas que están detrás del avance en otros servicios de infraestructura” (Corporacion Andina de Fomento, 2011, pág. 36).

“Volviendo al análisis de los niveles de bancarización por niveles de ingreso, como se verá en el capítulo 5, la información recolectada por la encuesta CAF a nivel de hogares sugiere, efectivamente, que hay una relación positiva entre ingreso y acceso a servicios financieros. Esta relación positiva puede verse en los datos que se muestran en el Gráfico 1.7 (ver p. 38) que describe la tenencia de cuenta por quintiles de ingresos. Sin embargo, el gráfico también señala que la falta de acceso no es exclusiva a las poblaciones más pobres en cada país. Como se observa, en varias economías, entre el 40% y 60% de la población del tercer y cuarto quintil más rico (clases media y media alta) no acceden a estos servicios básicos” (Corporación Andina de Fomento, 2011, pág. 36).

“Esta evidencia sugiere que la subutilización de instrumentos financieros no es solo un problema de bajos niveles de ingreso. Este punto se puede hacer más claro a partir de la información que se presenta en el Gráfico 1.8. El panel de la izquierda muestra la relación entre el acceso y el nivel de ingreso mensual promedio reportado en la encuesta, expresado en dólares ajustados por paridad del poder de compra (es decir, comparables internacionalmente) para el conjunto de la muestra de los países incluidos en la encuesta. En el panel de la derecha, y con el fin de realizar una comparación con el caso de un mercado financiero de un país desarrollado, se muestra la misma información para Estados Unidos. Claramente, en los dos paneles se verifica que el nivel de acceso sube con el ingreso reportado. Sin embargo, para el caso de América Latina, la pendiente de la curva es menor (el acceso sube más lentamente con el aumento en el ingreso), mientras que es muy empinada en el caso de Estados Unidos, lo que indica que en esta última economía no hay mayores diferencias en el acceso por nivel de ingreso (solo los muy pobres no acceden a cuentas)” (Corporación Andina de Fomento, 2011, pág. 39).

“No obstante, quizás lo más interesante es que el acceso es muy diferente para un nivel similar de ingreso en América Latina y Estados Unidos. Por ejemplo, mientras que, en Estados Unidos, las familias con ingresos mensuales iguales a mil dólares están bancarizadas en casi un 100% (tienen

una cuenta abierta en el sistema financiero), solo un poco más del 60% de ellas lo están en América Latina. Este valor promedio estimado para América Latina esconde, sin embargo, mucha heterogeneidad al interior de la región. Como se verá en detalle en el capítulo 5, con un ingreso mensual declarado de un poco menos de mil dólares, en Brasil, Ecuador o Uruguay el acceso estimado es de alrededor del 80%; mientras que en Argentina, Bolivia, Panamá y Perú se encuentra ligeramente por debajo del 60%; y en Colombia o la República Bolivariana de Venezuela, en un punto intermedio. Resulta interesante también el caso de Argentina, donde para ingresos superiores a dos mil dólares mensuales, y hasta alrededor de cuatro mil dólares, el nivel de acceso se estanca en alrededor del 80%. Esta evidencia sugiere, de manera directa, que, si bien el ingreso es un determinante importante del acceso a servicios financieros, claramente existen circunstancias específicas de cada país, vinculadas a su entorno regulatorio, sus políticas públicas, sus balances macroeconómicos y a otros factores, que inciden considerablemente en el acceso a servicios financieros” (Corporación Andina de Fomento, 2011, pág. 40).

“Frecuentemente, tener una cuenta en una institución es el primer paso para una inclusión financiera más amplia, lo que abarca desde los instrumentos de ahorro convencional o programado hasta las líneas de crédito para el consumo o para una actividad productiva. La encuesta CAF también indaga sobre el acceso por parte de las familias a servicios financieros como ahorro y crédito. A pesar de que, como se vio, una fracción reducida de la población utiliza una cuenta en una institución financiera, los resultados de la encuesta muestran que más del 53% de los hogares reportan generar algún tipo de ahorro. Menos del 40% de estos hogares lo hacen a través del sistema financiero, mientras que más del 80% dicen utilizar algún mecanismo alternativo como efectivo, bienes durables o esquemas de ahorro informal<sup>9</sup>. La coexistencia de instrumentos formales e informales de ahorro es indiscutible, y muestra que hay espacio para incrementar la formalización del ahorro en la región para todos los estratos de ingreso, pero en especial para los estratos más bajos” (Corporación Andina de Fomento, 2011, pág. 40).



“En contraste con los altos porcentajes de generación de ahorro (formal e informal) por parte de la población, se encuentra el escaso uso de herramientas de crédito del sistema financiero, aunque, en este caso, también se hace evidente la coexistencia de fuentes de crédito formal e informal. La encuesta CAF indica que, en promedio, apenas el 19% de los entrevistados manifiesta tener un crédito vigente. La fuente predominante de financiamiento es el sistema financiero (para el 65% de los que tienen crédito), pero se destaca la presencia de otras fuentes formales (crédito del gobierno, de las empresas donde trabajan, casas comerciales y de ONG) e informales. Con referencia a estas últimas, la encuesta muestra que una fracción importante de los hogares (21% de los que tienen crédito) reporta recibir financiamiento de familiares y amigos, prestamistas y casas de empeño” (Corporacion Andina de Fomento, 2011, pág. 40).

“En países con un desarrollo significativo de los sistemas micro financieros, como Bolivia, el uso de canales formales de crédito (bancos, micro financieras, cooperativas, entre otros) es muy importante (por encima del 80% de los usuarios de crédito), a pesar de ser este el país con ingreso per cápita más bajo de los casos analizados. Otros países como Brasil y Uruguay también tienen un nivel elevado de uso de servicios formales de crédito (dentro del total de préstamos tomados por las familias) en comparación con el promedio de la región; por otro lado, la República Bolivariana de Venezuela, con un ingreso per cápita relativamente elevado, muestra un nivel muy bajo del uso de servicios de crédito del sistema financiero” (Corporacion Andina de Fomento, 2011, pág. 40).

“Como es de esperar, el acceso al crédito de una institución financiera formal sube con el estrato de ingreso de las familias, pero, como se ve en el Gráfico 1.9, la pendiente de la curva no es muy pronunciada. Para el promedio de las ciudades encuestadas, el acceso al crédito de los estratos de ingresos más bajos es un poco menor al 10%, mientras que se eleva a un poco más del 20% para las familias más ricas” (Corporacion Andina de Fomento, 2011, pág. 40).

“Resulta interesante notar que este comportamiento se verifica en el caso de otros países de la región que no fueron sujetos de la encuesta CAF 2010. El Gráfico 1.10 (ver p. 42) muestra información sobre la tenencia de crédito para el caso de personas adultas (25 a 65 años) en Chile. La información se basa en la encuesta CASEN10 en dicho país, para el año 2009, la cual cubre 73 mil hogares y tiene representatividad nacional” (Corporación Andina de Fomento, 2011, pág. 41).

“En este caso, el nivel promedio de acceso al crédito (cerca al 30%) es mayor que el observado para las ciudades de la encuesta CAF 2010, y es consistente con el hecho de que, en la mayoría de los indicadores de acceso y profundidad, Chile se ubica por encima del resto de los países de la región. Como puede verse, sin embargo, a lo largo de la distribución del ingreso, el nivel de acceso al crédito se eleva, pero no en forma muy pronunciada. Mientras que el decil más bajo muestra una penetración del crédito de un poco más del 20%, este valor se incrementa levemente por encima del 40% en el decil más alto. Se concluye, una vez más, que la falta de acceso a servicios financieros en la región, en este caso crédito, no solo caracteriza a las familias más pobres sino también a vastos sectores de la clase media y media alta de varios países” (Corporación Andina de Fomento, 2011, pág. 41).

“Otro servicio muy relevante que prestan las instituciones financieras es el aseguramiento. La encuesta CAF 2010 también recaba información sobre el acceso a este tipo de servicios. A partir de la información recolectada, se concluye que existe un bajo nivel de aseguramiento de la población de la región. Apenas el 45,8% de los hogares urbanos declaran tener un seguro médico público y el 27,1% uno privado; ello puede representar un límite superior al aseguramiento nacional debido a que la cobertura en zonas rurales probablemente es aún menor” (Corporación Andina de Fomento, 2011, pág. 41).

“La estructura de riesgos que percibe la población se corresponde aproximadamente con sus decisiones de aseguramiento; el servicio de

seguro privilegiado por los hogares es el aseguramiento médico, lo cual va de la mano con su percepción de que la enfermedad, los accidentes y el robo (como una situación donde la integridad física queda comprometida) son los riesgos más importantes. Sin embargo, queda claro que el nivel general de aseguramiento de la población, especialmente contra riesgos vinculados a la salud y a la condición laboral (pero también contra la propiedad, que no dejan de ser importantes para la población de estratos de menores ingresos), es extremadamente bajo” (Corporacion Andina de Fomento, 2011, pág. 42).

“La información descrita previamente –que muestra importantes déficits en términos de acceso a diferentes servicios por parte de los hogares en un conjunto de ciudades de América Latina– no es, sin embargo, suficiente para concluir que existe un problema de acceso. También es necesario demostrar que este bajo uso de instrumentos financieros tiene consecuencias negativas sobre el bienestar de las familias y comunidades de los países. A modo de ilustración, la falta de acceso a instrumentos de crédito y ahorro puede afectar los incentivos a ahorrar de las familias y generar perjuicios al no poder suavizar en el tiempo cambios bruscos (esperados o inesperados) en el ingreso o en las necesidades de gastos, por ejemplo, en bienes durables. El capítulo 5 aporta evidencia, en este sentido, al documentar el caso de la relajación de una restricción crediticia a un grupo muy grande de tarjetahabientes de bajos ingresos en Argentina y cómo ello mejoró sus posibilidades de suavizar el consumo en el tiempo” (Corporacion Andina de Fomento, 2011, pág. 42).

Por otro lado, el acceso al crédito puede ser relevante para la acumulación de capital humano. En este contexto, dicho capítulo también describe los resultados de un estudio elaborado para este reporte (Solís, 2010), en el que un programa público de extensión de facilidades de crédito educativo para jóvenes en Chile tuvo un impacto significativo sobre la probabilidad de culminar los estudios universitarios de la población objetivo” (Corporacion Andina de Fomento, 2011, pág. 42).

### 2.1.1.3. Segunda aproximación

#### “LA GESTIÓN EN LAS ENTIDADES MICROFINANCIERAS

##### 1. Rasgos comunes de las entidades micro financieras

###### a) *Características del servicio micro financiero*

“Pese a la variedad de instituciones que operan en micro finanzas —ONG, entidades micro financieras no bancarias, cooperativas, bancos de desarrollo, bancos comerciales— y las diferencias en el mercado meta atendido, puede decirse que hay una serie de elementos comunes a la naturaleza de las micro finanzas y que han permitido a las entidades micro financieras prestar servicios de una forma sostenible” (Von Stauffenberg & Perez F., 2007, pág. 19).

“Una de las características principales de los programas y productos de las entidades micro financieras es que están dirigidos a empresarias y empresarios de la microempresa que forman el denominado sector informal de la economía. Estos empresarios trabajan fuera de los marcos regulados de la economía, no disponen de información escrita sobre sus empresas y pese a que requieren de servicios financieros de ahorro y crédito, tienen dificultades para acceder a los servicios de la banca convencional por carecer, entre otros aspectos, de garantías reales” (Von Stauffenberg & Perez F., 2007, pág. 19).

“El hecho de trabajar con este grupo de población ha sido posible gracias a la innovación continua de las instituciones de micro finanzas (IMF). La innovación es, probablemente, uno de los rasgos principales de las IMF más exitosas del mundo. Esta innovación les ha llevado a hacer accesibles servicios financieros a poblaciones desatendidas, superando las barreras administrativas, de riesgos y de información que existían” (Von Stauffenberg & Perez F., 2007, pág. 20).

“Un claro ejemplo de innovación es el análisis crediticio. Las IMF han logrado superar la visión de que la forma más segura de analizar la viabilidad de una

actividad empresarial y determinar su capacidad de pago es a través del análisis de documentos formales sobre la empresa que demuestren su rentabilidad. En la microempresa, como en cualquier actividad económica del sector informal, es raro encontrar esos documentos” (Von Stauffenberg & Perez F., 2007, pág. 20).

“A veces, sólo la observación directa permite verificar la existencia de la actividad.

Por tanto, es prácticamente imposible encontrar una contabilidad formal que haga visibles sus resultados. Ante esto, las IMF han encontrado nuevas fórmulas para llevar a cabo el análisis crediticio y medir la capacidad de pago del empresario: un conocimiento personalizado del empresario y su actividad (verificación física), un análisis del carácter de la persona (su voluntad de pago) y de los flujos generados por el negocio y el grupo familiar; y por último, un cercano conocimiento de las dinámicas de la economía informal. Este conocimiento permite establecer aproximaciones de los flujos de efectivo del emprendedor y determinar así su capacidad de ser sujeto de crédito” (Von Stauffenberg & Perez F., 2007, pág. 20).

“El tipo de garantías exigidas es otra de las áreas en las que más se ha innovado. Ante la ausencia de garantías reales fácilmente ejecutables, las garantías utilizadas por las IMF cumplen, por un lado, la función de motivar el pago y, por otro, de proteger al cliente frente a las eventualidades a las que se ven sometidas continuamente las familias de escasos recursos y que harían difícil el pago” (Von Stauffenberg & Perez F., 2007, pág. 20).

“La garantía solidaria (responsabilidad conjunta de un grupo frente a las deudas individuales de sus integrantes) ha sido uno de los mecanismos más innovadores en este sentido. Su uso ha facilitado el acceso al crédito a millones de personas pobres. Las garantías prendarias y/o mixtas (una prenda sobre un bien y un posible avalista —o fiador—) también han permitido que miles de personas puedan obtener préstamos individuales” (Von Stauffenberg & Perez F., 2007, pág. 20).

“El afán por innovar sigue siendo casi una exigencia para que las IMF puedan afrontar los enormes retos que enfrenta la industria: la ampliación de la cobertura de servicios a nuevas zonas alejadas de mayor riesgo y la diversificación de la oferta de servicios financieros” (Von Stauffenberg & Perez F., 2007, pág. 20).

“Para ello, muchas IMF están aprovechando las nuevas tecnologías y facilidades de comunicación para ampliar el acceso y la gama de servicios.

Otra de las características del servicio de las IMF es la **cercanía** del personal de las IMF con el entorno de sus clientes. Esto se logra ubicando las sucursales de las IMF, los puntos de atención a los clientes, en los lugares donde éstos viven o trabajan: mercados, calles comerciales, barrios populares, etc. Esto permite, además de reducir los costes de transacción, que el personal que atiende directamente a los clientes (los denominados agentes u oficiales de crédito) conozca muy de cerca el sector de la microempresa y entienda cómo opera la economía informal, sus necesidades, riesgos y oportunidades” (Von Stauffenberg & Perez F., 2007, pág. 21).

“El proceso de otorgamiento de préstamos exige que los oficiales de crédito conozcan personalmente el negocio de los clientes, incluso se desplacen a las comunidades en las que habitan, conozcan sus viviendas y hablen con referencias personales del cliente, logrando información valiosa sobre su carácter, su honestidad como persona, la existencia de su negocio, etc. Puede decirse que la cercanía o proximidad que buscan las entidades micro financieras no es sólo física, sino también social, mediante la eliminación de las barreras culturales y de imagen entre los clientes y la institución (simplificación de los requisitos formales o administrativos de acceso, disminución de los trámites, adaptación a la cultura local, creación de espacios de intercambio social, de formación, creación de una imagen corporativa adecuada, etc.). Esta cercanía aumenta la confianza entre cliente e institución, reduce las asimetrías de información y las barreras, reduciendo riesgos y haciendo que los clientes se sientan vinculados a quien

le ha facilitado los medios financieros para su actividad” (Von Stauffenberg & Perez F., 2007, pág. 21).

“Sin duda, otra de las claves de la actividad micro financiera ha sido entender las necesidades financieras de la población pobre y, así, adaptar los productos financieros a la demanda y a las posibilidades reales de los clientes. Pequeños montos, amortizaciones de pago adaptados al ciclo de efectivo del cliente (semanales, quincenales, mensuales o anuales) y nuevas garantías sensibles a las posibilidades efectivas de las familias de escasos recursos” (Von Stauffenberg & Perez F., 2007, pág. 21).

“Este conjunto de elementos, —la atención a la población del sector informal, la innovación, la cercanía, entender y adaptar la oferta a las necesidades de los clientes— son características inexcusables en cualquier IMF que tenga la intención de mantenerse a largo plazo en el mercado” (Von Stauffenberg & Perez F., 2007, pág. 21).

*b) Principios de la gestión institucional*

“Aparte de las características del servicio micro financiero descritas anteriormente, existen una serie de principios que han guiado la gestión del crecimiento y la toma de decisiones de los órganos de gobierno de la mayoría de IMF en América Latina, sobre todo de aquellas que, con éxito, han logrado permanecer, en el largo plazo, fieles a su actividad” (Von Stauffenberg & Perez F., 2007, pág. 21).

*(i) Búsqueda de la sostenibilidad y amplitud de alcance*

“El origen de las micro finanzas, y por tanto de las IMF, estuvo muy ligado a movimientos sociales que defendían que el acceso al crédito promovía el desarrollo de los sectores pobres, limitados en su capacidad de crecimiento por la falta de acceso al capital. La comunidad de donantes internacionales se apoyó en los microcréditos como una fórmula que promovía el crecimiento de la microempresa, principal fuente de ingresos de millones de hogares pobres, y así, mejorar las condiciones de vida de gran parte de la

población (Pérez & von Stauffenberg, 2006)” en (Von Stauffenberg & Perez F., 2007, pág. 22).

“No obstante, la industria de las micro finanzas y la comunidad donante reconocen que éstas, por sí solas, no pueden luchar globalmente contra todas las dimensiones de la pobreza. No se abundará aquí en las limitaciones del impacto que las micro finanzas tienen en la lucha contra la pobreza, pero sí resulta importante recalcar que el acceso a servicios financieros adecuados, incluyendo crédito y ahorro, tiene repercusiones importantes en la reducción de la pobreza, al atender una necesidad real y legítima de millones de personas. Es ilustrativo el estudio publicado por Stuart Rutherford en 1998, *The Poor and their Money*, en el que describía cómo los hogares pobres de Bangladesh utilizaban más de treinta instrumentos de acceso a servicios financieros, la mayoría informales, evidenciando la existencia de una necesidad constante de servicios que no estaba siendo atendida. Por otro lado, los datos de la demanda global son especialmente llamativos. Según datos del CGAP, y pese la dificultad de hacer una estimación rigurosa de la demanda global de micro finanzas, el mercado potencial podría ser de hasta tres mil millones de personas (aquellas en edad laboral, pero sin acceso a bancos comerciales). Este dato se basa en la premisa de que, más allá del crédito, millones de personas pueden necesitar acceso a ahorros y seguros que les permitan acumular activos y protegerse frente a eventos imprevistos, como enfermedades o desastres naturales” (Von Stauffenberg & Perez F., 2007, pág. 22).

“El hecho de que el acceso a servicios financieros sea una necesidad real de la población de bajos ingresos y que la demanda sea tan extensa, hace que las IMF se hayan planteado una estrategia de crecimiento basada en la auto-sostenibilidad, es decir, en la independencia de subsidios externos que a largo plazo limitarían sus posibilidades de crecimiento. La sostenibilidad es posible a medida que el alcance de las organizaciones (entendido como número de personas atendidas) aumenta, logrando retornos suficientes para soportar los costes del servicio. En la práctica, estos dos objetivos institucionales están presentes en la mayoría de las IMF: ampliar el alcance



y lograr la sostenibilidad. La amplitud del alcance hace que, por economías de escala, los elevados costes de operación de las entidades microfinancieras puedan ser cubiertos con los ingresos derivados de las operaciones financieras habituales de la entidad (intereses, comisiones, etc.), sin cobrar precios inasumibles para los clientes. La búsqueda de sostenibilidad financiera ha sido entendida como un medio para garantizar la ampliación de la base de personas atendidas y, por tanto, como una forma de ampliar la cobertura de servicios y el alcance a más y más personas pobres. De hecho, algunas entidades que conscientemente optan por mantener la dependencia de subsidios, por el miedo a perder impacto social al introducir metas de sostenibilidad financiera, pueden caer en la ineficiencia y, a medio plazo, desaparecer. Además, cada vez son más los estudios que demuestran que las instituciones dependientes de subsidios tienen, en el largo plazo, más probabilidades de limitar su impacto social (Copestake et al, 2005). En palabras de muchos expertos, el impacto máximo de las microfinanzas en la lucha contra la pobreza se logrará en la medida en que estas entidades se incorporen al sector regulado, puedan acceder de forma ilimitada a capital y, así, ampliar sus servicios tanto como sea necesario” (Von Stauffenberg & Perez F., 2007, pág. 23).

“La búsqueda de la sostenibilidad lleva a veces a que algunas entidades, especialmente las más grandes —siempre que exista un entorno legal favorable— inicien el proceso de transformación en entidades supervisadas por las autoridades correspondientes. Esto les permite, en muchos casos, captar fondos del público, ofreciendo así una gama de servicios más amplia, y crecer de forma ilimitada gracias al acceso a financiación. No obstante, no todas las IMF pueden pasar por procesos de transformación. Estos procesos son especialmente caros y aún en varios países no existe un entorno regulatorio adecuado que permita la transformación institucional sin sacrificar la misión institucional. Como se verá más adelante, existen contextos en los que inadecuados marcos legales pueden impedir la transformación de las entidades (excesivos costes y requisitos inadaptados a la realidad de las microfinanzas)” (Von Stauffenberg & Perez F., 2007, pág. 23).

“Cabe destacar, no obstante, que las subvenciones a IMF han cumplido un papel importante en el crecimiento de las microfinanzas, aunque cada vez es más limitado su papel. En efecto, cuando una entidad microfinanciera es aún pequeña y presenta una limitada cartera de clientes, los subsidios pueden ser necesarios para evitar que la entidad busque la sostenibilidad a través de excesivos cobros a los clientes. Una vez que la institución crece lo suficiente, puede pasar fácilmente a ser financiada con recursos comerciales. Asimismo, para entidades en proceso de crecimiento, la adquisición de sistemas de información, las mejoras de los niveles de formación de su personal o la investigación para el desarrollo de nuevos productos, pueden ser áreas donde un aporte subsidiado puede estar justificado. Pero los subsidios deben ser tratados con extrema cautela para evitar que las IMF cubran con esos fondos ineficiencias en su gestión. Es importante que los donantes, definan estrategias de apoyo a las microfinanzas que potencien el sano crecimiento de las entidades, sin poner obstáculos o permitir ineficiencias. En este sentido, destacan iniciativas como las del CGAP que, a través de sus informes-país denominados CLEAR (Country Level Effectiveness and Accountability Review), pretenden orientar las intervenciones de apoyo a las microfinanzas por parte de organismos donantes para el desarrollo de una determinada industria. Cabe destacar que, en la actualidad, cuando muchas de las tecnologías microfinancieras ya están desarrolladas y probadas, muchas entidades no requieren del uso de subsidios para operar, por lo que su uso debe estar bien delimitado” (Von Stauffenberg & Perez F., 2007, pág. 24).

#### (ii) Profundidad del alcance

“Otro de los objetivos institucionales presentes en las estrategias de crecimiento de las IMF es lograr una mayor profundidad del alcance. Esto significa tratar de llegar a poblaciones más pobres, hasta ahora desatendidas incluso por las IMF. Este reto, que persiste en el mercado de las microfinanzas, es especialmente importante. Existen mercados, sobre todo en zonas urbanas, en los que la presión de la competencia puede derivar en el sobreendeudamiento de los clientes, algo que, a medio plazo,

tiene dramáticas consecuencias para las familias y para la industria microfinanciera, y que las IMF deben evitar. Por otro lado, el exceso de competencia o la determinación de estrategias de crecimiento que buscan una rápida rentabilidad, pueden llevar también a que la IMF pierda su mercado meta inicial, pasando a atender clientes de mayor poder adquisitivo e incluso competir en segmentos de mercado ya atendidos por el sector bancario convencional. En realidad, el reto más importante de las IMF, más que únicamente competir por las zonas ya atendidas, es seguir desarrollando productos para abrir el acceso a poblaciones aún no atendidas que demandan servicios financieros” (Von Stauffenberg & Perez F., 2007, pág. 24).

### (iii) Calidad y diversidad de los servicios financieros

La búsqueda de la calidad en el servicio es uno de los pilares básicos de la responsabilidad de cualquier empresa. En microfinanzas, la calidad en el servicio es especialmente importante dada la cercanía de la entidad con los clientes y el trato personalizado que éstos esperan. Pero no sólo eso: en mercados no saturados, donde las IMF operan solas, a veces casi en condiciones de monopolio, la calidad en el servicio es un elemento demostrativo de la integridad institucional y de la coherencia entre los objetivos sociales y económicos de la entidad. La calidad en el servicio será en gran medida la garantía de sostenibilidad en el largo plazo. En entornos competitivos, la búsqueda de la calidad en el servicio es necesaria para aportar un valor diferencial a los productos de la entidad y para lograr la fidelidad de los clientes. El objetivo de la IMF es que el cliente se sienta a gusto y mantener una relación de servicio a largo plazo. De ahí, que cada vez más entidades apliquen mecanismos de evaluación de la satisfacción de clientes para mejorar la toma de decisiones gerenciales sobre la calidad del servicio. Estas evaluaciones se emplean también como herramienta para mejorar el diseño de productos y medir parte del desempeño social (satisfacción del cliente, adecuación de los productos a las necesidades, etc.)” (Von Stauffenberg & Perez F., 2007, pág. 25).

“Las IMF más exigentes buscan ampliar su oferta de productos incorporando productos diversos de crédito y de ahorro, con el fin de adaptarse a las necesidades de los clientes. En el caso de ONG, y otras entidades dedicadas solamente al otorgamiento de préstamos, la calidad y excelencia de su servicio estará limitada a la creación de nuevos productos crediticios (no de ahorro), adaptados a nuevos sectores económicos (crédito rural, microleasing, etc.), adaptar los plazos o cuotas e incluso innovar en la utilización de tecnología que les permita acceder a zonas remotas, no atendidas por los elevados costes de transacción” (Von Stauffenberg & Perez F., 2007, pág. 25).

c) *Estructura organizativa*

“La mayoría de las IMF cuentan con una estructura organizativa básica similar, compuesta por una unidad central y una red de oficinas o agencias desde las que se presta el servicio a los clientes (en entidades especialmente grandes que operan en amplias áreas geográficas es posible que las oficinas estén agrupadas en torno a oficinas regionales que a su vez dependen de la unidad central)<sup>2</sup>. Esta estructura se deriva de uno de los principios básicos de la financiación a clientes de escasos recursos: la importancia de estar cerca (Rhyne, 1995)” en (Von Stauffenberg & Perez F., 2007, pág. 25).

“La estructura de agencias, en las que se minimiza la estructura y se exige una máxima eficiencia, es también la clave para la expansión de la actividad de la organización. Las mejores entidades cuentan con procesos totalmente estandarizados en sus sucursales. Esto permite mantener un crecimiento controlado y consolidado, acorde con los planes de la organización. Esta estandarización permite eliminar las ineficiencias y optimizar la productividad de las mismas. Para ello, las funciones del personal están claramente definidas y se trabaja incluso con planificaciones diarias de las tareas a desempeñar. Esto permite también evaluar el desempeño y detectar problemas de gestión. Normalmente, se espera que las agencias sean altamente productivas, exigiendo el cumplimiento de indicadores que

permiten evaluar el desempeño del personal y el rendimiento de una oficina, además de evaluar el cumplimiento de los planes operativos previstos” (Von Stauffenberg & Perez F., 2007, pág. 26).

“La estructura central es esencial para prestar servicios al resto de agencias o puntos de atención a los microempresarios. Las funciones principales son: administración (contabilidad, sistemas, recursos humanos, controles financieros y de desempeño de las diferentes agencias y del personal, gestión de activos y pasivos), financiación (gestión de recursos para financiar las operaciones, diversificación de riesgos) y apoyo técnico (formación del personal, investigación y desarrollo, marketing y comercialización). También la estructura central debe regirse por criterios de productividad. Aunque esto es más complejo que la medición de productividad en las agencias, se utilizan algunos indicadores, como el porcentaje de empleados de estructura en relación al personal de crédito, para determinar si esta unidad central tiene una estructura excesiva. Los logros de productividad en las estructuras centrales suelen repercutir enormemente en las mejoras de productividad global de la organización” (Von Stauffenberg & Perez F., 2007, pág. 26).

“A medida que las operaciones y procedimientos se estandarizan y se definen mecanismos de control y comunicaciones adecuados, se descentralizan funciones desde la central hacia las oficinas regionales o agencias. En muchas IMF el proceso de aprobación de préstamos se caracteriza por estar altamente descentralizado. Normalmente, los préstamos se clasifican por monto, de tal forma que los préstamos hasta una determinada cantidad se aprueban en las propias agencias con la supervisión de los coordinadores o jefes de oficina y, para préstamos de mayor cuantía, se realizan comités de préstamos en la central. El órgano que participa en la aprobación de los préstamos es el Comité de Créditos que está formado bien por el coordinador de agencia con el personal de campo (oficiales de crédito) o bien por el jefe de agencia y el director de crédito de la central. La descentralización es esencial en este tipo de entidades, ya que reduce los tiempos de aprobación de los préstamos,

repercutiendo enormemente en la productividad. Además, la rapidez en el otorgamiento de los préstamos es uno de los atributos más valorados por los clientes de microfinanzas. Para un cliente, largos tiempos de espera pueden derivar en impactos muy negativos en su negocio o agravar las consecuencias de momento de inestabilidad familiar frente a una situación transitoria de iliquidez que no pueda resolver de forma inmediata” (Von Stauffenberg & Perez F., 2007, pág. 26).

d) *Gobierno y toma de decisiones*

Lograr un equipo de gobierno y gestión integrado, comprometido y capacitado es uno de los elementos básicos de las entidades de microfinanzas con mayor éxito. Se valora especialmente que el equipo de gobierno sea multidisciplinar, con conocimiento del sector de las microfinanzas y también del sector social. En entidades dedicadas especialmente al trabajo en sectores rurales es conveniente que haya personas con conocimiento de la problemática de ese sector. En muchos casos, a medida que la institución crece y desarrolla su actividad de intermediación financiera, se busca la incorporación a la junta de profesionales con perfil financiero y de banca convencional, que se unen a los perfiles relacionados con el ámbito social, en muchos casos provenientes del sector de las ONG. Es fundamental que el equipo de gobierno obtenga información periódica puntual y rigurosa sobre el desempeño de la institución y conozca los riesgos asumidos por la entidad. Los reportes más utilizados son los informes sobre el estado de la cartera, estados financieros, informes de tesorería, informes de auditoría interna, informes de auditores externos, calificaciones especializadas y cualquier otro estudio o informe, como evaluaciones de impacto que se realicen puntualmente y que otorguen información relevante sobre el desempeño financiero y social de la entidad” (Von Stauffenberg & Perez F., 2007, pág. 27).

“Por su parte, es clave que la gerencia, al igual que parte del equipo de gobierno, conozca en profundidad la operativa de la entidad y mantenga una fluida comunicación con toda la institución y con sus clientes. De hecho, las

características de los gerentes de un grupo de las mejores entidades de microfinanzas, según el estudio realizado por Rhyne (1995, p.99) son:

- Dedicación extremadamente alta a la institución.
- Clara visión estratégica de hacia dónde va la institución.
- Detallado conocimiento interno de la operativa y los indicadores clave.
- Capacidad de interactuar con el entorno social y político.
- Capacidad para motivar al personal.
- Capacidad para proyectar la cultura organizativa a todos los niveles de la organización” (Von Stauffenberg & Perez F., 2007, pág. 27).

## **2. La gestión de riesgos en las entidades microfinancieras**

“Sin duda, una de las áreas clave de cualquier entidad financiera es la gestión de riesgos. En el caso de las microfinanzas, la gestión de riesgos es igualmente un elemento esencial para lograr la sostenibilidad institucional y la estabilidad del servicio en el largo plazo. La gestión de riesgos, como sucede en cualquier empresa, implica no tanto eliminar completamente los riesgos, sino conocer los que se asumen, prevenir los problemas que pueden impactar en la entidad y detectar aquellos que surjan en cada momento. La estructura y complejidad de los sistemas de gestión de riesgos dependerán del tamaño y tipo de IMF” (Von Stauffenberg & Perez F., 2007, pág. 27).

“A continuación, se describen las principales categorías de la gestión de riesgos de las entidades microfinancieras, haciendo especial mención a aquellas áreas que son particularmente propias de las IMF y que pueden clasificarse en:

A. Riesgos financieros: los que hacen referencia a la gestión de los riesgos de crédito, de cartera en riesgo, de gestión de activos y pasivos, liquidez, etc.

B. Riesgos operativos: los que hacen referencia a problemas en los procesos operativos internos de la entidad (gestión del personal, mala gestión de los créditos, inexistencia de procesos estandarizados, ineficiencias en el registro y suministro de información).

C. Riesgos estratégicos: los que pueden causar desvíos en la misión de la organización, o afectar a su sostenibilidad. Normalmente están ligados al gobierno de la institución, su adecuada o inadecuada supervisión y su capacidad de gobierno.

D. Riesgos del entorno: aquellos factores que están fuera del control de la entidad, pero que le afectan (políticos, de mercado, regulatorios, macroeconómicos, etc.)” (Von Stauffenberg & Perez F., 2007, pág. 28).

*a) Gestión de riesgos financieros en microfinanzas*

“La mayor parte de las IMF centran el énfasis de su gestión de riesgos financieros en el riesgo de los préstamos (minimizar el riesgo de cada operación crediticia individualmente) y en mantener una buena calidad de cartera (niveles aceptables de morosidad o cartera en riesgo). Esto es debido a que el microcrédito predomina en los servicios otorgados por las IMF. A medida que las instituciones crecen, captan depósitos, dependen de fuentes de financiación externa, etc., la necesidad de llevar una gestión integral de riesgos financieros es cada vez mayor” (Von Stauffenberg & Perez F., 2007, pág. 28).

(i) El riesgo de crédito

“Es el más supervisado en las IMF y hace referencia a las posibilidades de que la entidad tenga problemas con los pagos de los préstamos. Está compuesto a su vez por el riesgo de cada transacción (riesgo de cada préstamo otorgado) y el riesgo de la composición de la cartera. El riesgo de transacción se ve minimizado gracias al desarrollo de metodologías de crédito adaptadas a la idiosincrasia y perfil de riesgo del sector informal. El riesgo de cartera se minimiza diversificando los préstamos en sectores de actividad, zonas geográficas, entre otros, y estableciendo límites máximos de préstamo, plazos, etc. La gestión del riesgo de cartera se lleva a cabo haciendo análisis cruzados, por tipo de préstamo, oficina, etc., para poder delimitar tendencias y establecer medidas correctoras o políticas que



eliminen ese riesgo (y potencial pérdida)” (Von Stauffenberg & Perez F., 2007, pág. 29).

A grandes rasgos, el riesgo de crédito se minimiza a través de tres elementos:

- Estandarización de procesos de análisis de riesgos y recogida de información.

“Las entidades micro financieras han desarrollado de forma óptima las metodologías de crédito, maximizando la eficiencia del proceso y minimizando los riesgos. El personal de campo, responsable de los procesos de colocación y captación, pasa largos periodos de inducción, en los que aprende las políticas de crédito y los elementos claves del análisis de los clientes. Asimismo, se estandarizan los formularios de recogida de información. Son ya muchas las IMF, especialmente las de mayor tamaño, que utilizan tecnología PDA para que los oficiales de crédito puedan registrar la información de forma totalmente estandarizada y en el mismo momento en el que están visitando al cliente. Esto minimiza los tiempos de elaboración de formularios, reduce los errores y mejora la eficiencia de la institución” (Von Stauffenberg & Perez F., 2007, pág. 29).

- Análisis de riesgos en el momento de concesión del microcrédito.

“Los riesgos de crédito dependen de que el cliente tenga voluntad y capacidad de pago. Ambos componentes son analizados muy de cerca por el oficial de crédito gracias a la cercanía con el cliente. Para lo primero, se utilizan referencias personales del cliente y visitas a su lugar de residencia y trabajo, entre otros. Para lo segundo, se analiza en detalle la situación económica del grupo familiar” (Von Stauffenberg & Perez F., 2007, pág. 29).

“Análisis de voluntad de pago— hace referencia a la cultura o moral de pago y se realiza con el objetivo de detectar si el cliente es confiable y potencial buen pagador. Este riesgo se disminuye manteniendo entrevistas personales con el cliente, preferiblemente visitando su casa y/o el lugar donde tiene

ubicado su negocio. Además, se solicitan referencias personales del cliente y, en muchos casos, es obligatorio que los oficiales de crédito hagan consultas a sus vecinos o negocios cercanos. Es frecuente, especialmente en préstamos individuales, la solicitud de que un fiador avale la fiabilidad de la persona y le sirva de garante en casos de impago. Asimismo, se busca minimizar este riesgo con la utilización de garantías que motiven al repago: activos tangibles (bienes tomados en prenda) o intangibles (honor, presión del grupo, etc.)” (Von Stauffenberg & Perez F., 2007, pág. 29).

“Análisis de capacidad de pago— hace referencia a la disponibilidad de recursos por parte del cliente para hacer frente a sus obligaciones periódicas de pago. Para analizar esto, el oficial de crédito estudia cuidadosamente la disponibilidad de renta neta familiar (considerando la renta del negocio y de otras fuentes de ingresos para la familia) y determina un porcentaje máximo de endeudamiento posible para ese cliente. Para ello, es necesario que los oficiales de crédito construyan con los datos recabados del empresario, a través de conversaciones y observación directa, unos estados financieros (balance y cuenta de pérdidas y ganancias) de la actividad empresarial. Dada la estrecha vinculación que existe entre la familia y la microempresa (unidad económica totalmente vinculada), se toman datos económicos de todo el grupo familiar. Se construye así unos estados financieros de la familia, en base a datos aportados por el empresario, complementados con la experiencia del oficial de crédito que los contrasta con negocios similares ya financiados por la IMF y con el conocimiento del oficial de préstamo sobre el área o tipo de negocio. El oficial de crédito, en muchos casos, llega a visitar el hogar familiar y/o el negocio para hacerse una idea real de la situación empresarial y familiar. Se analiza igualmente el historial crediticio de la persona y si tiene préstamos vigentes en otras entidades o deudas pendientes de pago. En los casos en los que existe un sector microfinanciero desarrollado, se recurre a las centrales de riesgo, en las que se registran los clientes de las IMF y se valora el historial crediticio de ese cliente en otras entidades (si ha cumplido puntualmente con sus obligaciones) y si mantiene

deudas abiertas con otras entidades” (Von Stauffenberg & Perez F., 2007, pág. 30).

“La voluntad y capacidad de pago se refuerzan con la determinación de las garantías requeridas, que tienen la finalidad de motivar el repago. Las opciones que el oficial de préstamo tiene para determinar la utilización de un tipo de garantía u otra vienen dadas normalmente por las políticas crediticias de la institución y por el tipo de metodología microcrediticia que esté siendo utilizada, así como por las posibilidades del cliente. En el caso de préstamos solidarios, se utiliza la solidaridad de un grupo que se constituye como codeudor de la totalidad de deuda asumida por todo el grupo (sin necesidad de aportar garantías reales de ningún tipo, basado en el compromiso de pago del grupo y en la presión al pago que eso ejerce). En el caso de préstamos individuales, se selecciona la garantía exigible en función del monto y tipo de préstamo, así como las condiciones socioeconómicas de la persona. Las garantías pueden ser desde hipotecarias (para préstamos grandes y frecuentemente en préstamos agrícolas, etc.) hasta fiadores (personas con nómina o ingresos relativamente estables que se constituyen en garantes de la deuda del cliente) o prenda (cesión de bienes en caso de impago). Normalmente, las garantías en prenda se utilizan más como una forma de presión al pago que como una fórmula que garantice la cobertura de la deuda en caso de impago. Normalmente, el valor de realización de la prenda es inferior al monto adeudado; pueden ser bienes de difícil realización, pero de especial valor «sentimental» para el cliente y que le incentivan al pago. En ocasiones, se utiliza una combinación de garantías (fiador o avalista y garantía prendaria, por ejemplo)” (Von Stauffenberg & Perez F., 2007, pág. 31).

“Asimismo, cada entidad promueve el incentivo al repago con diferentes fórmulas. Una es ofrecer al cliente la posibilidad de permanecer como tal a largo plazo en la entidad y acceder a préstamos de mayor cuantía si mantiene elevados índices de repago. De hecho, cuando una cliente impaga sus deudas tendrá bastante dificultad en renovar un préstamo con la entidad o no podrá acceder a préstamos de mayor cuantía. Lo mismo sucede para

determinadas metodologías de préstamos en bancos comunales, en los que el cliente no puede acceder a préstamos de mayor tamaño si no mantiene unos niveles de ahorro interno determinados. En realidad, las IMF ofrecen a sus clientes un activo de importante valor: la posibilidad de acceder a un monto acumulado de dinero para invertir en sus negocios o para utilizarlo en la subsanación de gastos repentinos. De no existir el préstamo, tendrían que recurrir a fuentes informales de crédito, probablemente más caras, o vender sus propios activos familiares o empresariales empeorando su situación futura. Este hecho, acceder a montos acumulados de dinero, permite a las familias pobres gestionar mejor su efectivo y reducir las fluctuaciones de sus ingresos; de ahí que asegurar un panorama futuro en el que se mantiene esa fuente alternativa de efectivo, bajo un riesgo controlable y evitando el sobreendeudamiento, es también uno de los principales incentivos al pago, que minimiza el riesgo crediticio de la institución” (Von Stauffenberg & Perez F., 2007, pág. 31).

- Monitoreo cercano y procedimientos de recuperación estandarizados, ágiles y efectivos.

“Otra de las claves de cómo las IMF minimizan el riesgo es el continuo monitoreo de la cartera de clientes. Cada oficial de crédito recibe información diaria de la situación de su cartera: préstamos en mora, cuotas vencidas, días de retraso, etc. Inmediatamente, en muchos casos al día siguiente del retraso, el oficial de crédito inicia los mecanismos de recuperación establecidos por las políticas de la institución. Puede comenzar con una llamada, o una visita al cliente en la que se trata de conocer el motivo del retraso y analizar sus causas y posibles soluciones. En este punto, es muy importante la experiencia del asesor y la relación de confianza que exista entre el oficial y el cliente. El trato cercano y la disponibilidad a entender la situación y buscar soluciones no pueden ser confundidas con la flexibilidad en el pago. El oficial debe garantizar el pago en el menor plazo posible, recordando la importancia del cumplimiento de sus compromisos, la existencia de intereses por mora que agravan la situación a medida se va ampliando el periodo de impago y la repercusión de los impagos en la

posibilidad de recibir préstamos futuros. Si el cliente no paga, se llevan a cabo otra serie de medidas como el envío de notificaciones escritas. Transcurrido un tiempo prudencial, el caso puede pasar a personal específico dentro de las IMF o de las agencias (los recuperadores) encargadas únicamente de recuperar préstamos en mora. De no lograr resultados, el caso suele pasarse a un departamento legal, en el que se inicia el proceso de ejecución de las garantías. En algunos casos, y dependiendo de la naturaleza de las causas que hayan llevado a la situación de impago, se procede a reestructurar la deuda. No obstante, por el criterio de prudencia, los créditos reprogramados contabilizan íntegramente en los cálculos de cartera en riesgo de la entidad, para evitar la práctica de ocultar riesgos reprogramando deudas” (Von Stauffenberg & Perez F., 2007, pág. 32).

“Por su parte, la gerencia de créditos o área responsable de la cartera realiza el trabajo de supervisión e incentivo a los oficiales de crédito para que eviten estas situaciones. Normalmente, genera información diaria que permita definir planes de intervención por agencia o por oficial de crédito. Además, analiza los índices de impagos en su globalidad, por producto, por región o agencia, etc., para descubrir tendencias que requieran de la adopción de medidas institucionales que eviten un riesgo crediticio para la entidad en su conjunto. Todo esto viene reforzado por la implantación de una fuerte cultura institucional de “cero tolerancias” a los impagos. Ésta es una de las mejores fórmulas preventivas para evitar los riesgos de crédito en las IMF” (Von Stauffenberg & Perez F., 2007, pág. 32).

“La gestión del riesgo crediticio de la totalidad de la cartera se realiza limitando la exposición a determinados sectores de actividad que tengan mayor riesgo (crédito agropecuario o préstamos estacionales –que se otorgan en periodos concretos del año por un incremento de la actividad en un determinado sector, por ejemplo, los que se otorgan en épocas navideñas para microempresas comerciales o de servicios, o los que se hacen en épocas de siembra). Las IMF se realizan también análisis cruzados que

permiten identificar tendencias de riesgos en un determinado sector, área geográfica o producto” (Von Stauffenberg & Perez F., 2007, pág. 32).

“En este punto son relevantes los esfuerzos que muchas IMF están realizando para utilizar técnicas de scoring (CGAP, 2006). Estas técnicas, aplicadas al análisis de clientes, a la gestión de impagos, a la salida de clientes de la IMF, etc., pueden aportar información relevante para la IMF, reducir sus riesgos y sus costes de gestión. En la actualidad, su aplicación es limitada, sobre todo en el análisis de crédito y, hasta la fecha, se considera como una técnica complementaria y no sustitutiva del análisis más directo que realizan los oficiales de crédito, basado en información cualitativa derivada de la cercanía con el cliente. Sólo las grandes IMF con potentes sistemas de información, que acumulan datos históricos de los clientes, están aplicando estas técnicas. Asimismo, se encuentran limitaciones en su aplicación en instituciones con tecnologías basadas en la garantía solidaria (grupos y/o bancos comunales), en las que no existe mucha información de las características de los clientes individuales (Schreiner 2003). En cualquier caso, se ha observado su utilidad para predecir el riesgo (y así reducir los costes) cuando se utiliza como calificación complementaria a las tecnologías crediticias de microfinanzas actuales. Aún más, la calificación no solamente ayuda a predecir el riesgo, sino que el proceso de derivar la fórmula revela también cómo afectan al riesgo las características del prestatario, del préstamo y del prestamista. Este conocimiento es útil, aunque la entidad de microfinanzas use o no las predicciones del riesgo a partir de la calificación para respaldar la toma de decisiones diarias” (Von Stauffenberg & Perez F., 2007, pág. 33).

#### (ii) Otros riesgos financieros

“Existen otros riesgos financieros como el de liquidez, el de tipos de interés, el riesgo cambiario y el de gestión de activos y pasivos (GTZ, 2000). Todos son comunes a cualquier entidad financiera. Se mencionan brevemente a continuación:

- El riesgo de liquidez se produce cuando la entidad no tiene suficientes recursos en efectivo para hacer frente a desembolsos o gastos corrientes. Para evitar esto, las IMF suelen realizar estimaciones de flujos de caja semanales o mensuales, establecer límites a los retiros en las cuentas de ahorro y mantener activos fácilmente realizables o líneas de crédito con entidades bancarias.

- Se da también el riesgo motivado por las variaciones en los tipos de interés, que afecta al valor de los activos y pasivos de la IMF. Es una gestión clave de tesorería en finanzas y, por tanto, en las entidades microfinancieras, especialmente en aquellas que ejercen elevados niveles de intermediación financiera y financian sus activos con variedad de pasivos (desde pasivos a corto plazo en forma de depósitos hasta deudas a más largo plazo en los mercados de capitales). Como es sabido, el riesgo mayor para las IMF se produce ante la variación repentina de las tasas de interés de sus pasivos. Ahí puede producirse un desajuste con los activos, por la posible falta de capacidad de la entidad de revisar sus tasas activas. El riesgo de tipos de interés es más acusado en entidades que otorgan préstamos a largo plazo y se financian en gran medida a través de los mercados de capitales. Asimismo, las entidades microfinancieras que operan en entornos inflacionistas tienen mayor riesgo de tipo de interés. Las entidades microfinancieras más desarrolladas cuentan con departamentos específicos en las oficinas centrales que desarrollan las funciones de gestión de activos y pasivos y que supervisan o planifican variaciones en los tipos de interés.

- El riesgo cambiario se da en las IMF que financian su actividad con préstamos denominados en una moneda y que prestan en otra. Así, la IMF sufrirá pérdidas por fluctuaciones en la tasa de cambio o bien ganancias, si se producen variaciones que suponen menores costes financieros para la entidad. Muchos fondos especializados en microfinanzas otorgan financiación en dólares o euros, lo que deja fuera de acceso a múltiples IMF con economías no dolarizadas y sometidas a variaciones de la moneda. Aun así, muchas entidades optan por acceder a estos fondos por el prestigio que

supone acceder a fuentes internacionales, y desarrollan funciones internas de gestión del riesgo cambiario (ACCION, 2006). Muchas IMF deben, en el caso de acceder a financiación en moneda extranjera, conseguir activos de plazo similar en la misma moneda para evitar grandes desajustes” (Von Stauffenberg & Perez F., 2007, págs. 33 - 34).

#### *b) Gestión de riesgos operativos en microfinanzas*

“El riesgo operativo es especialmente relevante por las implicaciones que tiene en las pérdidas de la IMF y en su sostenibilidad en el medio plazo. La gestión del riesgo operativo tiene como función prevenir, detectar y solucionar problemas derivados del inadecuado funcionamiento de los procesos de la entidad. Los riesgos operativos son los posibles errores o fallos que suceden en los procesos habituales de la organización, bien por fallos del personal o fallos en los sistemas de información o bien por procedimientos erróneos. Puede decirse que los principales riesgos vienen dados por la limitada formación del personal, sistemas de información inadecuados o procedimientos no estandarizados.

Las características de una IMF, que la hacen hasta cierto punto proclive a riesgos operativos, son (CGAP, 2000):

- El registro de cantidad de pequeñas operaciones implicadas en la gestión de préstamos u otros productos en pequeñas cantidades y muy frecuentes.
- La dispersión de su actividad (agencias regionales, a veces muy apartadas y con difícil comunicación).
- Crecimiento acelerado de las IMF que muchas veces lleva al límite las capacidades de los sistemas de información.
- Formación de los gerentes, ya que en ocasiones provienen de sectores sociales, sin conocimiento financiero.



- Excesiva presión para reducir costes o alcanzar sostenibilidad sin medir las implicaciones que esto tiene en la calidad de las colocaciones o de la prestación de servicios.
- Inexistencia de sistemas de información gerencial integrales que aporten información global de la institución.

Puede decirse que los mecanismos clave que permiten llevar a cabo una buena gestión del riesgo operativo son:

- Controles internos: que permiten la supervisión de procesos y detección de problemas.
- Auditoría interna: que revisa la utilización de los procedimientos y políticas internas definidas por la entidad.
- Auditoría externa: que da una visión objetiva y profesional de los estados financieros de la entidad y sus procedimientos” (Von Stauffenberg & Perez F., 2007, págs. 34 - 35).

#### (i) Control interno

“Los controles internos son el conjunto de medidas, políticas y procedimientos que desarrolla una entidad para garantizar su eficiente y adecuado funcionamiento. Al igual que cualquier área de gestión de riesgos, el control interno, tiene la triple función de prevenir, detectar y corregir” (Von Stauffenberg & Perez F., 2007, pág. 35).

“Los controles internos conllevan la adecuada gestión de los recursos humanos de la entidad. Una de las características de las IMF es que son intensivas en mano de obra (los gastos de personal son el coste más elevado de muchas IMF), y de su buena gestión depende el desempeño total de la entidad. Es más, en las IMF, la figura del oficial de crédito que tiene el contacto directo con el cliente es un área de riesgo clave, al igual que es capaz de hacer crecer enormemente la cartera de la institución. Todos los niveles de personal tienen importancia en la adecuada gestión de su equipo.

Una de las bases principales es que todo el personal, y en especial el personal de las oficinas de campo, comprendan y hagan suya la misión institucional (doble objetivo social y financiero). Esto, además de garantizar la unidad de la institución, servirá como elemento motivador de los mismos” (Von Stauffenberg & Perez F., 2007, pág. 35).

#### A. “Políticas de recursos humanos

Una IMF que gestiona adecuadamente su personal contará con sólidas políticas de recursos humanos, que abarcan la selección (criterios), inducción, formación continua, estructura salarial incentivos y motivación.

Los criterios de selección estarán especialmente cuidados en lo que respecta a la contratación de oficiales de crédito. En muchos casos, las entidades prefieren contratar a personas con poca experiencia, pero con alta capacidad de trabajo, además de tener inquietudes de contribuir a la mejora social de las comunidades de su país. El personal de campo pasa gran cantidad de su tiempo en los lugares de residencia y de trabajo de los clientes, mercados, zonas urbanas marginales, zonas rurales alejadas, y debe estar dispuesto a exponerse a las condiciones e incluso riesgos que eso conlleva. Al cabo de varios meses de su trabajo con el sector microempresarial, se esperará que transmita la cultura institucional en su trabajo, que sea un buen conocedor del funcionamiento de las microempresas y de la gestión de las finanzas familiares en el sector informal y un excepcional detector de riesgos para evitar posibles impagos o clientes insolventes o no fiables. En la intuición del oficial de préstamo se encuentra el primer escalón de detección de los riesgos de crédito de la entidad. De ahí que un problema de mora casi siempre sea indicativo de una mala formación del personal de campo y de una inadecuada colocación de préstamos, más que de la insolvencia de los clientes” (Von Stauffenberg & Perez F., 2007, pág. 36).

“Los procesos de inducción están también especialmente estructurados. Normalmente, combinan formación en aula junto con formación de campo con otro oficial de mayor experiencia. En muchos casos, comparten los

objetivos de captación de clientes de tal forma que se trabaja en equipo durante varios meses, hasta que se considera que el oficial está suficientemente formado como para llevar su cartera de clientes de forma individual. Durante los procesos de inducción, el personal de campo recibe formación sobre la cultura institucional, así como sobre todos los procesos y políticas internas. El proceso de formación de personal no termina con la incorporación formal al puesto de trabajo, sino que las mejores entidades brindan formación continua a sus empleados, sobre todo tras analizar posibles áreas de debilidad. Ésta es una de las claves de una buena gerencia organizacional” (Von Stauffenberg & Perez F., 2007, pág. 36).

“La escala salarial de las entidades microfinancieras varía en función de su tamaño y forma jurídica. En IMF grandes, reguladas o bancos comerciales, los salarios prácticamente se equiparán a los de la banca convencional. Esto evita la fuga de personal cualificado y atrae a su vez a personal con formación bancaria a integrarse en puestos gerenciales de las entidades. Para los puestos operativos en las agencias, se utilizan esquemas de incentivos, que son determinantes a la hora de cumplir con los planes operativos de la entidad. Así, los oficiales de crédito tienen incentivos para mantener los niveles de mora por debajo de un porcentaje determinado, incrementar el número de clientes, mantener la tasa de abandono de clientes, etc. En muchos casos, se definen esquemas de incentivos basados en equipos de trabajo, que fomentan la cultura de trabajo en común. Paralelo a este sistema de incentivos, es importante que las entidades cuenten con un claro y comprensible sistema de evaluación de desempeño. Los oficiales de crédito de las mejores organizaciones, disponen de información diaria del estado de sus carteras de clientes (cartera colocada, número de clientes, préstamos en mora, etc.), lo cual les permite reaccionar rápido y trabajar diariamente para cumplir sus objetivos” (Von Stauffenberg & Perez F., 2007, págs. 36 - 37).

## B. Control del fraude

“El riesgo de fraude es relativamente común en entidades microfinancieras. Hace referencia a las pérdidas de la IMF derivadas de robo, engaño del personal o de los clientes. Puede producirse con mayor frecuencia en las agencias, entre oficiales de crédito. Las formas más comunes de fraude son el robo de dinero por parte de un oficial, la creación de préstamos fantasma, la manipulación de datos de clientes, etc. Los clientes pueden aprovecharse, si el oficial no hace visitas de verificación, solicitando préstamos para actividades inexistentes, aliándose de forma fraudulenta con el oficial, etc.” (Von Stauffenberg & Perez F., 2007, pág. 37)

“Para evitar el fraude es fundamental el uso de medidas estrictas de control interno a nivel de agencias de crédito, donde se produce el mayor volumen de operaciones, y visitas aleatorias de verificación de información de clientes, además de cruces de información contable financiera con registros de cartera, etc. Asimismo, la creación de una cultura de respuesta estricta frente al fraude, suele minimizar estos casos, de ahí la importancia de que los casos de fraude sean duramente penalizados y comunicados abiertamente a los empleados de la entidad” (Von Stauffenberg & Perez F., 2007, pág. 37).

“Otras políticas para evitar el fraude son la formación de los gerentes de agencia para poder detectar estos casos, rotar el personal de campo para que no establezca vínculos a largo plazo con un grupo de clientes, mantener buenos niveles salariales para los oficiales, mejorar los procesos de selección, entre otros” (Von Stauffenberg & Perez F., 2007, pág. 37).

## C. Políticas y procedimientos de funcionamiento general

“Es fundamental que las políticas de la IMF estén recogidas por escrito, para guiar las operaciones de la entidad, en manuales fácilmente comprensibles que utilice el personal. Las áreas de la IMF que deben contar con políticas y procedimientos claros son: operaciones financieras (crédito, ahorro, revisión de la calidad de cartera y provisiones, sondeo de mercado o demanda

potencial), suministros (compras, nóminas, activos fijos) y tesorería (manejo de efectivo, gestión de cheques y cuentas bancarias, inversiones, gestión de liquidez)” (Von Stauffenberg & Perez F., 2007, págs. 37 - 38).

(ii) Auditoría interna

“Muchas IMF no pueden permitirse tener un departamento o auditor interno a tiempo completo, pero suelen subcontratar a un profesional a tiempo parcial y sin vinculación con la firma de auditoría externa. Todas las IMF deben contar con esta figura, dado el riesgo operativo de las entidades por la gran cantidad de pequeñas operaciones que se realizan, a veces, con sistemas de información insuficientes o no integrados. El auditor interno debe reportar a la Junta Directiva” (Von Stauffenberg & Perez F., 2007, pág. 38).

(iii) Auditoría externa

“La auditoría externa es especialmente relevante cuando la IMF inicia el acceso a fuentes de financiación externas, de tipo comercial. También algunos donantes requieren esta información, pero será especialmente importante si la entidad quiere ser elegible para financiación externa comercial o de organismos internacionales. La realización de auditorías externas da credibilidad a los estados financieros de la entidad, ofrece garantías de credibilidad de la información de cara a inversores externos e identifica debilidades en controles internos y sistemas” (Von Stauffenberg & Perez F., 2007, pág. 38).

*c) Gestión de riesgos estratégicos en micro finanzas*

(i) Riesgo de gobierno

“El órgano de gobierno es decisivo para evitar riesgos. La experiencia y conocimiento del órgano de gobierno es fundamental para no confundir las estrategias a seguir por la entidad. El sentido de exigencia suele aumentar cuando las entidades se regulan y los accionistas son formalmente propietarios de la entidad.

Algunas agencias de cooperación han desarrollado líneas de fortalecimiento de IMF, precisamente dirigidas a fortalecer y capacitar a los órganos de gobierno de IMF en crecimiento y han promovido viajes de intercambio a IMF exitosas con estructuras consolidadas. Es importante que el órgano de gobierno tenga muy claro el doble objetivo social y financiero de las microfinanzas y haya interiorizado profundamente la misión de la institución para su mantenimiento en el largo plazo. Los desvíos de la misión provocados por un inadecuado gobierno de la institución son un importante factor de riesgo en el medio plazo. Igualmente, un gobierno de una IMF que prima excesivamente los objetivos sociales sin velar por la salud financiera de la entidad avocará a la institución a la desaparición en el medio/largo plazo. El equilibrio y el rigor en el cumplimiento de ambos objetivos es esencial para una IMF con potencial de liderazgo.

Para garantizar un adecuado gobierno de la institución, debe lograrse una adecuada combinación de perfiles técnicos y profesionales en la junta desde banqueros y especialistas en finanzas, hasta sociólogos y especialistas en economía de desarrollo, pasando por otros perfiles que completen las facetas relevantes de la cultura, visión y áreas estratégicas de la institución. A veces, puede ser importante crear comités específicos que se encarguen de gestiones concretas o comités transitorios que velen por un proceso de cambio estacional como puede ser un periodo planificado de crecimiento institucional, de regulación, de cambio de sistemas de información o de introducción de nuevos productos. El órgano de gobierno debe tener acceso a reportes de información relevante y rigurosa, que facilite su toma de decisiones sobre la institución. Los reportes más utilizados por los órganos de gobierno de las IMF son: reporte de cartera, estados financieros mensuales o trimestrales, informes de auditoría, calificaciones especializadas y, eventualmente, auditorías externas, evaluación de impacto, plan estratégico y seguimiento de los planes operativos, información del mercado de las microfinanzas, planes de marketing, información por producto, etc. (Campion, A. 1998)” (Von Stauffenberg & Perez F., 2007, pág. 39).

## (ii) Riesgo reputacional

Otro riesgo estratégico es el reputacional, que hace referencia a la opinión externa que se genera en torno a la IMF. Es clave para que puedan recibir apoyo de los organismos de cooperación que han promovido las microfinanzas, de los bancos locales y de las instituciones supervisoras para mantener los índices de permanencia de clientes en la entidad, así como unos niveles controlados de morosidad. En el incentivo al pago, afecta también el hecho de que los clientes sientan cierta lealtad con la institución. Para ello, la imagen de confianza y solidez de la institución es fundamental. Mantener una buena comunicación y ser transparentes en la oferta de información e imagen es muy importante en este sentido” (Von Stauffenberg & Perez F., 2007, pág. 19).

### **2.1.2. Base Epistémica**

La epistemología es considerada como la doctrina de los fundamentos y métodos del conocimiento científico, su principio es la explicación del conocimiento, por cuanto las bases epistemológicas de una investigación son aportadas por los paradigmas epistémicos y disciplinares, y a partir de los cuales, se enfoca el estudio de su objeto y los operadores epistemológicos que estos le proporcionan.

Por lo que “A la parte de la filosofía denominada “Lógica”, pertenecen cuestiones como la deducción y la inducción, la falsabilidad o refutabilidad, el positivismo lógico, los criterios preferencialistas o verificacionistas, o los contextos de descubrimiento y de justificación, que figuran en la literatura” (Alvarez, 1997, pág. 24), en este sentido las bases epistémicas del control interno de las operaciones activas y pasivas radican en la lógica matemática.

Al considerar las bases o modelos epistémicos que se encuentran de manera subyacente en la profundización de los mercados micro financieros en Bolivia y el control interno de las operaciones activas, es posible establecer conclusiones a partir de determinadas premisas por razones puramente formales. “En la deducción, las inferencias establecen

conclusiones necesarias a partir de determinadas premisas por razones puramente formales. En la inducción, se parte de los hechos observados para formular conclusiones más generales. La relación entre premisa y conclusiones no es necesaria sino probable” (Alvarez, 1997, pág. 24).

Como es de conocimiento de la comunidad científica “El contador estadístico se ocupa de hechos económico contables, hipótesis y leyes. Inicia sus investigaciones con una colección de hechos y busca mediante hipótesis, llegar a leyes”. Por lo que tenemos por un lado la ciencia contable como pilar fundamental de la formación del contador financiero, pero también las matemáticas como elemento central.

Esta amalgama de teoría del control financiero, las matemáticas y la estadística nos permite mencionar al realismo e instrumentalismo donde “el realismo atribuye a la ciencia el papel de descubrir las explicaciones de los fenómenos.” en este sentido las teorías económicas “existirían con independencia de nuestras elucubraciones conceptuales. Los modelos en cuanto abstracciones de la realidad, se contemplan como herramientas para comprender el mundo de los hechos” (Alvarez, 1997, pág. 28).

Al respecto se puede inferir que “La diferencia primera y más notable entre las varias ciencias es la que se presenta entre ciencias formales y ciencias fácticas, o sea, entre los que estudian ideas y las que estudian hechos. La lógica y la matemática son ciencias formales: no se refieren a nada que se encuentre en la realidad, y, por tanto, no puede utilizar nuestros contactos con la realidad para convalidar sus fórmulas “. Por el otro lado “La física y la psicología se encuentran en cambio entre las ciencias fácticas: se refiere a hechos que se supone ocurren en el mundo, y, consiguientemente, tiene que apelar a la experiencia para contrastar sus fórmulas” (Bunge, La investigación científica, 2011, pág. 19).

Medir el comportamiento de los agentes económicos en profundización de los mercados micro financieros en Bolivia y el control interno de las operaciones activas por ejemplo corresponde a una interrelación entre ciencias formales y fácticas, puesto que la contabilidad mediante la



aplicación de unidades de análisis, como las operaciones cotidianas, corresponden a las ciencias formales, pero por el lado de los hechos económicos se inscriben por el lado de las ciencias fácticas.

En este entendido “La lógica se interesa, entre otras cosas, por la estructura de las ideas factuales y formales; (Bunge, La investigación científica, 2011, pág. 19), por lo que la contabilidad tendría la lógica como modelo epistémico que se ajusta a las bondades de la disciplina que fundamenta la actividad relacionada con el conocimiento en una condición exclusivamente material de los hechos pero también en el mundo de las ideas.

### **2.1.3. Vertientes teóricas del sistema financiero**

El sistema financiero tiene un papel preponderante en las economías modernas y puede influir significativamente en el progreso económico, especialmente en países con mercados de capitales poco desarrollados, convirtiéndose en piedra angular de la prosperidad económica. De ahí la importancia de acelerar la profundización y bancarización, en especial en países donde existe un bajo acceso de los agentes económicos a los servicios financieros.

Para analizar nuestro objeto de estudio se considera a la corriente neoclásica, porque tiene la virtud de explicar en base a las fuerzas del mercado como son la oferta y la demanda, el comportamiento del sector de las microfinanzas donde se puede realizar las respectivas indagaciones.

#### **2.1.3.1. Los Neoclásicos**

El término economía neoclásica o escuela neoclásica es un concepto impreciso utilizado en economía; para referirse en general a un enfoque económico basado en una tentativa de integrar al análisis marginalista algunas de las percepciones provenientes de la economía clásica, estas tentativas incluyen:

Primero. -La consideración tanto de la oferta como la demanda en la determinación de los precios.

Segundo. -Los neoclásicos otorgan gran importancia al papel del dinero en asuntos económicos.

Tercero. -Los neoclásicos extendieron el análisis económico a otras situaciones consideradas tanto por los clásicos como los marginalistas, es decir, examinaron no solo situaciones de monopolio, duopolio y competencia perfecta, sino también situaciones de competencia imperfecta.

#### **a. Fallas de Mercado**

**A KOUTSOYIANNIS** afirma que: existe

“Conocimiento Perfecto (...) Se supone que todos los compradores y vendedores tienen conocimiento perfecto de las condiciones del mercado. Este conocimiento no solo se refiere a las condiciones que prevalecen en el periodo actual sino también en todos los periodos futuros. La información es libre y no importa costo alguno. En estas condiciones, queda descartada la incertidumbre en torno a los procesos futuros en el mercado” (Koutsoyiannis , 1998, pág. 166).

“Según **JUAN R. CUADRADO ROURA** Los Fallos del Mercado son:

- Mercados no competitivos
- Existencia de efectos externos
- Bienes públicos
- Rendimientos crecientes
- Mala o insatisfactoria distribución de la renta
- Fallos en el logro de algunos objetivos: empleo, estabilidad, crecimiento.
- Necesidades preferentes e indeseables.
- Impulso a la insolidaridad y a las posiciones antagónicas, más allá del mundo económico” (Caudrado R., 2000, pág. 32).

#### **b. Fallos de Información**

Aparecen cuando por una razón, u otra, los supuestos relativos a mercados “perfectos” no se sostienen, en el caso de las micro finanzas, la banca

comercial operativamente tiene información imperfecta considerando a los pobres y sus actividades como no bancables, porque estas actividades en pequeña escala no registran sus operaciones de ingreso y egreso de manera sistemática, sin que este hecho quiera decir que no exista información.

“Algunas actividades del Estado se justifican por que los consumidores tienen una información incompleta y por la convicción de que el mercado suministra por si solo demasiada poca información. Por ejemplo, los Gobiernos suelen exigir que los prestamistas informen a los prestatarios del verdadero tipo de interés de sus préstamos...etc.” (Stiglitz, 2000, pág. 99).

“...El mercado privado a menudo suministra una información insuficiente...” (Stiglitz, 2000, pág. 100).

“...En realidad, una gran parte de la actividad económica va encaminada a obtener información: desde los empresarios que tratan de averiguar que empleados son buenos hasta los prestamistas que tratan de averiguar que prestatarios son buenos, los inversores que tratan de averiguar que inversiones son buenas y las aseguradoras que tratan de averiguar que personas son buenos riesgos” (Stiglitz, 2000, pág. 100).

### **c. Estrategias de Penetración**

La estrategia de penetración de los mercados financieros permite diseñar mejores intervenciones y poner en práctica acciones eficaces para promover un desempeño más eficiente y participativo de los mercados financieros, que incorpora una visión actual sobre como promover la penetración de estos mercados.

Lo anterior ha permitido incorporar dimensiones que hasta entonces no habían sido consideradas, lo que implica que la planificación y la operación ha tardado en llegar sobre todo a los mercados financieros rurales, cuya estrategia se basó considerando los nuevos conceptos teóricos sobre las micro finanzas, las oportunidades con el desarrollo de nuevas tecnologías

financieras, y los elementos de un mejor diagnóstico del entorno en que funcionan.

La estrategia se fundamentó en una nueva visión del papel de los servicios financieros como insumos intermedios, necesarios para desarrollar las demás actividades productivas, desde esta perspectiva se considera al sistema financiero como un sector productivo y la pregunta es ¿Cómo producir servicios financieros con menores costos de producción y mejor calidad para generar mayores contribuciones de la penetración financiera al desarrollo económico y al bien estar de los hogares?

“Las contribuciones de la profundización financiera usualmente son amplias por poderosas externalidades. Por una parte, la provisión eficiente de servicios financieros contribuye a reducir los costos de transacción y aumentar la productividad de los demás mercados. La intermediación financiera también lleva a la creación de importantes bienes públicos, relacionados con la acumulación de información, la reducción del riesgo y una mayor eficacia de los contratos. En la medida de que estas contribuciones promueven una mayor integración de los mercados, la profundización financiera genera externalidades positivas” (Gonzales Vega, 2005, pág. 2).

El diseño de una estrategia de penetración está en función a muchos factores entre los que se encuentra el papel de Estado, que debe facilitar los más básicos bienes públicos por las ventajas comparativas que posee el intermediario financiero con relación al Estado, sin este aporte la penetración no es posible.

Los propósitos de superar los obstáculos específicos que dificultan la penetración financiera para promover una expansión más rápida de la frontera de posibilidades de producción de servicios financieros y lograr una mayor integración al sistema financiero global, son retos que implican el reconocimiento de dos circunstancias fundamentales.

La frontera de posibilidades de producción de servicios financieros enfrenta obstáculos que limitan la expansión y son particularmente difíciles de superar, primero por el fuerte rezago que ha sufrido esta expansión por la adopción en el pasado de políticas incorrectas. Y porque la penetración financiera será sostenible únicamente si los segmentos de mercado son integrados al mercado financiero global.

En Bolivia en los últimos años la banca ha penetrado a casi todos los municipios de todo el país, en los cuales, hasta hace poco, la presencia del sistema financiero era prácticamente inexistente. Uno de los mecanismos que ha permitido alcanzar este objetivo ha sido la expansión masiva de la figura de las Fundaciones u Organizaciones No Gubernamentales (ONGs), que en su estrategia de expansión integran otros servicios no financieros.

A este respecto se puede aseverar que el crecimiento de la cobertura de las instituciones micro financieras está determinado por las tecnologías de crédito de las instituciones micro financieras, que como industria genera efectos positivos al crecimiento económico, que involucra, la incorporación de otro tipo de garantías para acceder a un préstamo, la construcción de instrumentos que miden la capacidad de repago etc.

La penetración financiera, es medida como la cartera de crédito como proporción del PIB, y los depósitos al sistema bancario como proporción del PIB, es decir la relación Cartera/PIB, y Depósitos/PIB.

#### **2.1.4. La bancarización**

Es evidente que en los últimos años el país ha logrado avances fundamentales en aumentar, no solo la cobertura de la banca, sino también la calidad y variedad de los servicios financieros que se ofrece a la población. Ahora, si bien es de gran importancia aumentar la cobertura de la banca, también es crítico que la población conozca los servicios que ésta ofrece, comprenda su alcance y aprenda a gestionarlos de manera prudente y adecuada.

Por lo tanto, la bancarización se refiere al establecimiento de relaciones estables y amplias entre las instituciones financieras y sus usuarios, respecto de un conjunto de servicios financieros disponibles, el concepto tiende a relacionarse con el acceso al crédito. Sin embargo, se trata de un concepto más amplio que hace referencia al acceso a todos los servicios financieros disponibles.

La bancarización es a su vez una herramienta clave para los países en vías de desarrollo, en tanto juega un papel significativo frente a la reducción de la pobreza, razón que la ha convertido en un tema de gran importancia para las economías de Latinoamérica.

El neologismo "bancarización" designa el nivel de acceso y de uso de la población de los servicios bancarios básicos. La Real Academia Española de la Lengua, la define como la acción o efecto de bancarizar, es decir, desarrollar actividades sociales y económicas de manera creciente a través de la banca.

La literatura internacional consultada coincide en señalar que la bancarización no sólo implica el acceso al crédito o a la apertura de cuentas de depósitos, sino que involucra el desenvolvimiento de las actividades económicas y sociales de la población a través del sistema financiero. Es decir, el acceso a las cadenas de pago, transferencias, giros, retiros, y cobros, entre otras, es tan relevante como el acceso al crédito.

El concepto de bancarización involucra el establecimiento de relaciones de largo plazo entre usuarios e intermediarios financieros. En este sentido no constituye bancarización el acceso puntual de un grupo de usuarios a un determinado tipo de servicios, más por el contrario se trata de mantener una vinculación de largo aliento entre consumidores financieros e instituciones financieras intermediarias.

Bancarización también significa, utilizar intensamente el sistema financiero de un país conformado por las instituciones de intermediación financiera que operan y constituyen el mercado de dinero y el mercado de capitales. La

bancarización busca facilitar las transacciones efectuadas entre los agentes económicos, quienes pueden llevar adelante sus transacciones mediante transferencias financieras.

Muchas veces todo este proceso permite evitar el uso físico del dinero e incentivar a los bancos a diversificar su portafolio de productos financieros mejorando los servicios prestados a la comunidad en general, donde se puede apreciar una cobertura no solo geográfica sino también poblacional. Algunos estudios agregan a este concepto la habitualidad en el tiempo, es decir, la relación en el largo plazo. Bajo este marco, la bancarización se refiere al establecimiento de relaciones estables y amplias entre las instituciones financieras y sus clientes, respecto de un conjunto de servicios financieros disponibles.

En el Estado Plurinacional de Bolivia, con la nueva Ley de Servicios Financieros se pretende bancarizar a un segmento de población que si bien se encontraban relacionados en alguna medida con el sistema micro financiero, estas restringían por ejemplo a aceptar como garantías los bienes muebles o semovientes, lo que en algún momento Hernando de Soto mencionaría como “hectáreas de diamantes, o el capital muerto” (De Soto, 1999), lo que implica justamente el uso de estos activos para garantizar un préstamo.

Entendida de esta manera la bancarización se refleja mediante la medida como el porcentaje de adultos que tienen acceso a por lo menos un servicio financiero en el sistema, vale decir la población económicamente activa que alguna vez ha usado algún servicio financiero.

El progreso en los últimos años ha sido notorio, donde tanto el sector informal urbano como rural se ha bancarizado sobre todo a familias de bajos recursos, adicionalmente, se han dado avances de gran importancia en la calidad y el uso de sistemas electrónicos como la banca móvil o la banca por internet. Incluso, han entrado en operación en algunas ciudades del país los novedosos cajeros automáticos que reciben dinero.

Ahora, si bien los sistemas electrónicos facilitan el uso de los servicios financieros y reducen los costos de transacción, también implican un reto adicional en términos de seguridad. En este sentido, el sector bancario del país en los últimos años ha desarrollado programas para la mitigación del riesgo de fraude, como la migración de tarjetas débito o crédito con banda magnética a tarjetas con chip.

#### **2.1.4.1. Modelo de bancarización de la autoridad de supervisión del sistema financiero (ASFI)**

Según la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero “El análisis de la bancarización puede ser abordado desde tres aspectos: La profundización, la cobertura y la intensidad.

➤ La profundidad está asociada a componentes agregados del sistema financiero y de la economía.

Los indicadores más comunes que se utiliza para el análisis de la profundización están referidos a variables de cartera y depósitos relacionadas con el Producto Interno Bruto

✓ Cartera de créditos / PIB

✓ Depósitos del público / PIB

➤ La cobertura se relaciona con la distribución de los servicios financieros entre los distintos grupos de clientes financieros, tanto a nivel de municipios, regiones y/o país<sup>4</sup>. Los indicadores reconocidos y más utilizados en la literatura internacional son los siguientes:

✓ Puntos financieros por cada 100.000 habitantes.

✓ Cantidad de Servicios financieros ofrecidos por cada 100.000 habitantes

➤ La intensidad de uso se vincula a la cantidad de transacciones realizadas por una población de referencia. En la literatura internacional comparada se utiliza los siguientes indicadores:



- ✓ Número de préstamos por cada 100.000 habitantes
- ✓ Número de cuentas de depósitos por cada 100.000 habitantes
- ✓ Número de transacciones con tarjetas de crédito per cápita
- ✓ Número de transacciones con tarjeta de débito per cápita

Para efectos de este trabajo, entenderemos el término de bancarización como el alcance de la cobertura en la población de los diferentes puntos de atención de servicios crediticios y no crediticios en una determinada localidad.

Por tanto, el trabajo no abarca el análisis sobre los factores que determinan el acceso o demanda de servicios financieros” (Autoridad de Supervicios del Sistema Financiero, 2015, pág. 7).”

#### **2.1.4.2. Dimensiones de la bancarización**

Paran realizar un mejor estudio se debe analizar la bancarización teniendo en cuenta la profundidad, cobertura e intensidad de la siguiente manera:

**Cuadro N° 1 DIMENSIONES DE LA BANCARIZACION**

|   |   |
|---|---|
| <p style="text-align: center;"><b><u>PROFUNDIDAD</u></b></p> <p>Dimensión asociada a la importancia relativa agregada del sistema financiero sobre la economía. Los indicadores más comunes de profundidad son total de depósitos y captaciones sobre PIB y total de activos bancarios sobre PIB.</p>   | <p style="text-align: center;"><b><u>COBERTURA</u></b></p> <p>Dimensión asociada a la distribución de los servicios financieros entre los distintos grupos de usuarios. En este ámbito, los indicadores más comunes son medidas tales como; número de medios de pago sobre la población, número de sucursales por cada 100 mil habitantes, entre otros.</p> <p>En esta dimensión, se puede destacar también la problemática del acceso al financiamiento de las Micro pequeñas y medianas empresas, de los grupos de consumidores de menores ingresos y de las zonas geográficamente apartadas.</p> |
| <p><b><u>INTENSIDAD DE USO</u></b></p> <p>Dimensión vinculada a la cantidad de transacciones bancarias realizadas por una población de referencia. Algunos ejemplos de tales indicadores son: el número de créditos (o captaciones) por cada 100 mil habitantes, el número de transacciones realizadas con medios de pago bancarios distintos de cheques y efectivos por habitante, el número de créditos sobre la fuerza de trabajo, entre otros.”</p> |   |

Fuente: Elaborado por Liliana Morales y Ángel Yañes; estudio de la bancarización en Chile.

### **2.1.5. Tecnologías Micro financieras**

Las tecnologías Micro financieras o crediticias son un “conjunto de acciones, normas y procedimientos emprendidas por entidades intermediadoras a objeto de posibilitar el acceso al crédito con todas sus condiciones financieras como tasa de interés, monto, plazo y garantías, a prestatarios con capacidad de pago pero asumiendo información imperfecta, cuyas metodologías aplicadas permiten administrar la cartera en forma eficaz y eficiente” (Aduviri L., 2007).

Pero también se puede considerar a una tecnología, como un paquete de innovación metodológica de entrega de recursos, cuyo objetivo fundamental o principal, es el retorno eficiente de los activos de riesgo, sean estos de pequeña o gran escala, destinados a dinamizar una determinada actividad económica por su grado de liquidez.

Las tecnologías empleadas hasta ahora tanto por ASOFIN como FINRURAL, son Tecnología de Grupos Solidarios, Tecnología Individual, Tecnología Asociativa, estas tres primeras tecnologías son empleadas de manera común, pero la Tecnología de Bancos Comunales es empleada solo por algunas Instituciones como ser CRECER, PROMUJER, FUMBODEM, fundamentalmente.

#### **3.5.1.1. Tecnología de Grupos Solidarios**

##### **a. Características Generales**

La metodología de grupos solidarios ha sido la más conocida en el ámbito nacional como internacional. La Fundación PRODEM ha sido la pionera de este tipo de servicios, que ha sido adoptada por varias instituciones, aunque en varios casos esta metodología es combinada con otras de tipo individual y asociativo, o con otros servicios no financieros, como PRO MUJER.

La característica principal de los grupos solidarios es el uso de una garantía intangible, denominada garantía solidaria y mancomunada. Este tipo de garantía se basa en el compromiso de todos los componentes del grupo de

responder ante una eventual falta de pago de uno de sus miembros. En tal caso, el sujeto de crédito es el grupo solidario como un todo.

Además, se trata de un crédito de libre disponibilidad, ya que el prestatario puede utilizar los recursos para lo que el considere conveniente. Finalmente es un crédito secuencial y educativo, ya que el grupo empieza recibiendo montos de dinero pequeños, que van creciendo paulatinamente en función al cumplimiento de sus obligaciones.

#### **b. Forma de Operación**

El proceso se inicia cuando los Asesores de Crédito, identifican a los clientes potenciales, para luego otorgarles una explicación breve a cerca de las características del financiamiento. Posteriormente invitan a los interesados a una “sesión informativa”, donde se imparte una explicación más detallada de la metodología, haciendo uso de material de apoyo para asegurar la comprensión. Una vez concluida esta sesión se procede a la inscripción de los grupos (entre 4 a 8 personas) que en la mayoría de las veces viene ya conformada por algún grado de afinidad, quienes realizan su solicitud de créditos.

Para proceder a la aprobación de la solicitud, los asesores encargados realizan una visita a cada uno de los componentes del grupo, sobre todo para verificar la existencia y funcionamiento del negocio al cual se dedica cada prestatario, este proceso también es denominado de evaluación. El proceso dura generalmente una semana. Si la solicitud es aprobada se efectúa el desembolso al grupo.

Para facilitar el seguimiento y repago del crédito, cada grupo nombra un coordinador y un secretario, quienes en forma rotatoria se hacen cargo de distribuir el monto total desembolsado al grupo, de la recuperación y posterior repago del préstamo a la institución.

La rotación de este tipo de préstamos es muy rápida, aproximadamente de seis meses en promedio. Si es que ha cumplido con el pago del crédito sin

problemas, el grupo está habilitado para continuar en la secuencia crediticia con un monto mayor.

### c. Condiciones Financieras

Las tasas de interés nominales aplicadas fluctúan entre 24% y 48% anual para préstamos en moneda nacional y entre 21% y 30% para préstamos en dólares.

En algunas instituciones se cobran además comisiones del 1% al 2.5% por una sola vez sobre el monto total del crédito. Los plazos fluctúan entre 1 a 24 meses, dependiendo de la actividad que se financie y de la secuencia en la cual se encuentra el grupo. Existe mucha diferencia en términos de montos otorgados, debiendo a que fluctúan en un rango de \$us. 60 a \$us. 15.000.

**Tabla N° 3 AMORTIZACION SOBRE SALDOS INSOLUTOS**

| <b>AMORTIZACIONES SOBRE SALDO PRODEM ANTERIOR</b> |                                   |                |                |                    |
|---|-----------------------------------|----------------|----------------|--------------------|
| <b>Capital</b>                                    | 15.000,00                         |                |                |                    |
| <b>Tasa de i</b>                                  | 4 % Mensual                       |                |                |                    |
| <b>Plazo</b>                                      | 18 Meses                          |                |                |                    |
| <b>Interés Promedio</b>                           | 317 => Cuota=833 + 317 = 1.150,00 |                |                |                    |
| <b>Cuota</b>                                      | <b>Saldo Deudor</b>               | <b>Capital</b> | <b>Interés</b> | <b>Cuota Total</b> |
| <b>0</b>  | 15.000                            |                |                |                    |
| <b>1</b>  | 14.167                            | 833            | 600            | 1.150              |
| <b>2</b>  | 13.333                            | 833            | 567            | 1.150              |
| <b>3</b>  | 12.500                            | 833            | 533            | 1.150              |
| <b>4</b>  | 11.667                            | 833            | 500            | 1.150              |
| <b>5</b>  | 10.833                            | 833            | 467            | 1.150              |
| <b>6</b>  | 10.000                            | 833            | 433            | 1.150              |
| <b>7</b>  | 9.167                             | 833            | 400            | 1.150              |
| <b>8</b>  | 8.333                             | 833            | 367            | 1.150              |
| <b>9</b>  | 7.500                             | 833            | 333            | 1.150              |
| <b>10</b>   | 6.667                             | 833            | 300            | 1.150              |
| <b>11</b>   | 5.833                             | 833            | 267            | 1.150              |
| <b>12</b>   | 5.000                             | 833            | 233            | 1.150              |
| <b>13</b>   | 4.167                             | 833            | 200            | 1.150              |
| <b>14</b>   | 3.333                             | 833            | 167            | 1.150              |
| <b>15</b>   | 2.500                             | 833            | 133            | 1.150              |
| <b>16</b>   | 1.667                             | 833            | 100            | 1.150              |
| <b>17</b>   | 833                               | 833            | 67             | 1.150              |
| <b>18</b>   | -0                                | 833            | 33             | 1.150              |
|   |                                   |                | 5.700          | 20.700             |

#### **d. Garantía Solidaria y Mancomunada**

Los préstamos otorgados al grupo se le cobran al grupo. Si uno de los prestatarios no puede pagar su cuota, el grupo debe hacerlo dividiendo el monto entre los miembros del grupo. Los nuevos préstamos de la institución dependen del récord de repago del grupo, de manera que todos los miembros deben amortizar las cuotas puntualmente para que el grupo tenga acceso a nuevos recursos. Esto hace que se produzca presión social entre los miembros del grupo y sirve como colateral social.

Muchas veces se potencia el colateral social pidiéndoles a los futuros miembros que conformen sus propios grupos, ya que al éstos seleccionar individuos, de probada reputación, en quienes confían, aseguran su repago, consiguientemente la probabilidad de tener que pagar las cuotas de los otros miembros del grupo por incumplimiento disminuye y la tasa de repago del grupo aumenta.

#### **3.5.1.2. Tecnología Individual**

##### **a. Características Generales**

Esta metodología fue introducida gracias al impulso de la cooperación internacional, sobre todo la proveniente de Alemania. Su característica principal es el empleo de la garantía personal, que permite al cliente crear su propio plan de negocios acorde con la actividad que realiza.

Actualmente se constituye en una alternativa para aquellos microempresarios que no desean o no pueden acceder al sistema micro financiero mediante la metodología de grupos solidarios y cuya única posibilidad de conseguir recursos es a través de mecanismos informales.

Asimismo, esta metodología o tecnología financiera, es también utilizada para aquellos empresarios o micro empresarios, que normalmente requieren montos mayores a los que pueden obtener mediante grupo solidarios y que están en posibilidades de otorgar una garantía real, para garantizar el retorno de los créditos solicitados.

En otros casos, algunas de las instituciones que solo trabajaban con la metodología de grupos solidarios se han visto forzadas a introducir la metodología individual, como es el caso de PRODEM, en respuesta a la demanda de sus propios clientes. Pero también existen otras instituciones como Los Andes, que únicamente ofrecen recursos mediante esta metodología.

#### **b. Forma de Operación**

En casi todas las instituciones, el proceso se inicia con la promoción de los servicios de la institución, utilizando diferentes medios de difusión como ser los volantes. En estos casos, como por ejemplo en Los Andes, la promoción de sus servicios se realiza solo cuando la demanda disminuye.

En instituciones que ofrecen otros servicios financieros además del crédito individual, como es el caso de FASSIL, esta metodología es aplicable a aquellos clientes que inicialmente conformaron un grupo solidario, demostrando ser buenos sujetos de crédito a lo largo de su trayectoria crediticia y que debido al crecimiento de su actividad micro empresarial requieren montos y plazos mayores, pudiendo ofrecer en esas condiciones otro tipo de garantías.

Es común que las instituciones impartan charlas informativas a cerca de las características del financiamiento, cuya periodicidad y duración dependerá del flujo de clientes y de las políticas de cada institución. Posteriormente, las personas interesadas realizaran la solicitud respectiva, que es evaluada por los asesores de crédito para su aprobación o rechazo.

En el caso de Los Andes, por ejemplo, una vez recibidas las solicitudes, los agentes de las diferentes regionales se hacen cargo de procesarlas, de acuerdo a una zonificación realizada por la institución. El agente encargado realiza una visita a cada cliente potencial para realizar el análisis de la fuente de repago, prepara un flujo de fondos y luego plantea la solicitud y la propuesta crediticia al comité de créditos de la institución, que en última instancia aprueba o rechaza la solicitud.

### c. Condiciones Financieras

Las tasas de interés nominales aplicadas fluctúan entre 36% y 48% anual para préstamos en moneda nacional y entre 21% y 30% anual para préstamos en dólares. En algunas instituciones cobran una comisión, por una sola vez, que fluctúa entre el 1% y el 4%. Los plazos varían entre los 15 a 48 meses y los montos en un rango de \$us. 20 a \$us. 56.000, dependiendo de la actividad que se financie.

**Tabla N° 4 CUOTA FIJA METODO FRANCES**

| CUOTA FIJA (METODO FRANCES)        |              |           |         |             |
|------------------------------------|--------------|-----------|---------|-------------|
| Capital Inicial                    |              | 15.000,00 |         |             |
| Tasa de i                          |              | 10%       |         |             |
| Plazo                              |              | 18 Meses  |         |             |
| Cuota                              | Saldo deudor | Capital   | Interés | Cuota Total |
| 0                                  | 15.000       |           |         |             |
| 1                                  | 14.205       | 795       | 83      | 878         |
| 2                                  | 13.406       | 799       | 79      | 878         |
| 3                                  | 12.603       | 804       | 74      | 878         |
| 4                                  | 11.795       | 808       | 70      | 878         |
| 5                                  | 10.982       | 812       | 66      | 878         |
| 6                                  | 10.165       | 817       | 61      | 878         |
| 7                                  | 9.344        | 822       | 56      | 878         |
| 8                                  | 8.518        | 826       | 52      | 878         |
| 9                                  | 7.687        | 831       | 47      | 878         |
| 10                                 | 6.852        | 835       | 43      | 878         |
| 11                                 | 6.012        | 840       | 38      | 878         |
| 12                                 | 5.167        | 845       | 33      | 878         |
| 13                                 | 4.318        | 849       | 29      | 878         |
| 14                                 | 3.464        | 854       | 24      | 878         |
| 15                                 | 2.605        | 859       | 19      | 878         |
| 16                                 | 1.741        | 864       | 14      | 878         |
| 17                                 | 873          | 868       | 10      | 878         |
| 18                                 | 0            | 873       | 5       | 878         |
| TOTAL AMORTIZADO CAPITAL + INTERES |              |           |         | 15.804      |

### d. Libre Disponibilidad

Los créditos de libre disponibilidad son aquellos créditos con los que podemos efectuar el tipo de gasto que queramos y que suelen invertirse en remodelaciones y equipamiento de vivienda, redecoración, compra de electrodomésticos, computadoras, muebles, así como también cambio de

auto y otros, estos créditos también son llamados créditos de libre inversión, créditos sin destino fijo o créditos abiertos.

Por su naturaleza los préstamos de libre disponibilidad, son una variante de los créditos personales, ya que se entregan a personas naturales para que hagan con el monto obtenido lo que más deseen. De ahí su nombre, pues todo ese dinero estará a tu entera disposición, sin dar cuenta del uso y destino de los recursos obtenidos en el crédito.

#### e. El Micro Leasing

**Tabla N° 5 CUOTA ARENDAMIENTO FINANCIERO**

| <b>CALCULO FINANCIERO CUOTA ARRENDAMIENTO LEASING</b> |                     |                |                |                    |
|---|---------------------|----------------|----------------|--------------------|
| <b>Capital Inicial</b>                                | 15.000,00           |                |                |                    |
| <b>Tasa de i</b>                                      | 10%                 |                |                |                    |
| <b>Plazo</b>  | 18 Meses            |                |                |                    |
| <b>Cuota</b>  | <b>Saldo deudor</b> | <b>Capital</b> | <b>Interés</b> | <b>Cuota Total</b> |
| <b>0</b>  | 15.000              |                |                |                    |
| <b>1</b>  | 14.528              | 472            | 83             | 555                |
| <b>2</b>  | 14.054              | 474            | 81             | 555                |
| <b>3</b>  | 13.578              | 477            | 78             | 555                |
| <b>4</b>  | 13.098              | 479            | 75             | 555                |
| <b>5</b>  | 12.616              | 482            | 73             | 555                |
| <b>6</b>  | 12.131              | 485            | 70             | 555                |
| <b>7</b>  | 11.644              | 487            | 67             | 555                |
| <b>8</b>  | 11.154              | 490            | 65             | 555                |
| <b>9</b>  | 10.661              | 493            | 62             | 555                |
| <b>10</b>   | 10.165              | 496            | 59             | 555                |
| <b>11</b>   | 9.667               | 498            | 56             | 555                |
| <b>12</b>   | 9.166               | 501            | 54             | 555                |
| <b>13</b>   | 8.662               | 504            | 51             | 555                |
| <b>14</b>   | 8.155               | 507            | 48             | 555                |
| <b>15</b>   | 7.646               | 510            | 45             | 555                |
| <b>16</b>   | 7.133               | 512            | 42             | 555                |
| <b>17</b>   | 6.618               | 515            | 40             | 555                |
| <b>18</b>   | 6.100               | 518            | 37             | 555                |
| AMORTIZACION PARCIAL DE CAPITAL + INTERES             |                     |                |                | <b>9.987</b>       |
| <b>Valor Residual</b>                                 |                     |                |                | <b>6.100</b>       |
| TOTAL AMORTIZADO CAPITAL + INTERES                    |                     |                |                | <b>16.087</b>      |

El micro Leasing es un Arrendamiento Financiero a pequeña escala: Es un contrato mercantil celebrado por las sociedades de arrendamiento financiero de giro exclusivo, en su condición de arrendador y una persona natural o jurídica como arrendatario, en virtud del que, el arrendador traslada en favor del arrendatario, el derecho de uso y goce de un bien mueble o inmueble, mediante el pago de un canon en cuotas periódicas.



En el leasing existe una cláusula expresa, en la que el arrendador se compromete a beneficiar al arrendatario, otorgando en su favor la opción de comprar dichos bienes, por el valor residual del monto total pactado, la misma que se define de manera específica en el contrato, el arrendamiento financiero por su carácter financiero y crediticio, es de naturaleza jurídica distinta a la del arrendamiento normado por el Código Civil.

#### **f. El Micro Warrant**

El micro Warrant es un micro crédito individual con garantía prendaria de un determinado producto, depositado en un Almacén General de depósito denominado también warratera, de productos destinados para realizar operaciones comerciales emitiendo títulos valores denominados “Certificados de Depósito” y “Bonos de Prenda”

Estos instrumentos financieros sirven como colateral para obtener un financiamiento en condiciones blandas y aprovechar el diferencial de precios por almacenamiento de productos, esta metodología se puede aplicar a productos poco perecederos, es decir que la vida del producto no sea muy corta, puesto que implica que estará almacenado por un determinado tiempo.

Es un ambiente plenamente administrado por la entidad filial con especialización en el almacenaje, guarda y conservación transitoria de bienes o mercaderías ajenas; autorizada para emitir certificados de depósito y bonos de prenda (warrant) o garantía, quien asume la responsabilidad de resguardar la calidad del producto depositado en almacén.

Una vez que el productor o el propietario de la prenda realiza su mercadería, es decir lo vende, avisa a la warrantera y está a la Institución Financiera, para que se efectivice tanto el Bono de Prenda como el Certificado de Depósito, los pagos se realizan a la institución financiera y con la certificación de esta se entrega el producto al comprador en los almacenes previa cancelación del crédito a la institución financiera.

### g. El Microfactoring

Contrato mediante el cual se transfieren deudas exigibles de clientes por facturas cambiarias a un Banco o su filial, asumiendo o no éste último el riesgo crediticio.

**Tabla N° 6 CUOTA SOBRE SALDO METODO ALEMAN**

| <b>SOBRE SALDOS (METODO ALEMAN)</b>       |                        |           |         |               |
|---|------------------------|-----------|---------|---------------|
|   | <b>Capital Inicial</b> | 15.000,00 |         |               |
|   | <b>Tasa de i</b>       | 10%       |         |               |
|   | <b>Plazo</b>           | 18 Meses  |         |               |
| Cuota                                     | Saldo deudor           | Capital   | Interés | Cuota Total   |
| 0   | 15.000                 |           |         |               |
| 1   | 14.167                 | 833       | 83      | 917           |
| 2   | 13.333                 | 833       | 79      | 912           |
| 3   | 12.500                 | 833       | 74      | 907           |
| 4   | 11.667                 | 833       | 69      | 903           |
| 5   | 10.833                 | 833       | 65      | 898           |
| 6   | 10.000                 | 833       | 60      | 894           |
| 7   | 9.167                  | 833       | 56      | 889           |
| 8   | 8.333                  | 833       | 51      | 884           |
| 9   | 7.500                  | 833       | 46      | 880           |
| 10  | 6.667                  | 833       | 42      | 875           |
| 11  | 5.833                  | 833       | 37      | 870           |
| 12  | 5.000                  | 833       | 32      | 866           |
| 13  | 4.167                  | 833       | 28      | 861           |
| 14  | 3.333                  | 833       | 23      | 856           |
| 15  | 2.500                  | 833       | 19      | 852           |
| 16  | 1.667                  | 833       | 14      | 847           |
| 17  | 833                    | 833       | 9       | 843           |
| 18  | -0                     | 833       | 5       | 838           |
| <b>TOTAL AMORTIZADO CAPITAL + INTERES</b> |                        |           |         | <b>15.792</b> |

### 3.5.1.3. Tecnología de Bancos Comunales

#### a. Características Generales

La base de funcionamiento de esta metodología es la garantía mancomunada. Un banco comunal es una agrupación de personas, quienes son responsables del manejo y de la devolución de los recursos otorgados por la institución promotora de estos servicios, generalmente denominada Institución ejecutora. Esta última es la que organiza la asociación comunal también conocida como banco comunal y realiza el primer desembolso del crédito.

Cada banco comunal nombra un comité de crédito (Directiva) para el manejo tanto de la “cuenta externa”, constituida con recursos otorgados por la Institución como de la “cuenta interna”, que en un determinado momento son recursos propios de los miembros del banco.

En Bolivia, el uso de esta metodología está dirigido principalmente a grupos de mujeres pobres, es el caso de CRECER, PRO MUJER, DIACONIA, y FUMBODEM.

#### **b. Forma de Operación**

De manera general, las instituciones que ofrecen servicios mediante la metodología de bancos comunales, requieren promocionar sus servicios para interesar a las potenciales beneficiarias. Por ejemplo, PRO MUJER lo hace vinculándose con grupos de madres ya formados.

Las comunitarias que están interesadas en los servicios promocionados forman un banco comunal, el mismo que a su vez nombra una mesa directiva para solicitar y garantizar el crédito formalmente a la institución.

Una vez constituido el banco comunal, se da un curso de capacitación previo al desembolso de los recursos, donde además de recibir información sobre la mecánica del crédito y lo que significa la garantía mancomunada, se identifica la actividad a la cual se va a dedicar cada una de las prestatarias.

El crédito de Banca Comunal es un producto destinado a atender las necesidades de financiamiento de los sectores de menores ingresos de la población, principalmente de mujeres organizadas en grupos de entre 8 y 30 personas. Los créditos se otorgan de manera secuencial, a través de ciclos cuya duración es de 6 y 8 meses. Es otorgado con garantía solidaria, mancomunada e indivisible de todas las asociadas. Este producto promueve el ahorro entre las asociadas y requiere de la autogestión al interior de la Banca Comunal.

La Banca Comunal es, además, un espacio de aprendizaje, solidaridad, crecimiento y socialización. Dentro se llevan adelante los cursos de

capacitación, se intercambian las experiencias entre las socias y la institución informa sobre diferentes aspectos de interés para el grupo.

CRECER brinda servicios financieros que nacen de las propias demandas de sus clientas, en espacios de intercambio donde la solidaridad, la responsabilidad y el compromiso se integran en búsqueda de la prosperidad personal y familiar de sus beneficiarias, a través de una innovadora y eficiente tecnología:

**Tabla N° 7 CUOTA BANCOS COMUNALES**

| DATOS INICIALES             |                 |                 |                |                |              |
|-----------------------------|-----------------|-----------------|----------------|----------------|--------------|
| Capital Externo             |                 | 10.000,0        |                |                |              |
| Interés del periodo         |                 | 1.200,0         |                |                |              |
| Ahorro de Inicio            |                 | 2.000,0         |                |                |              |
| Ahorro Durante el Periodo   |                 | 1.200,0         |                |                |              |
| Plazo del préstamo/Semanas  |                 | 12              |                |                |              |
| Tasa de Interés semanal (%) |                 | 1               |                |                |              |
| CAPITAL INICIAL             | CAPITAL SEMANAL | INTERES SEMANAL | AHORRO SEMANAL | RECAU. SEMANAL | ULTIMA CUOTA |
| 10.000,00                   | 833,00          | 100,00          | 100,00         | 1.033,00       | 1.037,00     |

### 3.5.1.4. Tecnología Asociativa

#### a. Características Generales

El desarrollo de esta metodología está basado en la existencia de una organización ya establecida (Asociación o cooperativa), cuya función es la intermediación de fondos otorgados por la institución financiera hacia sus miembros. Estos recursos se utilizan para lograr mejoras en las actividades realizadas por los asociados, mayormente productores, constituyéndose generalmente en capital de inversión.

Este tipo de servicios financieros son prestados por instituciones como ANED, FONDECO, IDEPRO y FADES. Algunas veces, el crédito es complemento de otro tipo de servicios (como ser asistencia técnica) que

pueden ser proporcionados por la misma institución o por otro tipo de Ong que desarrolla sus servicios en la misma zona.

#### **b. Forma de Operación**

Cuando una organización o asociación de productores presenta su solicitud de financiamiento, la entidad financiera procede a su evaluación. En algunos casos, previamente a la evaluación, la asociación debe conformar un fondo de garantía, depositándolo en una cuenta bancaria para poder tener acceso al crédito, como por ejemplo en IDEPRO.

En el caso de FADES, se asigna un oficial de créditos para realizar la evaluación de la factibilidad del proyecto conjuntamente con un equipo multidisciplinario, que se encarga de los aspectos no financieros del proyecto. Una vez realizada la evaluación y comprobada su factibilidad, los posibles beneficiarios presentan la solicitud de financiamiento.

En general, las solicitudes de financiamiento son aprobadas mediante un comité integrado por el asesor de crédito y los representantes de las oficinas central y regional. Este comité se amplía en función a los montos de dinero solicitados por la asociación, pudiendo incorporarse el director de la institución y en algunos casos, representantes de organizaciones internacionales.

#### **c. Condiciones Financieras**

Las tasas de interés nominales cobradas fluctúan entre el 12% y 16% anual, para préstamos en dólares. Además, algunas instituciones cobran una comisión que fluctúa entre el 2.5% y 3%, por una sola vez.

En cuanto a los plazos, se encuentran en un rango de 6 meses a 3 años. Por último, los montos otorgados fluctúan entre \$us. 1.000 a \$us. 50.000.

## **2.2. MARCO CONCEPTUAL**

### **Activo**

Desde el punto de vista de una sociedad, los activos, son el conjunto de sus bienes (inmuebles, mercaderías...) y derechos de cobro (lo que le deben). (Eumed, 2017)

### **Activo financiero**

Valor que acredita la titularidad de determinados derechos económicos (acciones, dinero en efectivo, depósitos, valores de renta fija) (Eumed, 2017).

### **Ahorro**

Aquella parte de la renta que no es gastada en los bienes y servicios que forman parte del consumo corriente. Ahorran las personas o unidades familiares cuando reservan parte de su ingreso neto para realizar inversiones o mantenerlo como fondo ante eventualidades diversas. Se habla también, a veces, del ahorro de las *empresas*, para hacer referencia a la parte de los beneficios que no es pagada en impuestos ni distribuida como dividendos entre los accionistas.

El dinero ahorrado generalmente se deposita en cuentas bancarias que ganan cierto interés; la banca utiliza tales depósitos para otorgar préstamos, con lo que las cantidades ahorradas quedan así disponibles para la inversión. Existe, por lo tanto, una relación clara entre la proporción del ingreso nacional que se destina al ahorro y la magnitud de la inversión y de la formación de capital. (Eumed, 2017)

### **Amortización**

La palabra tiene dos acepciones, próximas, aunque no idénticas. Por una parte, se refiere a la redención parcial que se va haciendo de una deuda, con pagos sucesivos mediante los cuales se va devolviendo el capital. Por otra parte, amortizar es el proceso a través del cual se van apartando fondos

para cancelar un activo ya adquirido en un número determinado de años, generalmente el tiempo de su vida activa esperada. En este caso se van separando cantidades regulares, generalmente anuales, para acumular la suma que resultará necesaria, al final del período de amortización, para adquirir el activo que se va depreciando. Para el cálculo de dicha suma es preciso tener en cuenta la tasa de interés, los efectos de la inflación y los aumentos de precios que pueden provenir del mejoramiento técnico de los bienes que se usarán para la reposición de los que se van amortizando. Existen diversos métodos contables para realizar este cálculo. (Eumed, 2017)

### **Anualidad**

Promesa de pago anual de una cantidad determinada que se efectúa a cambio de una suma dada en el presente. También se llama anualidad al pago anual que se da para amortizar una deuda. El cálculo de las anualidades debe hacerse teniendo en cuenta la cantidad total entregada inicialmente y una tasa de interés dada (Eumed, 2017).

### **Arrendamiento financiero**

Se entiende por tal una operación que es, esencialmente, una venta a plazos, pero que jurídicamente adopta la forma de un arrendamiento. El procedimiento usual es que una empresa arrendadora adquiere un bien conforme a las especificaciones del arrendatario, quien lo recibe para su uso durante un período determinado, a cambio de una contraprestación en dinero que incluye la amortización del valor del bien, los intereses, la comisión por la operación y eventuales recargos. El arrendatario se compromete a adquirir el bien al final del contrato por un valor residual, generalmente simbólico, aunque, en determinadas condiciones, puede optar por sustituirlo por otro o por la renovación del arrendamiento. Tal tipo de arrendamiento se ha generalizado mucho en los años recientes por la flexibilidad que otorga a ambas partes en el uso de bienes de capital: se arriendan financieramente desde pequeñas máquinas de oficinas hasta plantas industriales completas, "llave en mano".

A diferencia de una venta convencional a plazos, donde el vendedor transfiere la propiedad del bien, pero retiene una reserva de dominio sobre el mismo, en el arrendamiento financiero la propiedad del bien continúa siendo del arrendador, quien lo cede para su uso a cambio de un canon equivalente al pago mensual que habría que efectuar si se hubiese realizado una venta a crédito.

Las ventajas que obtiene el arrendatario son las siguientes: no necesita hacer ningún pago inicial, como es costumbre en las ventas a plazos; mejora la posición de sus balances, pues no registra ningún pasivo ya que no ha contraído ninguna deuda, con lo que puede obtener nuevos créditos si así lo necesita; como la arrendadora compra el bien al contado, obtiene entonces un precio mejor que el usual en las ventas a plazos.

También, según la legislación tributaria de cada país, puede obtener claras ventajas al realizar gastos por arrendamiento y no registrar en sus balances un nuevo activo. Las arrendadoras obtienen un interés que generalmente es algo superior al vigente y realizan un negocio seguro, pues en caso de incumplimiento pueden recuperar el bien sin mayor trámite judicial (Eumed, 2017).

## **Balance**

Elemento contable fundamental que consiste en una cuenta donde se reflejan las transacciones hechas por una empresa a lo largo de un período dado y la posición económica de la misma. En un balance aparecen, por ello, los activos de la empresa, divididos en activos fijos y circulantes, los pasivos fijos y circulantes, el patrimonio, capital y reservas de la misma. Para arribar a este balance final, que exhibe la situación global de una compañía, es preciso previamente contabilizar una a una las diferentes cuentas parciales que le dan origen (Eumed, 2017).



## **Banco**

Establecimiento que se ocupa de la intermediación financiera. Los bancos son entidades mercantiles que se ocupan de comerciar con el dinero, considerado como mercancía, y por ello reciben y custodian depósitos y otorgan préstamos. La organización y las funciones de la banca moderna dependen del crédito y éste, a su vez, es factible en gran parte gracias al desarrollo del sistema bancario.

Los bancos toman fondos del público y del gobierno y los utilizan para efectuar préstamos a los clientes que los solicitan. El dinero entregado a los bancos queda a disposición de los depositantes a través de las cuentas corrientes en que se asientan los movimientos que éstos hacen, y en las que el dinero puede ser retirado por medio de cheques, órdenes especiales de pago que el banco reconoce.

De los fondos así obtenidos el banco separa regularmente sólo una pequeña parte, el llamado encaje, para atender los compromisos que surgen cuando se emiten cheques; el resto queda a su disposición para efectuar préstamos, por los que cobra un interés determinado.

De esta manera los bancos cumplen la función de permitir la circulación del dinero en la economía, proveyendo la custodia de las cantidades que los depositantes no necesitan de modo inmediato y entregándolo a quienes requieren de capital para el desarrollo de sus actividades. Así obtienen sus ingresos, con los que costean sus gastos operativos y obtienen ganancias.

Aparte de las cuentas corrientes los bancos aceptan también pagarés de sus clientes, mediante un descuento que aplican al valor de los mismos; ofrecen, en muchos países, cuentas especiales de ahorro, que pagan intereses a los depositantes; negocian acciones y otros valores, así como divisas y bonos de la deuda pública.

En algunos países, de acuerdo al ordenamiento legal vigente, estas funciones pueden ser asumidas por bancos especializados en determinados

tipos de transacciones (bancos de ahorro y préstamo o sociedades financieras, por ejemplo) o pueden ser llevadas a cabo conjuntamente por la misma casa bancaria. En este último caso suele hablarse entonces de banca *universal*, o banca *múltiple*, tipo de organización que tiende a generalizarse en las economías modernas. (Eumed, 2017)

### **Barreras a la entrada**

Factores que producen un aumento en los costos de las nuevas firmas con respecto a las ya establecidas en un mercado. Las mismas pueden ser económicas -como las que surgen del control de ciertas materias primas, la existencia de economías de escala y los requerimientos de importantes inversiones- o no económicas, como las que derivan de restricciones gubernamentales de cualquier tipo. La existencia de barreras no económicas a la entrada de un mercado limita severamente su carácter competitivo, generando una tendencia hacia la creación de oligopolios o monopolios. (Eumed, 2017)

### **Bienes de capital**

Aquellos bienes cuya utilidad consiste en producir otros bienes o que contribuyen directamente a la producción de los mismos. El concepto engloba así tanto a los bienes intermedios -que forman parte de proceso de producción- como a los bienes de producción en sí mismos. (Eumed, 2017)

### **Bienes de consumo**

Dícese de los bienes que son utilizados para satisfacer las necesidades corrientes de quienes los adquieren, es decir, cuya utilidad está en satisfacer la demanda final de los consumidores. Los bienes de consumo se diferencian de los de capital por cuanto no tienen por objeto producir otros bienes o servicios, sino atender a las necesidades directas de quienes los demandan. (Eumed, 2017)

## **Cartera**

Conjunto de valores, títulos y efectos de curso legal que figuran en el activo de una empresa, especialmente financiera, y que constituyen el respaldo de su crédito y de sus reservas convertibles y realizables. (Eumed, 2017)

## **Casa de cambio**

Establecimiento financiero que se dedica a las transacciones con moneda extranjera, especialmente para la atención de turistas y el cambio de dinero en efectivo. (Eumed, 2017)

## **Cash flow**

Expresión inglesa que traduce como *flujo de caja* e indica los movimientos de efectivo que se realizan en una empresa determinada. El flujo de caja de una inversión es igual a los movimientos de efectivo que ésta produce y no a los saldos netos, pues en este último caso habría que tomar en cuenta los asientos que se hacen por depreciación. (Eumed, 2017)

## **Consumidor**

Cualquier agente económico en tanto consume bienes y servicios. Todas las personas, sin excepción, son consumidores, pues es inevitable que utilicen bienes y servicios para satisfacer las necesidades que se presentan a lo largo de su vida. El consumidor es el demandante de los bienes finales que se ofrecen en el mercado y, por lo tanto, quien selecciona entre los mismos cuáles habrá de comprar. (Eumed, 2017)

## **Cooperativa**

Tipo de organización económica cuya propiedad pertenece a quienes utilizan sus servicios. Los miembros o socios de una cooperativa usualmente escogen una administración o equipo gerencial que gestiona los asuntos corrientes y que rinde cuenta ante la asamblea. Las ganancias que obtiene una cooperativa son generalmente repartidas entre sus miembros, al final de cada ejercicio, en proporción al consumo realizado por cada uno.

Existen diferentes tipos de cooperativas, especializadas en diferentes actividades económicas. Las más frecuentes son: de consumo, que realizan economías de escala comprando productos de todo tipo al por mayor y revendiéndolos a los socios con un margen muy limitado de ganancia; de producción, que normalmente agrupan a pequeños productores para la compra de bienes de capital de uso común; de crédito, que reúnen los fondos de pequeños ahorristas y conceden préstamos para la compra de viviendas, etc. (Eumed, 2017)

### **Costos de transacción**

Aquellos costos derivados de la búsqueda de información, de la negociación, la vigilancia y la ejecución del intercambio. Los costos de transacción, por lo tanto, son los que implica la realización de una transacción adecuada para ambas partes: obtención de información, tiempo que se gasta en el proceso, costos legales y otros asociados a la incertidumbre. Los costos de transacción no se incorporan directamente a los precios sino en los casos en que es posible determinar anticipadamente su magnitud aproximada.

Estos, en consecuencia, son mucho mayores en situaciones donde no existe un mercado amplio y competitivo, cuando no hay seguridad física o legal para realizar las operaciones comerciales o cuando la inestabilidad política y social aumenta la incertidumbre sobre el resultado de las transacciones. La existencia de altos costos de transacción es un factor que estimula a las empresas a buscar la integración vertical. (Eumed, 2017)

### **Cuenta corriente (1)**

La cuenta corriente bancaria es un contrato en virtud del cual un banco se obliga a cumplir las órdenes de pago de otra persona (llamada "*cuentacorrentista*") hasta el límite de la cantidad de dinero que estuviere depositado en dicha cuenta, o del crédito que se haya estipulado entre las partes.

La cuenta corriente es un instrumento básico en el negocio bancario pues permite a los bancos captar dinero del público, con lo que se obtienen fondos para préstamos y otras actividades, ofreciendo a los clientes la seguridad de la custodia de su dinero y un medio de pago ágil y ampliamente aceptado.

La competencia ha llevado a los bancos, en la actualidad, a ofrecer diversos servicios conexos a las cuentas corrientes: pagos de intereses sobre saldos mínimos, servicio de conformación telefónica, banca electrónica, etc. (Eumed, 2017)

### **Debe**

En contabilidad, una de las dos partes en las que se divide una cuenta. Él debe indica los pasivos o la parte deudora de una cuenta por partida doble. (Eumed, 2017)

### **Demanda de dinero**

La demanda por una mercancía que cumple a la vez la función de medio de pago y de reservorio de valor. El dinero, en tanto medio de pago, no es demandado en realidad por sí mismo, sino como un medio para la obtención de bienes y servicios. La naturaleza precisa de la demanda monetaria es un tópico central de la moderna macroeconomía, y como tal ha sido debatido ampliamente en los últimos años. (Eumed, 2017)

### **Deuda**

Vínculo en virtud del cual una persona, denominada *deudor*, se compromete a pagar a otra, denominada *acreedor*, una suma determinada de dinero o ciertos bienes y servicios específicos. Las deudas se originan normalmente cuando los acreedores otorgan préstamos a los deudores, que éstos entonces se comprometen a devolver en cierto plazo y bajo determinadas condiciones. Entre estas últimas la más corriente es la que fija la tasa de interés que habrá de devengar el préstamo.

Las economías modernas se basan en gran parte sobre las deudas a corto o largo plazo que contraen los particulares, las empresas y el Estado. Sólo las transacciones de menor cuantía suelen pagarse en efectivo pues para casi todas las demás se emplean diversas formas de crédito. Las deudas, por lo general, quedan legalmente registradas mediante el uso de instrumentos mercantiles específicos: pagarés, letras de cambio, bonos, etc. (Eumed, 2017)

### **Dinero**

Cualquier mercancía que sea aceptada ampliamente en una sociedad como medio de pago y medida de valor de los bienes y servicios. Como medio de pago, el dinero es el objeto que se transfiere entre las partes cuando se efectúa un pago. En tal sentido sirve como medio de intercambio, función esencial en la economía de todas las sociedades, salvo las más primitivas, donde las transacciones se efectúan mediante el trueque. (Eumed, 2017)

### **Economías de escala**

Existen economías de escala en la producción de un bien cuando el costo medio del mismo disminuye, en el largo plazo, al aumentar la escala en que se lo produce. En el caso contrario, cuando los costos aumentan al aumentar la escala de la producción, se habla de deseconomías de escala. (Eumed, 2017)

### **Entidad financiera**

Término general que se aplica a todas las instituciones que realizan operaciones de intermediación financiera: bancos, sociedades de diverso tipo, etc. (Eumed, 2017)

### **Falla del mercado**

Concepto que sirve para designar las situaciones en que el mercado no alcanza a proveer ciertos bienes o lo hace de un modo imperfecto. Las fallas del mercado derivan generalmente de algunas características de los bienes

públicos, como la no exclusión, y han sido utilizadas como argumento para promover nacionalizaciones o defender un amplio sector público de la economía. Para explicar las ineficiencias que se producen cuando el Estado asume la provisión de bienes y servicios se ha acuñado también otro concepto, el de *falla del sector público (public failure)*, que está siendo tomado en cuenta cada vez más por los economistas. (Eumed, 2017)

### **Garantía**

Respaldo con que el deudor asegura el cumplimiento de una obligación, facilitando así la obtención de un préstamo o concesión. Las garantías pueden ser reales, cuando están constituidas por bienes generalmente inmuebles y activos de diverso tipo, o pueden consistir en avales y fianzas que obtiene el prestatario. (Eumed, 2017)

### **Gravamen**

Carga u obligación que pesa sobre alguna cosa. El término se utiliza tanto en el caso de los bienes que quedan sujetos a una hipoteca, como para referirse a las obligaciones fiscales o impuestos que afectan una propiedad cualquiera. (Eumed, 2017)

### **Haber**

En contabilidad, una de las dos partes en las que se divide una cuenta; el haber indica los activos o la parte acreedora de una cuenta por partida doble. (Eumed, 2017)

### **Hipoteca**

Derecho que se constituye sobre los bienes de un deudor o de quien avala la deuda, en beneficio de un acreedor, para asegurar con estos bienes el pago de la obligación. Si la deuda no es pagada en término el acreedor tendrá derecho, en consecuencia, a quedarse con los bienes hipotecados o a rematar los mismos para cubrir los saldos adeudados. (Eumed, 2017)

## **Ilíquidez**

Falta o ausencia de liquidez. Cuando se refiere a un activo expresa su difícil conversión en efectivo; cuando el término se aplica a una economía en su conjunto se refiere a una situación en que la oferta monetaria queda rezagada con respecto a la demanda. (Eumed, 2017)

## **Inflación**

La inflación consiste en un aumento general del nivel de precios que obedece a la pérdida de valor del dinero. Las causas concretas e inmediatas de la inflación son diversas, pero, en esencia, se produce inflación cuando la oferta monetaria crece más que la oferta de bienes y servicios. Cuando esto ocurre, existe una mayor cantidad de dinero a disposición del público para un conjunto de bienes y servicios que no ha crecido en la misma proporción. Ello hace que el dinero resulte relativamente más abundante y que, como en el caso de cualquier otra mercancía cuya oferta se amplía, tienda a reducir relativamente su valor, haciendo que se necesite entregar más unidades monetarias para obtener la misma cantidad de bienes. (Eumed, 2017)

## **Interés**

Precio que se paga por el uso del dinero. Generalmente se expresa como un tanto por ciento anual sobre la suma prestada, aunque dicho porcentaje puede definirse también para otros períodos más breves, como un mes o una semana, por ejemplo. Al porcentaje mencionado se le denomina tasa de interés. La tasa de interés, en principio, depende de la valoración que haga quien presta el dinero con respecto al riesgo de no recuperarlo: cuanto mayor el riesgo mayor tendrá que ser el interés necesario para compensarlo. La incertidumbre hace que la misma suma de dinero tenga más valor, relativamente, en el presente, pues la utilidad que ésta alcance en el futuro siempre podrá ser inferior que la actual (Eumed, 2017)



## **Liquidez**

En general, liquidez es la facilidad con que un activo puede convertirse en dinero. Los activos comprenden el efectivo, que es perfectamente líquido, y otros que resultan gradualmente menos líquidos: divisas, valores, depósitos a corto y largo plazo, cuentas de resultado acreedor, bienes de consumo duraderos, bienes de capital, metales preciosos, obras de arte, etc. El grado de liquidez de cada uno de estos activos se mide por la facilidad de convertirlo en dinero efectivo. (Eumed, 2017)

## **Moneda**

En sentido general, representación material, con valor económico, que se utiliza como instrumento de cambio comercial y que por lo tanto posee poder adquisitivo y fuerza cancelatoria, determinándose en ella el precio de las cosas. La moneda, desde este punto de vista, es la expresión concreta del dinero. (Eumed, 2017)

## **Necesidad**

En economía la necesidad es idéntica al deseo que tengan los consumidores de una mercancía o servicio; el término no indica, por lo tanto, la situación de apremio o de penuria que suele connotar en el lenguaje cotidiano. (Eumed, 2017)

## **Obligación**

Documento en que se reconoce una deuda y se compromete su pago. En un sentido general, una obligación es un vínculo moral que compromete a quien la ha contraído a realizar determinadas acciones, pero en la práctica comercial y financiera la palabra se refiere a un título que deja constancia de una deuda. (Eumed, 2017)

## **Pasivo**

Todo lo que una persona o empresa debe y está obligada a pagar. Los pasivos son la contraparte de los activos en los balances contables. Los

pasivos pueden ser contingentes, cuando sólo son reclamables ante una cierta eventualidad previamente especificada, como en el caso de un avalado para garantizar la deuda de un tercero, o no contingentes, como en una deuda cualquiera. Los depósitos del público forman parte, por ejemplo, de los pasivos de un banco, lo mismo que los diversos compromisos de pago que -por seguridad social, tasas, etc.- tienen que satisfacer las empresas. (Eumed, 2017)

### **Quiebra**

Situación que se produce cuando en una empresa los pasivos son superiores a los activos, llevando a sus propietarios a cesar en el pago de sus obligaciones y a la imposibilidad de continuar en sus negocios. Para que se produzca una quiebra es preciso que la situación apuntada no sea coyuntural o pasajera, pues en este caso es posible compensarla mediante el crédito, sino debida a circunstancias que dependen de la propia estructura de la empresa o de su situación en el mercado. (Eumed, 2017)

### **Riesgo**

Posibilidad de un daño o suceso desafortunado. Dicha posibilidad puede ser estimada con cierta precisión, como cuando se conoce la probabilidad de que ocurra alguna contingencia determinada, o puede ser completamente imprevisible. (Eumed, 2017)

### **Sector informal**

Parte de la economía de un país que está constituida por trabajadores por cuenta propia y pequeñas empresas que no están integradas plenamente en el marco institucional que regula las actividades económicas: en el sector informal suelen no cumplirse las leyes del trabajo ni otras regulaciones sanitarias, de seguridad o simplemente burocráticas, que el Estado impone al sector privado; tampoco se pagan -o no se pagan por completo- diversos impuestos y tasas que exige el fisco. El sector informal suele ser de bastante amplitud en los países menos desarrollados, aunque tampoco es

despreciable en las economías más adelantadas, donde se le llama también economía *sumergida* o *subterránea* y cuenta por lo general con una mano de obra conformada en gran parte por inmigrantes ilegales. (Eumed, 2017)

### **Tasa de interés**

El porcentaje que se cobra como interés por una suma determinada. Las tasas de interés suelen denominarse *activas* cuando nos referimos a la que cobran los bancos y otras instituciones financieras que colocan su capital en préstamos a las empresas y los particulares, y *pasivas*, cuando nos referimos al interés que pagan dichas instituciones al realizar operaciones pasivas, es decir, cuando toman depósitos de ahorro o a plazo fijo. La tasa de interés *real* es aquella que toma en cuenta el efecto desvalorizador de la inflación: así, si una tasa de interés es del 20% anual y la inflación, en el mismo período, es de un 18%, la tasa de interés real es sólo de un 2%, pues ésta es la proporción en que ha crecido el capital durante el período (Eumed, 2017).

### **Usura**

La usura consiste en el cobro de tipos de interés desmesurados o excesivamente altos sobre los préstamos. El término no tiene mayor significado en economía, pues los análisis teóricos establecen que el precio del dinero se fija, como el de cualquier otro bien, de acuerdo a las fuerzas que concurren al mercado. La idea de usura, por otra parte, lleva implícita la convicción de que existe un precio justo o razonable para el dinero, independientemente de las condiciones de oferta y de demanda que haya para el mismo. Ello ha llevado a que algunos gobiernos fijen arbitrariamente tasas máximas de interés, con el propósito declarado de proteger a los prestatarios, pero con el efecto práctico de crear un mercado negro para los préstamos y créditos. (Eumed, 2017)

## **2.3. MARCO HISTORICO INSTITUCIONAL**

### **2.3.1. La Universidad Mayor de San Andrés**

La Universidad Mayor de San Andrés es una de las casas de estudios superiores más prestigiosas del país, con una participación activa en los hechos políticos fundamentales.

“La Historia de la Universidad de La Paz consta de tres periodos bien caracterizados:

1º.- La Universidad oficial que comprende desde su fundación - 25 de octubre de 1830- hasta la Revolución de junio de 1930.

2º.- La Universidad semí - autónoma o autarquía universitaria, que comprende desde la revolución de junio de 1930 hasta el advenimiento al Rectorado de la Universidad de don Héctor Ormachea Zalles; junio de 1936.

3º.- La Universidad plenamente autónoma que alcanza de este último hecho hasta nuestros días.” (Información, 2015).

Su actual localización y principal centro de funcionamiento es el denominado edificio del Monoblock central, que se encuentra en la avenida Villazón, cuenta con trece facultades y 54 carreras y dos unidades de Post Grado.

### **2.3.2. Facultad de Ciencias Económicas y Financieras**

La Facultad de Ciencias Económicas y Financieras es una de las facultades más antiguas de la Universidad Mayor de San Andrés, actualmente cuenta con tres carreras que son Contaduría Pública, Administración de Empresas, y Economía.

“Facultad de Ciencias Económicas y Financieras, creada en las postrimerías del gobierno del Doctor Hernando Siles, como resultado de la transformación de la Facultad de Derecho; después fue restablecida ésta, pero ya quedó la de Ciencias Económicas y

Financieras. Antes funcionó la Escuela Nacional de Comercio, creada por Orden Suprema de 10 de junio de 1910. Sufrió una clausura transitoria por Resolución Suprema de 18 de Febrero de 1921, dictada por Presidente Saavedra y su Ministro de Instrucción Claudio Q. Barrios, habiendo sido reabierta al poco tiempo, gracias a la enérgica y decidida intervención de la Federación de Estudiantes, cuando estuvimos a la cabeza de ese organismo, que amenazó con una huelga general". (UMSA, [www.umsa.bo](http://www.umsa.bo), 2016)

De la misma manera se puede advertir que la mencionada Facultad tiene sus objetivos estratégicos, principios y valores declarados los mismos que se formulan de la siguiente manera:

“La Facultad de Ciencias Económicas y Financieras tiene como misión formar profesionales especializados en cada una de las carreras: Administración de Empresas, Auditoría y Economía, para este cometido se cuenta con una serie de especificaciones ya establecidas y la visión de formar profesionales con capacidad de competencia con las distintas universidades de Bolivia, teniendo como objetivo principal el ser un instrumento de ayuda social de los conocimientos adquiridos en esta casa de ayuda.” (UMSA, [www.umsa.bo/](http://www.umsa.bo/), 2012)

### **2.3.3. Carrera de Contaduría Pública**

#### **1. VISIÓN**

Ser una unidad académica acreditada nacional e internacionalmente en la formación de profesionales altamente competitivos en Contaduría Pública, aplicando un modelo educativo integrador, pertinente y permanente a las demandas de la sociedad, la profesión y el Estado.

#### **2. MISIÓN**

Formar profesionales en Contaduría Pública, con excelencia académica en las áreas de información financiera y no financiera, que permita potenciar la capacidad de la toma de decisiones por diversos usuarios.

### **3. OBJETIVOS**

Los objetivos de la Carrera de Contaduría Pública son:

- a. Promover la excelencia académica en sistemas de información: Contable, Financiera y de Gestión.
- b. Promover la formación de profesionales que brinden servicios de atestación y no atestación que aseguren la información financiera y no financiera.
- c. Promover la formación de profesionales que brinden servicios de asesoramiento en las áreas de información financiera, tributaria, de gestión y otros relacionados.
- d. Desarrollar la conciencia crítica y capacidad de crear, adaptar y enriquecer el conocimiento científico de la Profesión.

### **4. PERFIL PROFESIONAL**

Para establecer el perfil profesional correspondiente al Contador Público Autorizado, es necesario argumentar académica y profesionalmente, desde los siguientes puntos de vista:

- a. Consideraciones sobre la profesión
- b. Objeto de la profesión
- c. Objetivos de la profesión
- d. Entorno de la profesión
- e. Sistemas de acciones y herramientas
- f. Competencias de la profesión

#### **2.3.4. Contextual**

La presente investigación se realiza a la muestra poblacional seleccionada, más concretamente al sistema micro financiero regulado y no regulado quienes se encuentran operando a nivel nacional tanto en la otorgación de créditos como en la captación de ahorros en los diferentes Departamentos del, Estado Plurinacional de Bolivia.

### **2.4. MARCO LEGAL**

#### **2.4.1. La Constitución Política del estado Plurinacional de Bolivia**

Las Universidades Públicas y Autónomas se rigen de acuerdo a los mandatos de la Constitución Política del Estado y de acuerdo a sus propios estatutos y reglamentos, donde la educación es una alta función del Estado, y la constitución demarca el escenario para la realización de las actividades educativas.

De esta manera, es preciso describir las normas y leyes referidas al funcionamiento del sector de la educación, la cual depende de la participación del Estado, por lo que en el marco legal se entiende lo siguiente

## **TÍTULO II**

### **DERECHOS FUNDAMENTALES Y GARANTIAS**

#### **CAPITULO SEXTO – EDUCACION, INTERCULTURALIDAD Y DERECHOS CULTURALES**

##### **SECCION I EDUCACION**

Artículo 77. I La educación constituye una función suprema y primera responsabilidad financiera del Estado, que tiene una obligación indeclinable de sostenerla, garantizarla y gestionarla.

II. El Estado y la sociedad tiene función plena sobre el sistema educativo, que comprende la educación regular, la alternativa y la especial, y la

educación superior de formación profesional. El sistema educativo desarrolla sus procesos sobre la base de criterios de armonía y coordinación.

III. El sistema educativo está compuesto por las instituciones educativas fiscales, instituciones educativas privadas y de convenio.

Artículo 78. I. La educación es unitaria, pública, universal, democrática, participativa, comunitaria, descolonizadora y de calidad.

II. La educación es intracultural, intercultural y plurilingüe en todo el sistema educativo.

III. El sistema educativo se fundamenta en una educación abierta, humanista, científica, técnica y tecnológica, productiva, territorial, teórica y práctica, liberadora y revolucionaria, crítica y solidaria.

IV. El Estado garantiza la educación vocacional y la enseñanza técnica humanística, para hombres y mujeres, relacionada con la vida, el trabajo y el desarrollo productivo.

## **SECCION II EDUCACION SUPERIOR**

### **Artículo 91.**

I. La educación superior desarrolla procesos de formación profesional, de generación y divulgación de conocimientos orientados al desarrollo integral de la sociedad, para lo cual tomará en cuenta los conocimientos universales y los saberes colectivos de las naciones y pueblos indígena originario campesinos.

II. La educación superior es intracultural, intercultural y plurilingüe, y tiene por misión la formación integral de recursos humanos con alta calificación y competencia profesional; desarrollar procesos de investigación científica para resolver problemas de la base productiva y de su entorno social; promover políticas de extensión e interacción social para fortalecer la diversidad científica, cultural y lingüística; participar junto a su pueblo en



todos los procesos de liberación social, para construir una sociedad con mayor equidad y justicia social.

III. La educación superior está conformada por las universidades, las escuelas superiores de formación docente, y los institutos técnicos, tecnológicos y artísticos, fiscales y privados.

#### **Artículo 92.**

I. Las universidades públicas son autónomas e iguales en jerarquía. La autonomía consiste en la libre administración de sus recursos; el nombramiento de sus autoridades, su personal docente y administrativo; la elaboración y aprobación de sus estatutos, planes de estudio y presupuestos anuales; y la aceptación de legados y donaciones, así como la celebración de contratos, para realizar sus fines y sostener y perfeccionar sus institutos y facultades. Las universidades públicas podrán negociar empréstitos con garantía de sus bienes y recursos, previa aprobación legislativa.

II. Las universidades públicas constituirán, en ejercicio de su autonomía, la Universidad Boliviana, que coordinará y programará sus fines y funciones mediante un organismo central, de acuerdo con un plan de desarrollo universitario.

III. Las universidades públicas estarán autorizadas para extender diplomas académicos y títulos profesionales con validez en todo el Estado.

#### **Artículo 93.**

I. Las universidades públicas serán obligatoria y suficientemente subvencionadas por el Estado, independientemente de sus recursos departamentales, municipales y propios, creados o por crearse.

II. Las universidades públicas, en el marco de sus estatutos, establecerán los mecanismos de participación social de carácter consultivo, de coordinación y asesoramiento.

III. Las universidades públicas establecerán mecanismos de rendición de cuentas y transparencia en el uso de sus recursos, a través de la presentación de estados financieros a la Asamblea Plurinacional Legislativa, a la Contraloría General y al Órgano Ejecutivo.

IV. Las universidades públicas, en el marco de sus estatutos, establecerán programas de desconcentración académica y de interculturalidad, de acuerdo a las necesidades del Estado y de las naciones y pueblos indígena originario campesinos.

V. El Estado, en coordinación con las universidades públicas, promoverá en áreas rurales la creación y el funcionamiento de universidades e institutos comunitarios pluriculturales, asegurando la participación social. La apertura y funcionamiento de dichas universidades responderá a las necesidades del fortalecimiento productivo de la región, en función de sus potencialidades.

#### **2.4.2. Ley de la educación “Avelino Siñani - Elizardo Pérez” nº 070**

Es importante indicar que la nueva Ley de Educación Avelino Siñani - Elizardo Pérez (LEB), que en su marco filosófico y político establece que la educación boliviana debe ser:

- ✓ Unitaria, pública, universal, democrática, participativa, comunitaria, descolonizadora y de calidad;
- ✓ Intra-cultural, intercultural y plurilingüe en todo el sistema educativo;
- ✓ El sistema educativo se debe fundamentar en una educación abierta, humanista, científica;
- ✓ Técnica y tecnológica, productiva, territorial, teórica y práctica, liberadora y revolucionaria, crítica y solidaria;
- ✓ Obligatoria hasta el bachillerato;
- ✓ La educación fiscal es gratuita en todos sus niveles hasta el superior

En este sentido la mencionada ley indica en sus artículos sobresalientes lo siguiente

## TÍTULO I

### MARCO FILOSÓFICO Y POLÍTICO DE LA EDUCACIÓN BOLIVIANA

#### CAPÍTULO I

#### LA EDUCACIÓN COMO DERECHO FUNDAMENTAL

##### **Artículo 1. (Mandatos Constitucionales de la educación).**

1. Toda persona tiene derecho a recibir educación en todos los niveles de manera universal, productiva, gratuita, integral e intercultural, sin discriminación.
2. La educación constituye una función suprema y primera responsabilidad financiera del Estado, que tiene la obligación indeclinable de sostenerla, garantizarla y gestionarla.
3. El Estado y la sociedad tienen tuición plena sobre el sistema educativo, que comprende la educación regular, la alternativa y especial, y la educación superior de formación profesional. El sistema educativo desarrolla sus procesos sobre la base de criterios de armonía y coordinación.
4. El sistema educativo está compuesto por las instituciones educativas fiscales, instituciones educativas privadas y de convenio.
5. La educación es unitaria, pública, universal, democrática, participativa, comunitaria, descolonizadora y de calidad.
6. La educación es intracultural, intercultural y plurilingüe en todo el sistema educativo.
7. El sistema educativo se fundamenta en una educación abierta, humanista, científica, técnica y tecnológica, productiva, territorial, teórica y práctica, liberadora y revolucionaria, crítica y solidaria.
8. La educación es obligatoria hasta el bachillerato.
9. La educación fiscal es gratuita en todos sus niveles hasta el superior

### **CAPÍTULO III**

#### **SUBSISTEMA DE EDUCACIÓN SUPERIOR DE FORMACIÓN PROFESIONAL**

Artículo 28 (Educación Superior de Formación Profesional). Es el espacio educativo de formación profesional, de recuperación, generación y recreación de conocimientos y saberes, expresada en el desarrollo de la ciencia, la tecnología, la investigación y la innovación, que responde a las necesidades y demandas sociales, económicas, productivas y culturales de la sociedad y del Estado Plurinacional.

Artículo 29. (Objetivos).

1. Formar profesionales con compromiso social y conciencia crítica al servicio del pueblo, que sean capaces de resolver problemas y transformar la realidad articulando teoría, práctica y producción
2. Desarrollar investigación, ciencia, tecnología e innovación para responder a las necesidades y demandas sociales, culturales, económicas y productivas del Estado Plurinacional, articulando los conocimientos y saberes de los pueblos y naciones indígena originario campesinos con los universales.
3. Garantizar el acceso democrático al conocimiento, con sentido crítico y reflexivo.
4. Garantizar programas de formación profesional acorde a las necesidades y demandas sociales y políticas públicas.
5. Recuperar y desarrollar los saberes y conocimientos de las naciones y pueblos indígena originario campesinos, comunidades interculturales y afro bolivianas.

Artículo 30. (Estructura). La Educación Superior de Formación

Profesional comprende:

- a) Formación de Maestras y Maestros.
- b) Formación Técnica y Tecnológica.
- c) Formación Artística.
- d) Formación Universitaria.

## **SECCIÓN IV**

### **FORMACIÓN SUPERIOR UNIVERSITARIA**

Artículo 5 (Formación Superior Universitaria). Es el espacio educativo de la formación de profesionales, desarrollo de la investigación científica-tecnológica, de la interacción social e innovación

en las diferentes áreas del conocimiento y ámbitos de la realidad, para contribuir al desarrollo productivo del país expresado en sus dimensiones política, económica y sociocultural, de manera crítica, compleja y propositiva, desde diferentes saberes y campos del conocimiento en el marco de la Constitución Política del Estado Plurinacional.

Artículo 53 (Objetivos).

1. Formar profesionales científicos, productivos y críticos que garanticen un desarrollo humano integral, capaces de articular la ciencia y la tecnología universal con los conocimientos y saberes locales que contribuyan al mejoramiento de la producción intelectual, y producción de bienes y servicios, de acuerdo con las necesidades presentes y futuras de la sociedad y la planificación del Estado Plurinacional.
2. Sustentar la formación universitaria como espacio de participación, convivencia democrática y práctica intracultural e intercultural que proyecte el desarrollo cultural del país.

3. Desarrollar la investigación en los campos de la ciencia, técnica, tecnológica, las artes, las humanidades y los conocimientos de las naciones y pueblos indígena originario campesinos, para resolver problemas concretos de la realidad y responder a las necesidades sociales.
4. Desarrollar procesos de formación pos gradual para la especialización en un ámbito del conocimiento y la investigación científica, para la transformación de los procesos sociales, productivos y culturales.
5. Promover políticas de extensión e interacción social para fortalecer la diversidad científica, cultural y lingüística.
6. Participar junto a su pueblo en todos los procesos de liberación social, para construir una sociedad con mayor equidad y justicia social.

Artículo 54. (Niveles y Grados Académicos). Los niveles y grados académicos reconocidos son:

1. Pre grado
  - Técnico Superior.
  - Licenciatura.
2. Post grado:
  - a) Diplomado.
  - b) Especialidad.
  - c) Maestría.
  - d) Doctorado.
  - e) Post doctorado.

Artículo 55. (Universidades del Estado Plurinacional de Bolivia). Las Universidades reconocidas por el Estado Plurinacional de Bolivia son:

- a) Universidades Públicas Autónomas.
- b) Universidades Privadas.
- c) Universidades Indígenas.
- d) Universidades de Régimen Especial.

Artículo 56. (Universidades Públicas Autónomas). Las Universidades Públicas Autónomas se regirán por lo establecido en la Constitución Política del Estado.

### **2.4.3. La Universidad Mayor de San Andrés**

Fue creada por Decreto Supremo de 25 de octubre de 1830. Debido a la importancia comercial de la ciudad de La Paz, desde su creación la **UMSA** tuvo influencia en la vida social, principalmente, y, además en el cursi recorsi político de Bolivia.

La historia de la Universidad de La Paz consta de tres periodos bien caracterizados:

1. La Universidad oficial que comprende desde su fundación hasta la Revolución de junio de 1930.
2. La Universidad semi-autónoma o autárquica, que se señala desde la Revolución de junio de 1930 hasta el advenimiento al rectorado de la universidad de don Héctor Ormachea Zalles en junio de 1936.
3. La Universidad enteramente autónoma que se registra desde el año 1936 hasta la presente fecha.

## CAPÍTULO III

### 3. METODOLÓGIA DE INVESTIGACION Y PROCEDIMIENTOS

#### 3.1. Enfoque de investigación

Por las características del objeto de estudio, se puede definir el enfoque de investigación como cuantitativo, según (Hernandez S., Fernandez C., & Baptista L., 2014, págs. 4 - 5) el enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías.

Las investigaciones cuantitativas tienen la característica de ser probatorias y secuenciales, donde cada etapa precede a la siguiente y no podemos “brincar” o eludir pasos, es un proceso sistemático y permanente de evaluación de los datos con el objeto de establecer postulados y demostrar hipótesis fundamentales que hacen al objeto de estudio.

“El orden es riguroso, aunque desde luego, podemos redefinir alguna fase. Parte de una idea que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica. De las preguntas se establecen hipótesis y determinan variables; se traza un plan para probarlas (diseño); se miden las variables en un determinado contexto; se analizan las mediciones obtenidas utilizando métodos estadísticos, y se extrae una serie de conclusiones respecto de la o las hipótesis” (Hernandez S., Fernandez C., & Baptista L., 2014, pág. 4).

En los enfoques de investigación cuantitativa, el investigador decide sobre el objeto de estudio y el sujeto es tratado como objeto pasivo, donde el producto es la información y el marco teórico se construye al planificar la investigación, de la misma manera las variables son definidas con anterioridad, además de ser un estudio prospectivo en la medida en que los datos se registran a medida que ocurre.



### **3.2. Tipo de investigación**

El tipo de investigación planteado para abordar el objeto de estudio es Correlacional de tipo causal, en este tipo de estudios el investigador asocia conceptos o variables acerca del objeto de estudio, generalmente permite predicciones en relación al análisis de las variables objeto de estudio, además de cuantificar relaciones entre conceptos o variables.

De similar manera se define que los estudios con alcance correlacional, pretende responder a preguntas que relacionan conceptos y variables tiene la peculiaridad de ser de tipo cuasi experimental o pre experimental, porque tratan de explicar el comportamiento de una variable explicada a partir de una variable o varias variables explicativas.

“Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular. En ocasiones sólo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio vínculos entre tres, cuatro o más variables.

Para evaluar el grado de asociación entre dos o más variables, en los estudios correlacionales primero se mide cada una de éstas, y después se cuantifican, analizan y establecen las vinculaciones. Tales correlaciones se sustentan en hipótesis sometidas a prueba” (Hernandez S., Fernandez C., & Baptista L., 2014, pág. 93).

El objeto de estudio es el control interno de las operaciones activas en la profundización de los mercados micro financieros en Bolivia, se considera que corresponde a un alcance correlacional porque a partir del estudio de variables involucradas en el crecimiento y desarrollo de las Instituciones Micro Financieras el estudio pretende realizar un aporte teórico para el control de las Operaciones Activas de las mencionadas Instituciones.

En este sentido como los estudios correlacionales en sí mismo pretenden establecer las causas y el porqué de los sucesos de determinados

fenómenos que se estudian, donde un eficiente control interno de las operaciones activas de las instituciones micro financieras, desarrolla mecanismos para una profundización de los Mercados Micro Financieros en Bolivia.

### **3.3. Diseño de investigación**

El diseño constituiría el plan o la estrategia para confirmar si es o no cierto la hipótesis de investigación, el plan incluiría procedimientos y actividades tendientes a encontrar la respuesta a la pregunta de investigación. En este sentido constituirá los pasos a seguir mediante la elaboración de un plan para analizar las variables involucradas.

Los diseños de investigación no experimentales son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos. Con relación al control interno de las operaciones activas en la profundización de los mercados micro financieros en Bolivia, se realiza un análisis a cerca de las principales variables involucradas en el estudio de las Instituciones Micro Financieras.

Las investigaciones no experimentales se consideran como aquellas investigaciones “que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para analizarlos” (Hernandez S., Fernandez C., & Baptista L., 2014, pág. 152).

De acuerdo con el enunciado la presente investigación no realiza manipulaciones en las variables objeto de estudio, el análisis del control interno de las operaciones activas de las instituciones micro financieras, desarrollan su propia dinámica a partir de la cobertura tanto geográfica como demográfica, realizando exámenes y observaciones de las particularidades de su ensanchamiento y desarrollo.

### **3.4. Método de investigación**

La investigación ha cerca del control interno de las operaciones activas en la profundización de los mercados micro financieros en Bolivia obedece a múltiples factores, entre ellos las características de las tecnologías micro financieras empleadas por cada institución, las técnicas de la entrega de los recursos, el empleo de herramientas tecnológicas mediante el uso de sistemas de información gerencial, que corresponde al reporte de las operaciones activas y de cartera de créditos.

“Un método es un procedimiento para tratar un conjunto de problemas. Cada clase de problemas requiere un conjunto de métodos o técnicas especiales. Los problemas del conocimiento, a diferencia de los del lenguaje o los de la acción, requieren la invención o aplicación de procedimientos especiales adecuados para los varios estadios del tratamiento de los problemas, desde el mero enunciado de estos hasta el control de las soluciones propuestas” (Bunge, La investigación científica, 2011, pág. 7).

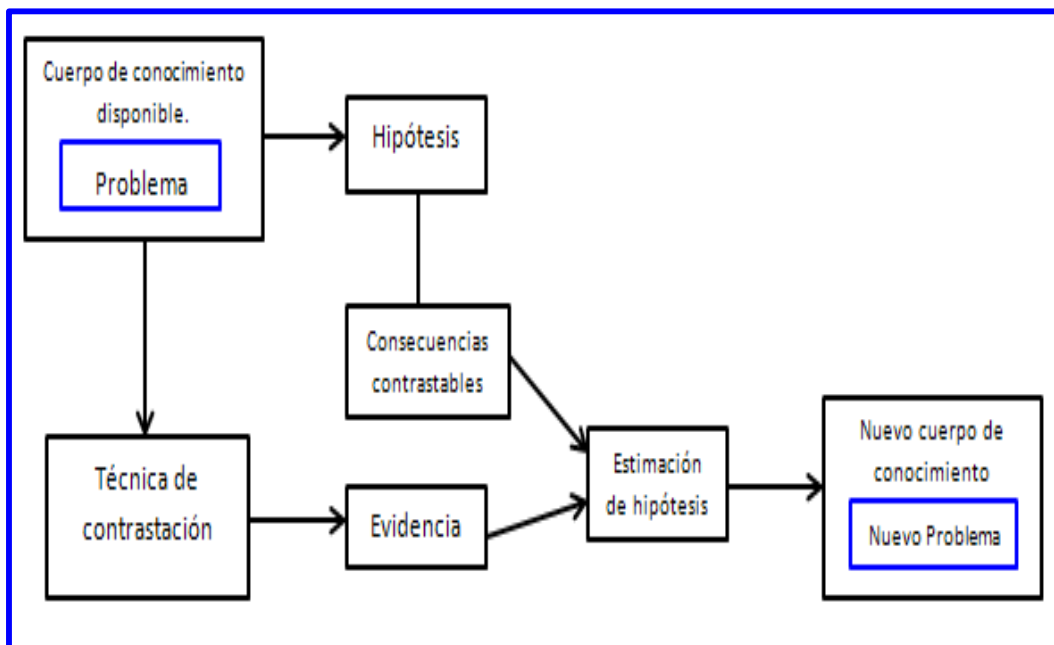
En este sentido el control interno de las operaciones activas en la profundización de los mercados micro financieros en Bolivia contiene un método específico de la ciencia aplicado a algún estudio particular de investigación científica, orientado a resolver problemas de cierto tipo.

“Lo mejor para darse cuenta de cómo funciona el método científico consiste en emprender, con actitud inquisitiva, alguna investigación científica lo suficientemente amplia como para que los métodos o las técnicas especiales no oscurezcan la estructura general” (Bunge, La investigación científica, 2011, pág. 7).

En tal sentido habría que realizar investigaciones en base al descubrimiento de soluciones al conjunto de los problemas planteados y que las mismas serán generadoras de otros problemas de investigación más importantes que la anterior que permitirán desencadenar nuevos pensamientos y no dejarlos en el reposo lo que constituirá un ciclo de investigación.

## Cuadro Nº 2 CICLO DE INVESTIGACION

### Ciclo de investigación



Fuente: (Bunge, La investigación científica, 2011, pág. 9)

Con respecto al ciclo de investigación (Bunge, 2011, pág. 13) indica:

“El método científico es un rasgo característico de la ciencia, tanto de la pura como de la aplicada: Donde no hay método científico no hay ciencia. Pero no es ni infalible ni autosuficiente. El método científico es falible: puede perfeccionarse mediante la estimación de los resultados a los que lleva y mediante el análisis directo. Tampoco es autosuficiente: no puede operar en un vacío de conocimiento, sino que requiere algún conocimiento previo que pueda luego reajustarse y elaborarse; y tiene que complementarse mediante métodos especiales adaptados a las particularidades de cada tema”.

El método de investigación empleado en el análisis del control interno de las operaciones activas en la profundización de los mercados micro financieros en Bolivia es el método inductivo y deductivo, según lo manifestado en palabras de (Bunge, 2011, págs. 212-213):

“Las hipótesis halladas inductivamente son las compuestas sobre la base del examen caso por caso. Podemos distinguir entre dos tipos de generalización inductiva: (i) inducción de primer grado, o inferencia que va de enunciados particulares a enunciados generales, como cuando el examen de cierto número de casos individuales” ...” (ii) inducción de segundo grado o generalización de generalizaciones e primer grado como cuando se imagina la conjetura general”

“En la deducción, las inferencias establecen conclusiones necesarias a partir de determinadas premisas por razones puramente formales. En la inducción, se parte de los hechos observados para formular conclusiones más generales. La relación entre premisa y conclusiones no es necesaria sino probable” (Alvarez, 1997, pág. 24).

Por otro lado, se tiene en cuenta que a partir de los datos generales aceptados como valederos, como por ejemplo la existencia de las ciencias formales como la lógica, la matemática, la estadística la econometría entre otras ciencias, por tanto:

El método deductivo es un método científico que considera que la conclusión se halla implícita dentro las premisas. Es un método por el cual se procede de las formas más generales hacia las particulares mediante la separación de las partes es decir que entra el análisis de los componentes de los fenómenos ya sean naturales o sociales y que siempre andan en busca de la verdad.

### **3.5. Técnicas de investigación**

La técnica que se emplea en la presente investigación es el análisis documental, puesto que una de las fases más trascendentales de toda investigación científica es la captura y obtención de datos que aporta todo objeto de estudio o fenómeno, en el caso específico del control interno de las operaciones activas en la profundización de los mercados micro financieros en Bolivia se puede entender que se refiere a la recogida de datos sobre la otorgación de créditos en las instituciones micro financieras y los controles

que realiza la misma con el objeto de ser viables a largo plazo, rentables y auto sostenibles.

“De manera general la técnica hace referencia a los procedimientos o formas de realizar las distintas actividades, uso de instrumentos, maquinas. Y desde la perspectiva metodológica, la técnica se entiende como el conjunto de reglas y procedimientos que le permiten al investigador establecer la relación con el objeto o sujeto de la investigación para generar información que darán lugar a los resultados de la investigación. La técnica se constituye en el medio para recoger datos, los que luego se procesan y analizan para alcanzar los objetivos fijados en la investigación” (Soria Ch., 2013, pág. 190).

Como se puede apreciar en el párrafo anterior, la técnica como medio de recopilación de datos para procesar y transformar en información cuenta entre ellas con la “Observación, la entrevista, el cuestionario, las escalas, los test, la sociometría, la semántica diferencia, el análisis de contenido, el estudio de casos, la historia de vida” (Soria Ch., 2013, pág. 191), de los cuales se ajustan a nuestro objeto de estudio el análisis documental y de contenido y la observación.

Sin embargo, dada la rigurosidad científica del objeto de estudio, al tratarse del control interno de las operaciones activas en la profundización de los mercados micro financieros en Bolivia, donde “Cada rama de la ciencia se caracteriza por un conjunto abierto (y en expansión) de problemas que se plantea con un conjunto de tácticas o técnicas. Estas técnicas cambian mucho más rápidamente que el método general de la ciencia” (Bunge, La investigación científica, 2011, pág. 14), por lo que el estudio incluirá su propia técnica.

Las técnicas científicas pueden clasificarse en conceptuales y empíricas. Entre las primeras podemos mencionar las tácticas que permiten enunciar de un modo preciso problemas y conjeturas de cierto tipo, así como los procedimientos (algoritmos) para deducir

consecuencias a partir de las hipótesis y para comprobar si la hipótesis propuesta resuelve los problemas correspondientes” (Bunge, La investigación científica, 2011, pág. 14).

### **3.6. Instrumentos de investigación**

Toda investigación científica sobre todo cuando es cuantitativa, tiene la obligación de realizar mediciones de sus variables involucradas en su estudio, con el objeto de determinar sus magnitudes y la capacidad de predicción mediante el desarrollo de un instrumento de investigación, por lo que, un instrumento de medición en una investigación, constituye un recurso que se utiliza para que el investigador pueda registrar datos y luego de procesarlos transformarlos en información acerca de las variables de un objeto de estudio o fenómeno de la realidad.

En términos cuantitativos: capturo verdaderamente la “realidad” que deseo capturar. Bostwick y Kyte (2005) en (Hernandez S., Fernandez C., & Baptista L., 2014, pág. 199) lo señalan de la siguiente forma: la función de la medición es establecer una correspondencia entre el “mundo real” y el “mundo conceptual”. El primero provee evidencia empírica, el segundo proporciona modelos teóricos para encontrar sentido a ese segmento del mundo real que estamos tratando de describir.

En este sentido se puede indicar que “El instrumento es el medio concreto para recoger la información con la técnica adoptada. Los instrumentos están formados por los legajos de documentos y registro de archivos que emiten las instituciones micro financieras a la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

### **3.7. Validez y confiabilidad de instrumentos**

La validez del instrumento que se utiliza para realizar una investigación corresponde a la capacidad y el poder que tiene para la recopilación de datos “La validez es la facultad que un instrumento tiene para medir la variable que se pretende medir y no otra. Y tiene significados que dependen

de las metas que pretende alcanzar los instrumentos...” (Soria Ch., 2013, pág. 202).

A su vez la validez tiene tres dimensiones que son Validez de contenido, Validez de criterio, validez de constructo, la validez de contenido que se genera a partir de un análisis y revisión profunda del contenido teórico, la validez de criterio aplicada a la fuente de información o la triangulación de datos que ofrece nuestro instrumento, la validez relacionada al constructo está relacionada con el desarrollo del marco teórico y que apoya la demostración de la hipótesis.

La confiabilidad implica que la aplicación del instrumento a nuestro objeto de estudio, con la característica de ser aplicados en las mismas circunstancias tiene la bondad de repetir los mismos resultados obtenidos en la aplicación anterior, los tipos de confiabilidad son: Repetición de la prueba o test-retest, las formas paralelas y la división por mitades.

### **3.8. Fuentes de información**

Son fuentes de información los diversos tipos de documentos los cuales contienen datos útiles para su respectivo análisis y satisfacer la demanda de información o conocimiento acerca del objeto de estudio, se consideran que son: fuentes secundarias y fuentes terciarias.

Las fuentes secundarias proporcionan datos, de contenido nuevo y original, para el objeto de estudio, inicialmente la fuente está constituida por la información pública que brinda las instituciones micro financieras mediante el reporte de cartera de créditos y las diferentes calificaciones en función de las escalas y categorías por atraso y mora de las operaciones activas.

Pero también tenemos otro tipo de documentos como los textos en físico y los textos virtuales que se señalan de manera oportuna.



### **3.9. Descripción de unidad de estudio**

La unidad de estudio es aquella sobre la cual se necesita información, es el conjunto de individuos de una determinada población ya sea obtenida mediante una muestra o un censo de donde se obtiene el dato; así mismo la unidad de estudio corresponde a la entidad que va a ser objeto de investigación, es decir los sujetos a ser investigados, para el caso del control interno de las operaciones activas en la profundización de los mercados micro financieros en Bolivia, la unidad de estudio está constituida por todas las instituciones micro financieras que están adecuadas a las normas de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).

### **3.10. Población**

La población está constituida por todas las instituciones micro financieras que se encuentran reguladas y en proceso de adecuación ante la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, dichas instituciones cumplen con la normativa emitida y generalmente son denominadas Instituciones Financieras de Desarrollo.

## CAPÍTULO IV

### 4. PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### 4.1. Resultados generales

**Tabla N° 8 DATOS ESTADISTICOS SISTEMA MICROFINANCIERO**

| AÑO  | INDICE DE<br>BANCARIZACION<br>CARTERA | CARTERA SISTEMA<br>MICROFINANCIERO | CLIENTES<br>SISTEMA<br>MICROFINANCIERO | OFICINAS<br>SISTEMA<br>MICROFINANCIERO | EMPLEADOS<br>SISTEMA<br>MICROFINANCIERO | NUMERO DE<br>OPERACIONES<br>PASIVAS | INDICE DE<br>BANCARIZACION<br>DEPOSITOS |
|------|---------------------------------------|------------------------------------|--|--|---|-------------------------------------|---|
| AÑO  | INBAC                                 | CSM                                | CLISM                                  | OSM                                    | ESM                                     | NOP                                 | INBAD                                   |
| 2002 | 0,0084%                               | 1.787.785,45                       | 211.999                                | 156                                    | 1.762                                   | 110.703                             | 0,0054%                                 |
| 2003 | 0,0114%                               | 2.495.288,77                       | 240.820                                | 194                                    | 2.359                                   | 194.993                             | 0,0078%                                 |
| 2004 | 0,0146%                               | 3.296.042,91                       | 302.361                                | 211                                    | 2.915                                   | 294.783                             | 0,0096%                                 |
| 2005 | 2,100%                                | 494.329.939,35                     | 565.410                                | 392                                    | 4.372                                   | 430.085                             | 0,0121%                                 |
| 2006 | 2,455%                                | 604.649.332,68                     | 647.119                                | 446                                    | 5.923                                   | 624.624                             | 0,0169%                                 |
| 2007 | 2,833%                                | 728.510.464,05                     | 707.280                                | 510                                    | 6.930                                   | 963.252                             | 0,0224%                                 |
| 2008 | 3,303%                                | 900.800.931,96                     | 847.241                                | 568                                    | 8.823                                   | 1.398.339                           | 0,0292%                                 |
| 2009 | 3,830%                                | 1.085.711.726,66                   | 896.724                                | 662                                    | 9.720                                   | 1.678.580                           | 0,0375%                                 |
| 2010 | 4,996%                                | 1.468.017.582,58                   | 953.837                                | 739                                    | 11.129                                  | 2.003.274                           | 0,0437%                                 |
| 2011 | 5,342%                                | 1.638.851.803,48                   | 1.049.153                              | 815                                    | 13.335                                  | 2.365.266                           | 0,0534%                                 |
| 2012 | 8,522%                                | 2.729.519.251,88                   | 1.175.912                              | 830                                    | 14.419                                  | 2.576.740                           | 0,0590%                                 |
| 2013 | 10,32%                                | 3.514.601.646,88                   | 1.278.846                              | 892                                    | 15.485                                  | 2.934.236                           | 0,0661%                                 |
| 2014 | 11,31%                                | 4.044.620.224,68                   | 1.276.996                              | 916                                    | 15.529                                  | 3.189.165                           | 0,0690%                                 |
| 2015 | 11,81%                                | 4.239.810.994,74                   | 1.370.235                              | 976                                    | 17.481                                  | 3.388.503                           | 0,0878%                                 |

En la tabla N° 8, se observa el comportamiento de las variables relacionadas con la bancarización, entendida la misma como la relación entre la cartera y el PIB o depósitos del sistema financiero y el PIB, así mismo, se observa los índices de clientes del sistema micro financiero, oficinas del sistema micro financiero, empleados del sistema micro financiero, número de operaciones pasivas del sistema micro financiero, que corresponden al periodo comprendido entre el año 2002 y el año 2015. Así mismo, se encuentra el cálculo del índice de bancarización de cartera y el índice de bancarización de depósitos

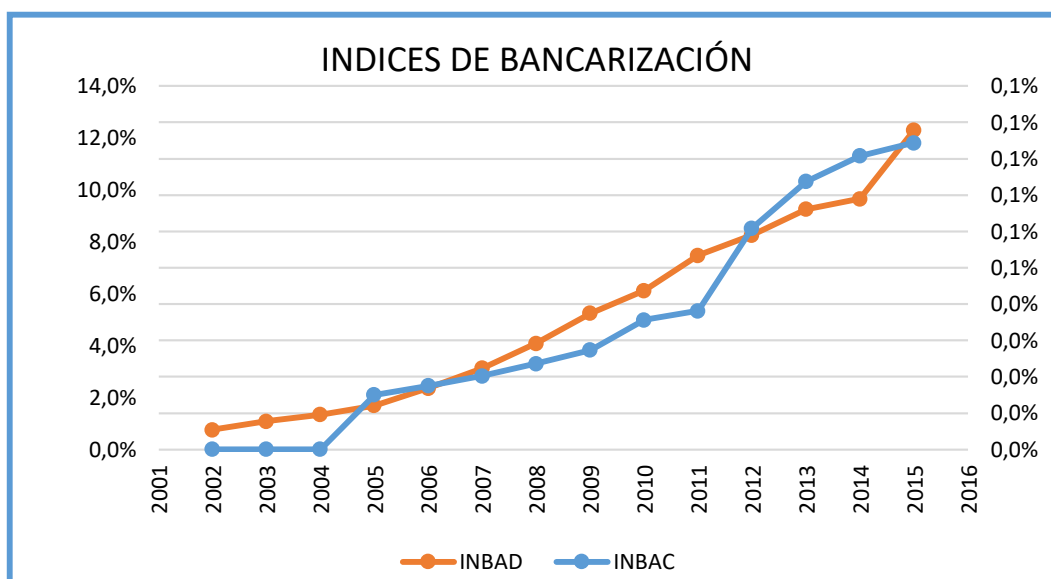
#### 4.2. Presentación de resultados índice de bancarización cartera y depósitos

**Tabla N° 9 RESULTADOS INDICE DE BANCARIZACION**

| AÑO   | 2002  | 2003  | 2004  | 2005  | 2006  | 2007  | 2008  |
|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| INBAC | 0,01% | 0,01% | 0,01% | 2,10% | 2,46% | 2,83% | 3,30% |
| INBAD | 0,01% | 0,01% | 0,01% | 0,01% | 0,02% | 0,02% | 0,03% |

| AÑO   | 2009  | 2010  | 2011  | 2012  | 2013   | 2014   | 2015   |
|-------|-------|-------|-------|-------|--------|--------|--------|
| INBAC | 3,83% | 5,00% | 5,34% | 8,52% | 10,32% | 11,31% | 11,81% |
| INBAD | 0,04% | 0,04% | 0,05% | 0,06% | 0,07%  | 0,07%  | 0,09%  |

**Gráfica N° 2 INDICE DE BANCARIZACION CARTERA Y DEPOSITOS**



Elaboración: Propia; Fuente: ASOFIN

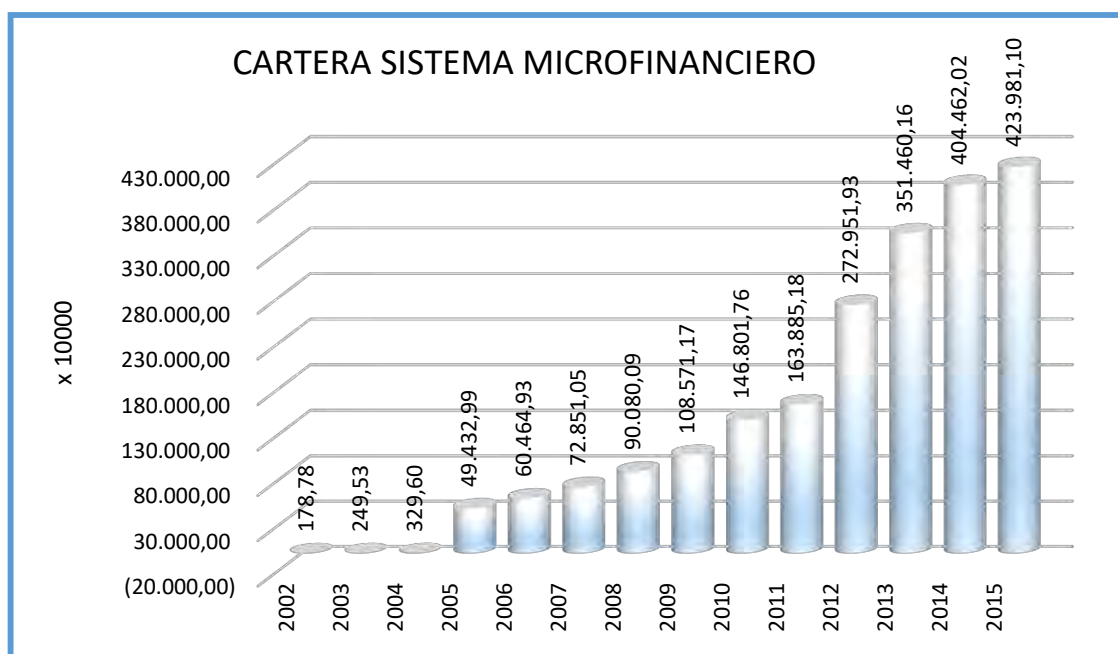
La grafica N° 2 muestra los índices de bancarización tanto de cartera como de depósitos del sistema micro financiero en Bolivia, se observa que existe una tendencia creciente de ambos índices, que implica que cada vez existe mayor participación de la población en el sistema financiero, más específicamente en el sistema micro financiero

### 4.3. Cartera sistema micro financiero

**Tabla N° 10 CARTERA SISTEMA MICROFINANCIERO**

| AÑO  | CARTERA SISTEMA MICROFINANCIERO | AÑO  | CARTERA SISTEMA MICROFINANCIERO |
|------|---------------------------------|------|---------------------------------|
| AÑO  | CSM                             | AÑO  | CSM                             |
| 2002 | 1.787.785,45                    | 2009 | 1.085.711.726,66                |
| 2003 | 2.495.288,77                    | 2010 | 1.468.017.582,58                |
| 2004 | 3.296.042,91                    | 2011 | 1.638.851.803,48                |
| 2005 | 494.329.939,35                  | 2012 | 2.729.519.251,88                |
| 2006 | 604.649.332,68                  | 2013 | 3.514.601.646,88                |
| 2007 | 728.510.464,05                  | 2014 | 4.044.620.224,68                |
| 2008 | 900.800.931,96                  | 2015 | 4.239.810.994,74                |

**Gráfica N° 3 CARTERA SISTEMA MICROFINANCIERO**



Elaboración: Propia; Fuente: ASOFIN

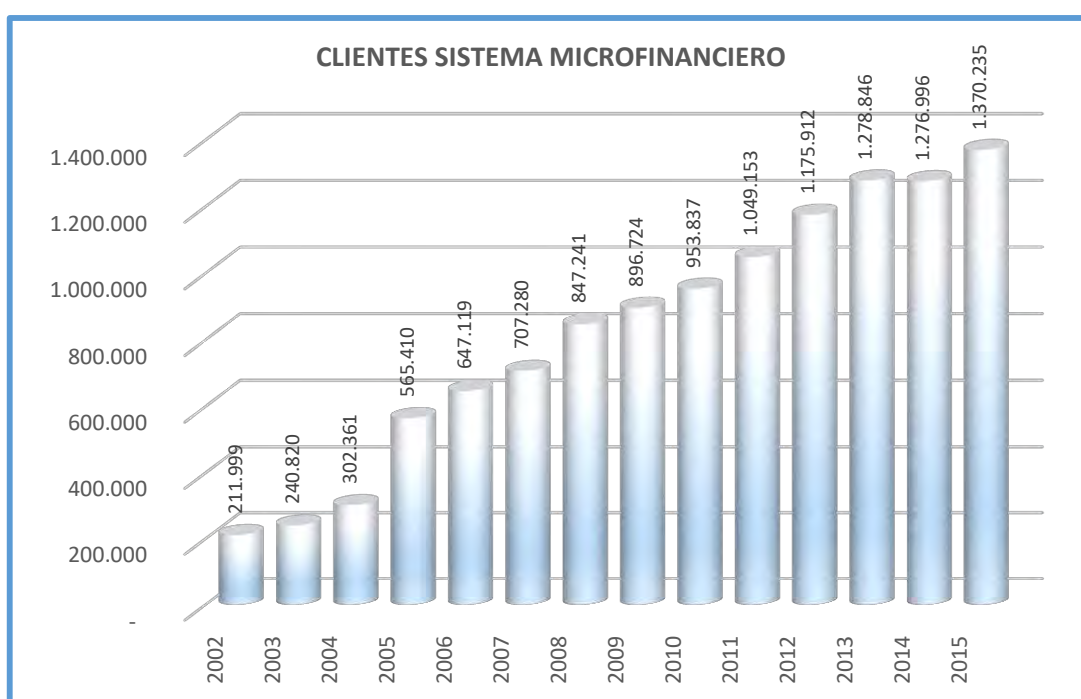
En la gráfica N° 3 se observa que la cartera del sistema micro financiero, tiene una tendencia creciente, que se acentúa en los periodos comprendidos entre el año 2011 y el año 2015, se explica porque el periodo es de expansión tanto geográfica como poblacional de las entidades del sector, pero también se puede explicar a través del incremento absoluto de cartera a los mismos clientes.

#### 4.4. Clientes sistema micro financiero

Tabla N° 11 CLIENTES SISTEMA MICROFINANCIERO

| AÑO   | 2002    | 2003    | 2004      | 2005      | 2006      | 2007      | 2008      |
|-------|---------|---------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| CLISM | 211.999 | 240.820 | 302.361   | 565.410   | 647.119   | 707.280   | 847.241   |
| AÑO   | 2009    | 2010    | 2011      | 2012      | 2013      | 2014      | 2015      |
| CLISM | 896.724 | 953.837 | 1.049.153 | 1.175.912 | 1.278.846 | 1.276.996 | 1.370.235 |

Gráfica N° 4 CLIENTES SISTEMA MICROFINANCIERO



Elaboración: Propia; Fuente: ASOFIN

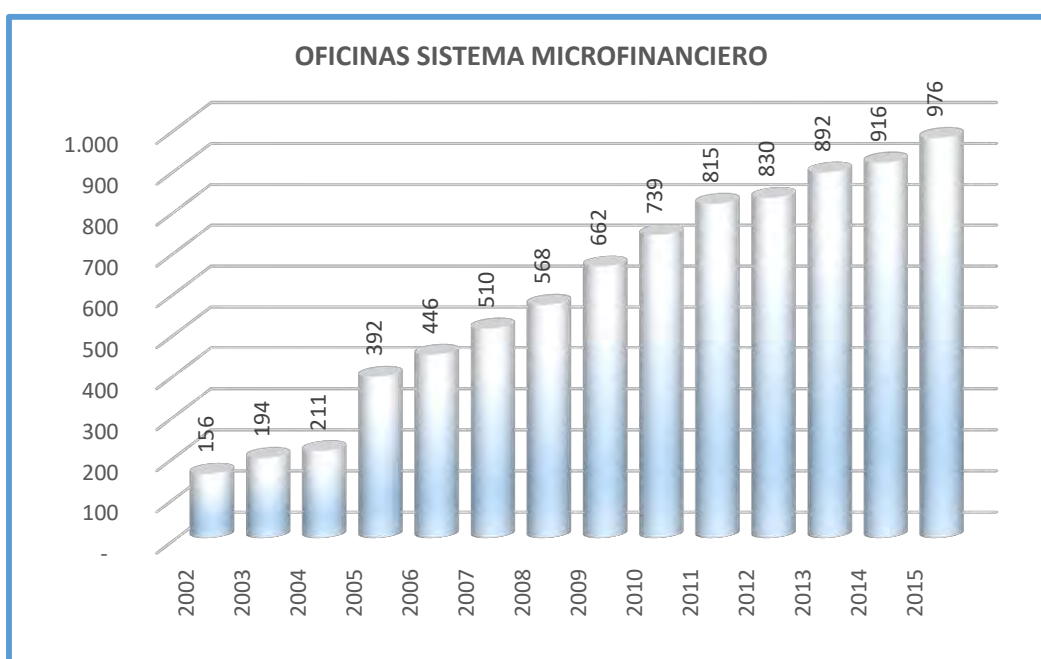
La grafica N° 4 muestra que en relación a los clientes existe un incremento de los consumidores financieros, de manera sostenida, excepto en el año 2014 que disminuye con relación al año anterior, el resto de los periodos la tendencia es creciente, implica que existe una mayor cantidad de clientes que contraen obligaciones con el sistema micro financiero, que a su vez implica una mayor bancarización.

#### 4.5. Oficinas del sistema micro financiero

Tabla N° 12 OFICINAS SISTEMA MICROFINANCIERO

| AÑO | 2002 | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 |
|-----|------|------|------|------|------|------|------|
| OSM | 156  | 194  | 211  | 392  | 446  | 510  | 568  |
| AÑO | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
| OSM | 662  | 739  | 815  | 830  | 892  | 916  | 976  |

Gráfica N° 5 OFICINAS SISTEMA MICROFINANCIERO



Elaboración: Propia; Fuente: ASOFIN

Con relación a la apertura de nuevos puntos de atención, se deduce a partir de la gráfica N° 5 que existe un crecimiento sostenido de las instituciones mediante la apertura de nuevos puntos de atención al cliente, se explica a partir de una mayor cobertura geográfica, cuya consecuencia será el incremento de clientes micro financieros, en consecuencia, mayor bancarización a partir de una expansión geográfica.

#### 4.6. Empleados del sistema micro financiero

**Tabla N° 13 EMPLEADOS SISTEMA MICROFINANCIERO**

| AÑO | 2002  | 2003   | 2004   | 2005   | 2006   | 2007   | 2008   |
|-----|-------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| ESM | 1.762 | 2.359  | 2.915  | 4.372  | 5.923  | 6.930  | 8.823  |
| AÑO | 2009  | 2010   | 2011   | 2012   | 2013   | 2014   | 2015   |
| ESM | 9.720 | 11.129 | 13.335 | 14.419 | 15.485 | 15.529 | 17.481 |

**Gráfica N° 6 EMPLEADOS SISTEMA MICROFINANCIERO**



Elaboración: Propia; Fuente: ASOFIN

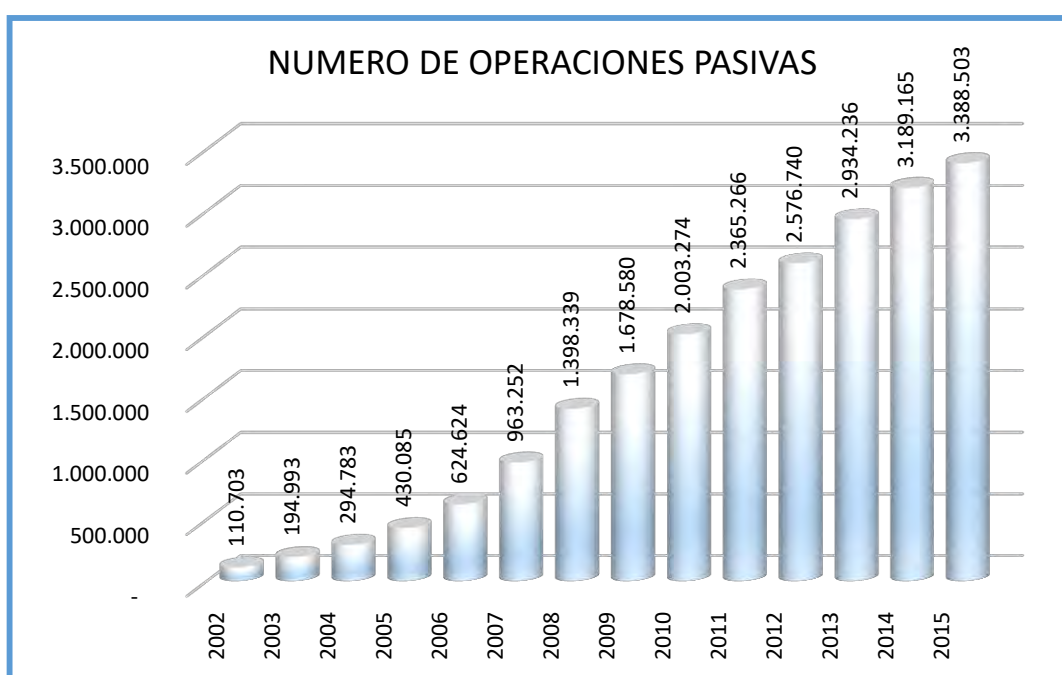
Con relación a los empleados del sistema micro financiero, se observa a partir de la gráfica N° 6 que existe un crecimiento permanente, con incrementos de personal en cada gestión, se puede explicar que un incremento de personal involucra incremento de la capacidad instalada, es decir que existe mayor capacidad operativa, por cuanto el incremento de personal significa atención de mayor número de clientes micro financieros, así mismo es indicador de expansión y de mayor bancarización por la relación de personal operativo y número de clientes micro financieros.

#### 4.7. Número de operaciones pasivas

Tabla N° 14 OPERACIONES PASIVAS SISTEMA MICROFINANCIERO

| AÑO | 2002      | 2003      | 2004      | 2005      | 2006      | 2007      | 2008      |
|-----|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| NOP | 110.703   | 194.993   | 294.783   | 430.085   | 624.624   | 963.252   | 1.398.339 |
| AÑO | 2009      | 2010      | 2011      | 2012      | 2013      | 2014      | 2015      |
| NOP | 1.678.580 | 2.003.274 | 2.365.266 | 2.576.740 | 2.934.236 | 3.189.165 | 3.388.503 |

Gráfica N° 7 NUMERO DE OPERACIONES PASIVAS



Elaboración: Propia; Fuente: ASOFIN

La grafica N° 7 explica la cantidad de operaciones pasivas registradas en el sistema micro financiero, la misma que responde a un incremento tanto de los depósitos a la vista como de los depósitos a plazo fijo, es decir es la suma de las operaciones de ambas cuentas, los índices anteriores no consideran el importe de las mismas, solo refleja el número de operaciones realizadas tanto en los depósitos a la vista como de los depósitos a plazo fijo.

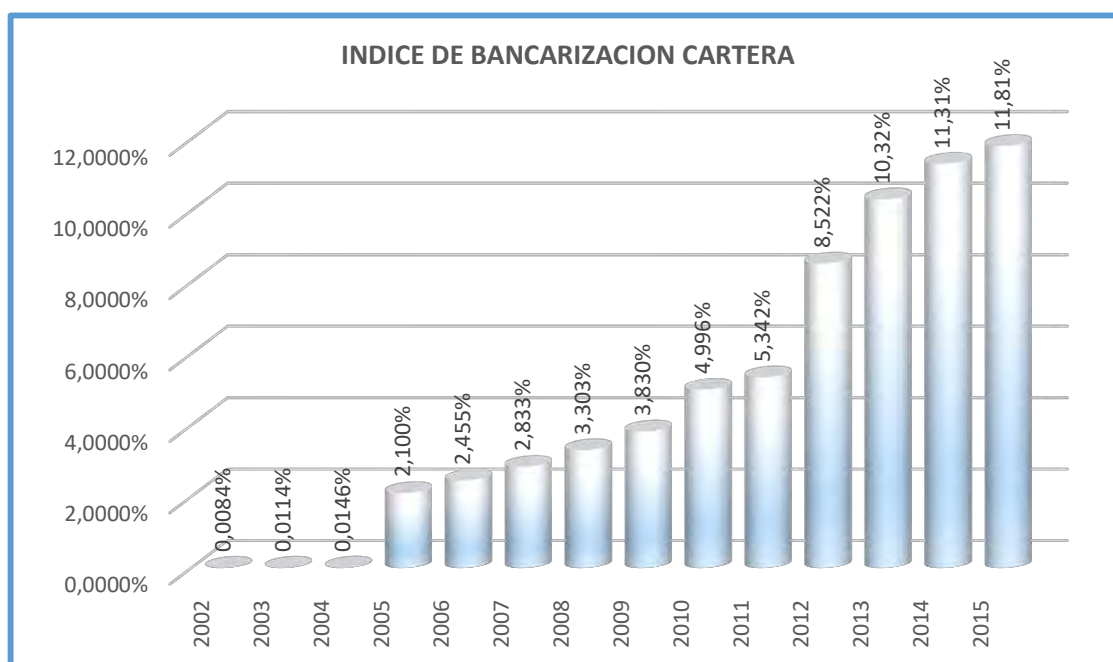


#### 4.8. Índice de bancarización cartera

Tabla N° 15 INDICE DE BANCARIZACION CARTERA

| AÑO   | 2002    | 2003    | 2004    | 2005   | 2006   | 2007   | 2008   |
|-------|---------|---------|---------|--------|--------|--------|--------|
| INBAC | 0,0084% | 0,0114% | 0,0146% | 2,100% | 2,455% | 2,833% | 3,303% |
| AÑO   | 2009    | 2010    | 2011    | 2012   | 2013   | 2014   | 2015   |
| INBAC | 3,830%  | 4,996%  | 5,342%  | 8,522% | 10,32% | 11,31% | 11,81% |

Gráfica N° 8 INDICE DE BANCARIZACION CARTERA



Elaboración: Propia; Fuente: ASOFIN

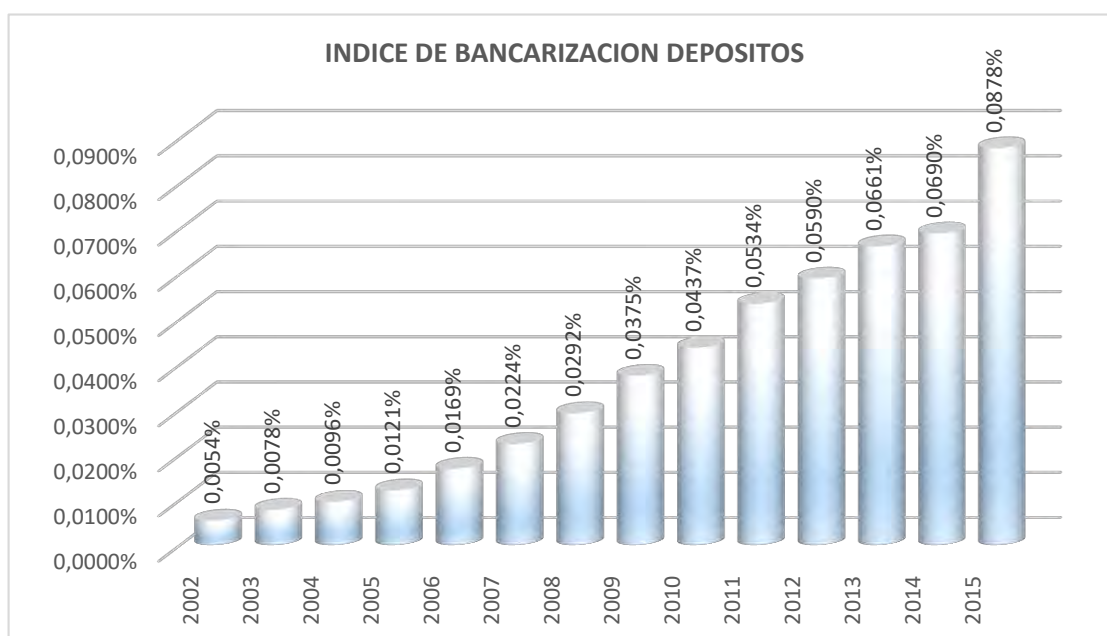
El índice de bancarización de cartera, tiene un comportamiento particular, entre las gestiones 2002 al 2004 los índices eran muy bajos, sin embargo, existe un incremento considerable a partir del año 2005 que indica un 2.1% para llegar al año 2012 con un 8.52% y finalmente el año 2015 con el 11.81%, el crecimiento del índice de bancarización de cartera implica que existe cada vez mayor cantidad de cartera de créditos con relación al producto interno bruto.

#### 4.9. Índice de bancarización de depósitos

Tabla N° 16 INDICE DE BANCARIZACION DEPOSITOS

| AÑO   | 2002    | 2003    | 2004    | 2005   | 2006   | 2007   | 2008   |
|-------|---------|---------|---------|--------|--------|--------|--------|
| INBAD | 0,0054% | 0,0078% | 0,0096% | 0,012% | 0,017% | 0,022% | 0,029% |
| AÑO   | 2009    | 2010    | 2011    | 2012   | 2013   | 2014   | 2015   |
| INBAD | 0,038%  | 0,044%  | 0,053%  | 0,059% | 0,07%  | 0,07%  | 0,09%  |

Gráfica N° 9 INDICE DE BANCARIZACION DEPOSITOS



Elaboración: Propia; Fuente: ASOFIN

Así, siguiendo, se observa que el índice de bancarización de depósitos, tiene un crecimiento sostenido, donde la cantidad de operaciones pasivas, es decir el número de depósitos a la vista y los depósitos a plazo fijo tiene un incremento sustancial con relación al producto interno bruto, de esta manera se observa que una mayor cantidad de consumidores micro financieros, se aproximan a las instituciones financieras para realizar operaciones pasivas, es decir apertura de cuentas de ahorro, y depósitos a plazo fijo.

## **CAPITULO V**

### **5. ESTRUCTURA DE LA PROPUESTA**

#### **5.1. Antecedentes de la regulación y supervisión de las entidades micro financieras en Bolivia**

A nivel mundial el Banco Grameen de Bangladesch fue el pionero ofreciendo créditos a los pobres del campo, Muhammad Yunus, un profesor de economía de la Universidad de Chittagong, se dio cuenta que los pobres de su país necesitaban de créditos baratos, y que la banca comercial exigía garantías por los recursos, analizó la mejor forma de brindarles la oportunidad de financiamiento.

En Bolivia desde mediados de los años ochenta, han venido operando Organizaciones No Gubernamentales (ONGs) y Fundaciones de asistencia social, fundamentalmente financiadas con donaciones de la cooperación internacional para atender a poblaciones en condiciones de vulnerabilidad, mediante la oferta de servicios financieros y no financieros, tanto en el área urbana como rural.

Por la ausencia de oferta crediticia al sector microempresarial por parte de la Banca, las ONG dados su alcance y cobertura geográfica, se constituyeron en una importante fuente institucional de crédito, desarrollando su actividad sin estar reguladas por la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras. En tal condición no podían captar depósitos del público, factor que se convirtió en el principal obstáculo para su expansión.

No sólo las Instituciones Micro financieras (IMFs) crecieron en forma acelerada, en cuanto al número de clientes, tamaño de cartera y nivel de cobertura, llegando a un auge en los años 1997 y 1998, sino también las entidades del sector, como: entes reguladores, instituciones estatales, bancos de segundo piso, gremios y la cooperación internacional, adecuando el marco normativo, políticas de apoyo para el crecimiento de la cartera y asistencia técnica.

El mercado boliviano de microfinanzas es conocido como uno de los más maduros y competitivos en la región latinoamericana, pero también fuente de fuertes controversias ya que al comenzar como una ONGs sin fines de lucro, estas cobran por sus créditos, tasas de interés que oscila entre el 24 y el 52% anuales haciendo más caro el crédito e inaccesible para los pobres.

Uno de los elementos centrales del mercado financiero consiste en la oferta de créditos a sectores poco tradicionales como son los microempresarios, en consecuencia, el escaso interés de la banca corporativa comercial boliviana, respecto de la concesión de créditos en pequeña escala al sector de los cuenta propia o microempresarios, evidenció la necesidad de ampliar la oferta crediticia a este sector.

Antes de la entrada de las ONG, las limitaciones de oferta de créditos no estaban relacionadas con la escasez de recursos o factores asociados a políticas restrictivas en los mercados financieros, sino más bien a las características propias de estas operaciones que se constituían en aspectos adicionales que se percibía podrían incrementar el riesgo crediticio como ser:

- i. Escaso conocimiento para administrar la cartera de créditos con una tecnología crediticia especializada,
- ii. Elevados costos administrativos.
- iii. Falta de información financiera.
- iv. Asimetría de información respecto a los demandantes de crédito,
- v. Ausencia de garantías reales.

Dadas las condiciones de esta manera la emergencia e incorporación de un nuevo tipo de intermediario financiero especializado para atender este sector, representó un paso necesario hacia el logro de una mayor profundización del sistema financiero boliviano, que conduce a una mayor bancarización, tanto de cartera como de depósitos.

En resumen, las principales razones para promover la formalización de las ONGs fueron las siguientes:

- ✓ Permitir la integración de amplios sectores de la población al sistema financiero formal, a través de la extensión del ámbito geográfico y demográfico de la oferta crediticia del sistema financiero formal.
- ✓ Incorporar al esquema regulado a entidades financieras que sean sostenibles y especializadas en microfinanzas, con el fin de facilitar la canalización de recursos a sectores desatendidos por la banca tradicional.
- ✓ Cubrir la demanda real insatisfecha de los servicios financieros por falta de atención de los intermediarios financieros de la pequeña y microempresa tanto en el área urbana como rural.
- ✓ Dotar a las ONGs formalizadas de una forma jurídica (sociedades anónimas) que les brinde estabilidad jurídica, asegurando de esta forma la participación de capital de riesgo, bajo la visión de rentabilidad y viabilidad del sector a largo plazo.
- ✓ Ampliar su estructura de financiamiento, así como las modalidades en que pueden instrumentar las operaciones de crédito.
- ✓ Aprovechar la experiencia previamente acumulada, por las ONGs financieras, en el otorgamiento y administración de pequeños préstamos, así como en los desarrollos realizados en tecnologías crediticias comprobadas y conocimiento del mercado objetivo atendido.
- ✓ Proveer a los micro prestatarios de una alternativa de financiamiento, en la cual se conozca de manera transparente todas las condiciones del crédito.

## **5.2. Marco regulatorio de entidades micro financieras**

De esta manera y bajo este contexto, fue aprobado el Decreto Supremo 24.000, de creación y funcionamiento de los Fondos Financieros Privados (FFP) cuyo objeto principal es la canalización de recursos para el financiamiento de las actividades de pequeños y micro empresarios del

sector productivo, comercial y de servicios, el otorgamiento de créditos a personas naturales y operaciones de pequeño crédito prendario.

Los FFP se organizan como sociedades anónimas, por ser esta una figura idónea para la intermediación financiera, tanto por la estabilidad jurídica que representa la entidad mercantil respecto de la sociedad civil, como por permitir oportunos incrementos o reposiciones patrimoniales, cuando sus niveles de solvencia lo requieran.

El requerimiento de capital de constitución (630.000 DEG – aproximadamente US\$ 910.000), unido a un marco prudencial que establece límites de otorgamiento y concentración de crédito menores que los establecidos para los bancos y la prohibición de otorgar créditos a sus accionistas y administradores, representan una razonable combinación de respaldo patrimonial y dispersión de riesgos crediticios.

El concepto de Fondo Financiero Privado ha sido la figura legal a partir de la cual la iniciativa privada ha podido orientar sus esfuerzos hacia la atención de una demanda de crédito insatisfecha, de sectores tradicionalmente marginados de los servicios financieros.

### **5.2.1. Recopilación de Normas para Servicios Financieros (RNSF)**

La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), comprometida con el interés público y en cumplimiento de su mandato legal de velar por el sano funcionamiento y desarrollo de las entidades financieras, a efectos de establecer un marco regulatorio adecuado, realiza tareas referidas a formular, actualizar y elaborar normas prudenciales con el objeto de preservar la estabilidad del sistema financiero, bajo los postulados de la política financiera, establecidos en la Constitución Política del Estado, la Ley N° 393 de Servicios Financieros de 21 de agosto de 2013 y disposiciones conexas.

Las sanas prácticas financieras se constituyen en el elemento principal de las normas prudenciales emitidas hasta la fecha, las que han contribuido al

crecimiento ordenado y sostenido de la actividad financiera en el Estado Plurinacional de Bolivia.

Adicionalmente, las recomendaciones del Comité de Basilea para la Supervisión Bancaria, han contribuido en la modernización de la normativa vigente. En los últimos años, el Comité de Basilea emitió los Principios Básicos para una Supervisión Bancaria Efectiva, muchos de los cuales están, en mayor o menor medida, contenidos en la normativa vigente. Algunos otros, incluidos en normas con rango de ley, deben ser analizados al tratar los cambios establecidos por la implementación de la Ley N° 393 de Servicios Financieros de 21 de agosto de 2013.

En este contexto, el ordenamiento de la normativa aplicable a las Entidades de Intermediación Financiera (EIF), Empresas de Servicios Financieros Complementarios (ESFC) y Sociedades Controladoras de Grupos Financieros (SCGF), fue definido como uno de los objetivos básicos e iniciales para su posterior actualización.

La Recopilación de Normas para Servicios Financieros (RNSF), documento que se pone a disposición de la colectividad financiera, responde al cumplimiento satisfactorio de dicho objetivo y contiene la compilación temática de toda la 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.

La presente recopilación, contempla además las actualizaciones que han sido incorporadas en algunos textos, para su correcta aplicación, dentro del marco de lo dispuesto por la Ley N° 393 de Servicios Financieros y del ámbito moderno y globalizador del Comité de Basilea.

Así, el objetivo de la RNSF, es que tanto el Órgano de Control como las propias EIF, ESFC, SCGF y terceros interesados, cuenten con un documento único de consulta, que reúna toda la normativa prudencial y de control relativa a la constitución, funcionamiento y operación de éstas. El

documento es de fácil uso por su estructura temática y permitirá a personas no especializadas en temas financieros, leer con facilidad toda la normativa aplicable a las EIF, ESFC y SCGF.

Adicionalmente, el documento debe constituirse en la lectura básica de todo funcionario de las EIF, ESFC Y SCGF, independientemente de su rango, cargo o jerarquía y su observancia y cumplimiento obligatorio es de responsabilidad de los órganos de dirección de cada una de éstas.

La Recopilación de Normas para Servicios Financieros, será actualizada permanentemente por ASFI, situación que será oportunamente comunicada a las EIF, ESFC y SCGF a través de Circular Normativa expresa.

Toda nueva norma emitida por ASFI, incluyendo modificaciones a las contenidas en la presente Recopilación, será aprobada únicamente como incorporación o modificación a ésta.

#### **5.2.1.1. Normativa de cartera**

Ha sido desarrollada normativa específica de riesgo crediticio para el sector microfinanciero, con exigencias de constitución de provisiones para incobrables por: i) el riesgo específico de impago de créditos y ii) por riesgo adicional a la morosidad.

El primer componente establece la constitución de provisiones en función a la antigüedad de la mora los créditos, de acuerdo a la siguiente escala:

**Tabla N° 17 CALIFICACION DE CREDITOS ASFI**

| <b>Días atraso – Nº reprogramaciones</b> | <b>Calificación de créditos</b> | <b>% de constitución de provisiones</b> |
|--|---------------------------------|---|
| 1 a 5                                    | A                               | 1                                       |
| 6 a 30                                   | B                               | 5                                       |
| 31 a 60                                  | D                               | 20                                      |
| 61 a 90                                  | F                               | 50                                      |
| + de 90                                  | H                               | 100                                     |



La racionalidad detrás del régimen de calificación y previsiones descrito en el cuadro anterior guarda estrecha relación con el tipo de actividades que financian las Entidades de Microfinanzas (EMF), esto es, pequeños emprendimientos relacionados con la manufactura, el comercio o los servicios que cuentan con ciclos económicos muy cortos, es decir, cuyas ganancias se realizan en el corto plazo y dan lugar a la reinversión de utilidades para el ciclo siguiente de manera casi inmediata. Esto hace que la medida de los días de atraso en los pagos sea fundamental para evaluar el riesgo crediticio implícito en cada operación y la determinación de la previsión específica.

El segundo componente previsto en la normativa de cartera, permite realizar la medición del riesgo crediticio por riesgo adicional a la morosidad, teniendo en cuenta el cumplimiento de las políticas de crédito, la existencia de una adecuada tecnología crediticia y la evaluación del riesgo potencial que surge por endeudamientos más riesgosos de los clientes en otras entidades.

Por tanto, al margen del régimen de previsiones específicas, la normativa establece previsiones genéricas, para los microcréditos en función a la evaluación de las políticas, prácticas y procedimientos de concesión y administración de créditos y de control de riesgo crediticio que deben contemplar la existencia de una adecuada tecnología crediticia, políticas para el tratamiento de reprogramaciones y la existencia de sistemas informáticos y procedimientos para el seguimiento a la cartera reprogramada.

Si se determina que las políticas y prácticas descritas no se ajustan a los lineamientos mínimos establecidos en la normativa, la entidad en cuestión debe constituir una previsión genérica del 3% del total de su cartera de microcréditos.

Sobre la base de una muestra estadística y representativa de prestatarios y una pormenorizada revisión de la misma, se determina la frecuencia de casos en que existan desviaciones o incumplimientos con las políticas crediticias de la entidad, estableciéndose un 1% de previsión genérica por

cada 10% de desviaciones o incumplimientos encontrados. Esta situación se aplica sobre el cumplimiento de factores básicos que conlleva la administración este tipo de riesgo.

Los dos métodos de establecimiento de provisiones genéricas no pueden ser adicionados, aplicándose el monto que resulte mayor de ambos cálculos. Cabe señalar, que las provisiones genéricas ya están presentes en la cartera de créditos y que aún no pueden ser identificadas a una operación en específico.

#### **5.2.1.2. Normativa adicional**

La necesidad de una eficiente administración de los riesgos es un hecho que adquiere cada vez más importancia en los tiempos actuales, independientemente del perfil de clientes que atienden las instituciones micro financieras. Bajo este panorama, el énfasis de la gestión de riesgos debe basarse en el diseño e implementación de sistemas de administración de los distintos tipos de riesgos, con el propósito no solo de identificar y medir su grado exposición a los mismos, sino principalmente de estructurar las mejores estrategias de cobertura en el marco de las peculiaridades del sector. En ese sentido, la ASFI ya ha emitido los lineamientos generales para la gestión del riesgo de crédito y liquidez, por medio de los cuales se promueve a que las entidades micro financieras identifiquen, midan, monitoreen, controlen y divulguen los riesgos inherentes a la actividad de intermediación.

Con el fin de promover la cobertura geográfica de servicios, se ha simplificado la apertura de agencias y sucursales para los servicios de microfinanzas, incluyéndose normativa específica para la prestación de servicios de naturaleza móvil, los que se constituyen en una herramienta que permite a las instituciones micro financieras brindar una mayor cobertura dada la dispersión geográfica que se tiene en el país.

Del mismo modo, se estableció reglamentación para contratos de corresponsalía de servicios financieros auxiliares que autoriza a las

entidades de intermediación financiera reguladas suscribirlos entre ellas y con las entidades no reguladas para realizar servicios financieros de pagos y transferencias, exceptuando obviamente la recepción de depósitos o la colocación de créditos.

Siempre dentro del tema de la transparencia del mercado, es importante citar el Reglamento de tasas de interés que estipula las características y contenidos mínimos que deben tener los contratos de crédito. Dentro de las principales características exigidas, dichos contratos deben contar con:

- a)** El monto contratado, especificando los cobros que la entidad financiera realizará en el momento de efectuarse el desembolso.
- b)** El detalle de todos los cargos financieros que se aplicarán, sean éstos de carácter periódico o no, al inicio o al final de la operación.
- c)** La modalidad de la tasa de interés nominal pactada (fija o variable), su uso y su valor al momento del desembolso.
- d)** La periodicidad y la forma de aplicar la Tasa de Referencia (TRe) para el reajuste en el caso de tasas variables, así como la oportunidad de la notificación sobre el cambio de las mismas.
- e)** La aplicación simétrica de los reajustes en las tasas de interés, ante incrementos o f) decrementos de la tasa de referencia, con la misma periodicidad.
- f)** La tasa periódica y la correspondiente Tasa Efectiva Activa al Cliente (TEAC), con al menos dos decimales.
- g)** El método utilizado para calcular los saldos de la operación financiera, etc.

De esta manera se ha buscado disminuir la asimetría de información existente entre las entidades financieras y los pequeños clientes, generando, asimismo, mayor transparencia dentro de la actividad crediticia.

Por medio de este reglamento, las entidades también están obligadas a publicar en pizarra además de la tasa de interés todas las comisiones y recargos que conlleva la operación.

El reglamento de tasas de interés también establece que las entidades financieras deberán facilitar a los clientes, por escrito, al momento de cotizar un crédito, información que exprese con claridad las condiciones de la operación. Este hecho permite comparar a un demandante de créditos, entre las diferentes alternativas de financiamiento, esto favorece principalmente a los microempresarios que no cuentan con cultura financiera.

Otra norma de especial relevancia para las Microfinanzas es del Servicio de Atención de Reclamos de Clientes (SARC) que le da a los clientes de servicios financieros la posibilidad de efectuar cualquier tipo de reclamo o consulta directamente hacia las entidades financieras, quienes son responsables de responder a sus clientes dentro de plazos establecidos, pasados los cuales los reclamos o consultas pasan a la ASFI para su adecuado tratamiento. Este mecanismo, permite a la ASFI tomar acciones preventivas y correctivas, así como promover la equidad y transparencia en la relación entre entidades, clientes y usuarios.

Adicionalmente vale la pena mencionar, los esfuerzos desarrollados en el tema de la gobernabilidad de las instituciones financieras, rasgo que, en el campo de las Microfinanzas en todo el mundo, ha adquirido creciente relevancia.

Concretamente, la normativa de la SBEF tiene por objeto coadyuvar al buen gobierno corporativo, entendiendo por tal al conjunto de reglas que ordena las relaciones y el comportamiento entre la Gerencia, su Junta Directiva, sus accionistas y terceros, produciendo los objetivos estratégicos de la entidad, los medios, recursos y procesos para alcanzar dichos objetivos, así como los sistemas de verificación del seguimiento de las responsabilidades y controles correspondientes a cada nivel de la estructura de las entidades financieras.

Los reglamentos de funciones y responsabilidades del síndico, así como el de control y auditoría interna, establecen las pautas que hacen al control interno, como un apoyo necesario para promover la adecuada gestión de riesgos.

En cuanto al control interno propiamente tal la normativa prevé la implementación de sistemas de control interno dentro de cada entidad financiera, que incluya los componentes de ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control y segregación de funciones, información y comunicación y actividades de monitoreo y corrección de deficiencias. Un punto central del sistema mencionado es que implica la participación de todos los directivos, gerentes y personal de las entidades de intermediación financiera, con funciones a determinarse para cada uno de ellos y según sus responsabilidades.

### **5.2.2. Comportamiento del sector micro financiero dentro del ámbito de la supervisión**

El sistema microfinanciero regulado ha experimentado un crecimiento y expansión acelerada durante los últimos años, tanto en volumen de operaciones como en número de clientes atendidos, adquiriendo cada vez una mayor relevancia dentro del sistema financiero nacional.

Asimismo, esta industria contribuye a integrar al sector financiero formal, a un número importante de personas de la población de bajos ingresos, debido a las condiciones de accesibilidad de créditos, así como por la amplia red de sucursales y oficinas en todo el territorio boliviano, especialmente en lugares donde la banca tradicional no opera.

La experiencia institucional ha sido fundamental, puesto que le ha permitido al grupo de instituciones microfinancieras hacer frente a un entorno macroeconómico adverso y mostrar resultados que, en general, son superiores a los alcanzados por el resto de las entidades financieras reguladas.

Un ejemplo de esto se observa en relación con los problemas que enfrentaron las entidades del sistema financiero boliviano al tener que soportar repentinos y masivos retiros de depósitos que respondían a la situación de incertidumbre política y convulsiones sociales desde el año 2002 hasta la fecha.

En esos escenarios, las únicas entidades que, como grupo, no sufrieron disminuciones en sus captaciones fueron los Fondos Financieros Privados, hecho que habla de un buen posicionamiento en su mercado objetivo y en la mente de sus ahorristas.

### **5.2.3. Particularidades de la industria que implican una supervisión especializada**

Las experiencias de ONGs microcrediticias exitosas transformadas en Fondos Financieros Privados y Bancos especializados en microfinanzas (EMFs), implicó una necesidad de redefinir el enfoque de supervisión aplicado por la ASFI, por cuanto las herramientas que habían resultado eficientes para el control del Sistema Bancario, no necesariamente eran adecuadas para esta nueva industria financiera.

Como resultado del trabajo de supervisión y el conocimiento paulatino de la nueva industria que venía desarrollándose en el sistema financiero boliviano, se establecieron las principales particularidades de las EMFs que cuestionaron la eficiencia de los instrumentos de supervisión tradicional y que se presentan a continuación:

- a. **Dispersión del riesgo, colocación masiva.** La cartera de las EMF, a diferencia de la cartera bancaria, se caracteriza por la atomización del riesgo en miles de operaciones, por lo que difícilmente se produce una concentración de riesgos en pocos prestatarios.

La atomización de cartera imposibilita el análisis individualizado de créditos, según el método tradicional aplicado en la supervisión de banca, debiendo adecuar los métodos de evaluación de cartera a la característica del negocio.

- b) **Informalidad del negocio.** La información financiera base, para determinar la capacidad de pago y endeudamiento de los prestatarios, es construida por la propia entidad en función al relevamiento formal de la actividad o negocio del cliente y en la mayoría de los casos no existen

documentos respaldatorios (estados financieros auditados, avalúos, inventarios, etc.).

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

- c) Volatilidad del negocio.** El índice de rotación de las operaciones microcrediticias es considerablemente superior al de la banca comercial, por lo que el deterioro de la cartera de las EMFs puede llegar a ser más acelerado, pudiendo en lapsos de tiempo cortos pasar de una posición solvente a otra de alto riesgo, inclusive de quiebra, obligando a que el Organismo Supervisor cuente con mecanismos de alerta temprana que permitan detectar el incremento en los niveles de riesgo.
- d) Concentración en clientes con características homogéneas:** el negocio de micro finanzas es por una parte, masivo en número de prestatarios y de pequeña escala y por otra, involucra operaciones muy homogéneas entre sí.
- e) Descentralización de operaciones.** Para la aplicación de las tecnologías crediticias, las entidades microfinancieras requieren de estructuras administrativas descentralizadas que cuenten con sistemas de control interno adecuados a los riesgos asumidos.

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

- f) Capacidad de adaptación a otra actividad.** Los microempresarios poseen gran capacidad de adaptación a nuevas actividades.

En resumen, dadas estas características del negocio así como otros factores técnicos y operativos, que inviabilizan y hacen inaplicable las herramientas de supervisión integral aplicadas tradicionalmente en la banca corporativa, así como la falta de experiencias pioneras en la supervisión y regulación de entidades microfinancieras, la entonces Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras tuvo que afrontar el reto de diseñar, desarrollar y aplicar mecanismos de supervisión efectivos para Entidades Microfinancieras, incluyendo programas de capacitación intensiva para sus supervisores e inclusive rediseñando la estructura organizacional de la Superintendencia. Para este efecto, el apoyo de distintos organismos de cooperación internacional fue fundamental para establecer un nuevo enfoque de supervisión para entidades especializadas en microfinanzas.

#### **5.2.4. Nuevo enfoque para la supervisión de entidades micro financieras**

Uno de los objetivos principales de la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras es velar por la solvencia del sistema financiero a fin de precautelar los recursos del público. Para lograr cumplir con su mandato, además de un marco regulatorio prudente, la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras debe contar con mecanismos adecuados de supervisión.

La solvencia y estabilidad del sistema financiero se centra en la calidad de administración con la que cada entidad cuenta. Los intermediarios que participan del mercado están expuestos a una amplia gama de riesgos, que se originan tanto en la propia actividad de intermediación como en los riesgos originados en el manejo gerencial. Estos riesgos deben ser medidos y administrados de diferente forma, en función a las estrategias, políticas y procedimientos establecidos por cada entidad y a los segmentos de mercado atendidos.

En esta perspectiva, las políticas comerciales de las Entidades Microfinancieras, están orientadas al sector micro y pequeño empresarial;



por tal motivo, los riesgos inherentes a su giro, deben ser medidos y administrados de diferente forma que los asociados a la actividad bancaria corporativa; de igual forma la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras debe contar con procedimientos de supervisión para cada tipo de riesgo.

A lo largo del tiempo se desarrolló un modelo de supervisión en función a los riesgos más relevantes inmersos en la actividad de las entidades microfinancieras a objeto de que el conjunto de entidades sea supervisado y controlado bajo los mismos estándares sin que se creen asimetrías en la labor de supervisión.

El modelo citado contempla dos componentes que se interrelacionan entre sí, mismos que se describen a continuación:

a) **Un componente analítico (Extra Situ)**, cuyo objetivo es establecer la situación financiera y patrimonial de las entidades mediante el examen de las áreas consideradas de mayor importancia en la estructura financiera de una entidad de Micro finanzas, a través del monitoreo de indicadores claves de desempeño financiero como son la liquidez, solvencia y rentabilidad, constituyéndose en un instrumento de monitoreo y alerta temprana del deterioro potencial de la posición financiera de las Entidades Microfinancieras.

b) **Uno de verificación In Situ**, que está constituido por visitas de inspección periódicas a las entidades supervisadas, cuya finalidad es comprobar:

- La calidad de información a través de la verificación sobre la razonabilidad de las prácticas contables efectuadas por las entidades.
- La calidad de gobierno de las Entidades Microfinancieras la representatividad de los directores, el control societario, la gerencia y poderes asignados a esta. Este análisis responde a las características de la estructura societaria del capital de este tipo de sociedades, donde

prevalecen entidades sin fines de lucro u organismos multilaterales, que no permiten una identificación clara del grupo propietario.

- La calidad de cartera de créditos. De acuerdo a las características particulares de la cartera de créditos de las Entidades Microfinancieras, se ha desarrollado un método de medición del riesgo crediticio, que además se halla respaldado por la norma de cartera. El riesgo crediticio o de deterioro en la calidad de la cartera de microcrédito se origina en dos fuentes: a) la morosidad de la cartera de créditos, b) el riesgo de incobrabilidad adicional a la morosidad.

Debido a que el riesgo de la cartera de microcrédito originado en la morosidad, es un riesgo declarado por la entidad y por el cual se constituyen provisiones específicas para pérdidas por incobrabilidad, el riesgo adicional adquiere mayor relevancia dentro del análisis del riesgo global de la cartera.

El análisis y determinación del riesgo adicional tiene como objetivo cuantificar o estimar las pérdidas potenciales de cartera atribuibles a factores internos, a debilidades en la estructura de control interno de la entidad, así como a factores externos.

Para la determinación del riesgo adicional se trabaja sobre la base de 3 elementos:

- 1) El riesgo de deterioro en la calidad de la cartera de microcrédito, contrariamente a lo que ocurre con la cartera comercial, se origina en las desviaciones e incumplimientos a las políticas de crédito, y en la deficiente aplicación de las tecnologías crediticias. La identificación de desviaciones, incumplimientos y deficiencias se realiza a través de la revisión de una muestra representativa de créditos.

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

3) Otro factor que determina la presencia de riesgo adicional es la pérdida potencial por contagio, es decir que la incidencia de clientes compartidos, endeudados en más de una entidad, con mayor riesgo en otras entidades financieras pueda determinar la calidad de la cartera. Para tal fin fue desarrollado un modelo de medición del sobreendeudamiento del sector de microfinanzas en actual explotación por la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras.

A partir de la determinación del riesgo de incobrabilidad adicional a la morosidad, se imponen medidas con impacto sobre el patrimonio y la gerencia.

Las primeras se efectivizan a través de la constitución de provisiones genéricas para créditos incobrables y las segundas se traducen en medidas que van desde la recomposición gerencial hasta la reestructuración tendente a fortalecer la estructura de Control Interno y de Riesgo Crediticio.

La tendencia en la medición del Riesgo Crediticio está orientada a la definición de modelos probabilísticos de riesgo, los que coadyuvarán a la ampliación de la capacidad predictiva a fin de lograr una supervisión preventiva.

- Calidad Operativa, que permita verificar:

Los procesos de información y la tecnología informática que los soporta; La evaluación de las contingencias legales que podrían afectar el patrimonio de la entidad como efecto del incumplimiento de las cláusulas estipuladas en un contrato;

Evaluación del Riesgo de Liquidez, la capacidad de respuesta de la entidad para cumplir las obligaciones de acuerdo a sus vencimientos. Para este efecto, se analiza la composición de pasivos y las proyecciones de flujo de caja. La evaluación de las disponibilidades es muy importante dado que las Entidades Micro financieras tienen la permanente necesidad de colocación de créditos.

La interrelación de los componentes del modelo de supervisión da como resultado una exposición de la situación financiera y patrimonial de las entidades microfinancieras en un momento determinado y a su vez sirve como un elemento de retroalimentación de la normativa regulatoria, en función a los resultados de la evaluación de los procedimientos de control de riesgos aplicados por las entidades especializadas en microfinanzas.

#### **5.2.5. Retos para la supervisión de entidades micro financieras**

Dada la importancia del sector, el apoyo a las microfinanzas representa uno de los aspectos esenciales de toda política del gobierno, en virtud a que el fortalecimiento de este sector coadyuva el acceso de sectores de ingresos bajos, al mercado de créditos para actividades productivas. El crecimiento y expansión del sector microfinanciero facilita el crecimiento del sector micro y pequeño empresarial, expandiendo la cobertura de servicios financieros a las áreas rurales, que es donde realmente el mercado financiero aún es incipiente

No obstante, lo anterior existen retos para la Supervisión de este tipo de entidades entre las que se destacan:

1. Lograr conciencia del concepto de Banca, para todo actor intermediario de servicios financieros ya sea a nivel corporativo o microfinanciero, lo que permitiría ampliar los diversos servicios de banca, tanto a intermediarios como usuarios, sin discriminación.
2. Los procesos de supervisión de la SBEF, deben continuar siendo adaptables a los distintos tipos de riesgo asumidos por los diversos intermediarios financieros.

#### **5.2.6. Metodología CAMEL**

La metodología CAMEL evalúa a las instituciones financieras de acuerdo a cinco factores o áreas: Capital, Activos, Management, Earnings, y Liquidez, considerando 18 indicadores financieros y ponderaciones que se empelan desde hace una década y media.

La metodología de evaluación de entidades financieras son valoraciones integrales del desempeño financieros y general de las Instituciones Bancarias y no Bancarias. Las evaluaciones incluyen comparaciones de desempeño de la institución con el manejo de activos, Administración, Liquidez, Capital, Ganancias, y otras variables y se realiza una clasificación cuantitativa.

Los reguladores del sistema bancario norte americano adoptaron la metodología CAMEL original para evaluar a las instituciones crediticias comerciales de los Estados Unidos.

Tomando como base el CAMEL, la Institución Acción desarrollo en 1993 su propio instrumento para evaluar el desempeño de las instituciones financieras.

CAMEL es el acrónimo de cinco aspectos claves del desempeño de una institución financiera: suficiencia de capital (capital adequacy), calidad de los activos (asset quality), gestión (management), ingresos y ganancias (earnings) y gestión de liquidez (liquidity management).

Aunque el CAMEL tenga una puntuación compuesta similar a una clasificación, su objetivo es evaluar el comportamiento financiero de la institución. La puntuación que utiliza esta entre uno y cinco.

#### **5.2.6.1. Como leer el CAMEL**

El método de evaluación CAMEL consiste en medir y analizar cinco parámetros fundamentales: Capital, Activos, Manejo Corporativo, Ganancias y Liquidez. La evaluación se utiliza principalmente en el sector financiero para hacer mediciones e riesgo corporativo. Los estados financieros de los bancos constituyen la base del análisis cuantitativo que realiza el CAMEL.

Basándose en los resultados de los estados financieros, de los Bancos facilitados por la Autoridad del Sistema Financiero, el CAMEL, asigna una calificación comprendida de uno a cinco para cada uno de los 18 índices identificados.

### **5.2.6.2. Criterios de la calificación**

A continuación, se presenta una definición para cada área y la gana de criterios que determinan cada calificación:

#### **a) Capital**

El objetivo que persigue el análisis del capital, es el de medir la solvencia financiera de una empresa o institución financiera, mediante la determinación de si los riesgos en los que ha incurrido, están adecuadamente equilibrados con el capital y reservas necesarias para absorber posibles pérdidas.

En esta área se advertirá que los bancos que obtienen mejor calificación, esto es próximo a uno, evidencian una mayor fortaleza patrimonial. Mientras más alto el coeficiente de adecuación patrimonial, evidencia una mayor fortaleza.

#### **b) Activos**

El análisis que se hace sobre la calidad de los activos se divide en cinco componentes: Cartera vencida total + cartera en ejecución/cartera; previsión cartera en mora/ cartera en mora: activo productivo - pasivo con costo/pasivo con costo; previsión/cartera bruta; mora neta + bienes realizables + bienes de uso + participación en entidades financieras + bienes diversos + cargos diferidos/activos.

Esta área evalúa el manejo de la cartera de cada banco con relación a previsiones, mora y productividad principalmente.

#### **c) Management**

Esta área tiene dos índices que evalúan los gastos administrativos de la entidad respecto del volumen de los activos: Gatos administrativos/ activo + contingente y gastos administrativos / activo productivo. Mientras menos gastos administrativos registre el banco respecto de su activo, entonces significa que tiene mejor comportamiento.

#### **d) Earnings**

En el área utilidades, el CAMEL emplea índices cuantitativos para medir el rendimiento de la empresa. Utiliza indicadores como la rentabilidad patrimonial o ROE que mide la capacidad que tiene la institución de mantener e incrementar su valor neto a través de las utilidades que le genera sus operaciones.

La eficiencia operativa que determina la eficiencia que ha alcanzado la institución guía su progreso hacia lograr una estructura de costos que se acerca al nivel logrado por instituciones financieras formales. Rendimiento de activos ROA mide cuan bien han sido utilizados los activos de la empresa o la capacidad institucional para generar utilidades sobre una base de activos definida.

#### **e) Liquidez**

La quinta área que evalúa el CAMEL tiene que ver con la capacidad que tiene la institución para manejar las disminuciones en las fuentes de fondos e incrementos en activos, así como para cubrir gastos a un costo razonable.

Los índices en este aspecto se basan en la disponibilidad de fondos para satisfacer la demanda de créditos, proyecciones de efectivo y productividad de otros activos corrientes.

### Cuadro Nº 4 INDICES CAMEL DE ACCION

| <b>CAPITAL</b>   |            | <b>EJEMPLO</b> | <b>CALIFICACION</b> |
|--|------------|----------------|---------------------|
| Coeficiente de Adecuación Patrimonial  |            | 11,36%         | 4                   |
| Cartera en mora (cartera vencida total + cartera ejecución total) - previsión Cartera en Mora (Previsión específica para cartera vencida incobrable + previsión específica para incobrabilidad de cartera reprogramada o restaurada vencida + Previsión específica para cartera en ejecución incobrable + previsión específica para incobrabilidad de cartera reprogramada) / Patrimonio |            | 8,84%          | 4                   |
| Cartera en Mora - Previsión Cartera en Mora + Bs. Realizables / Patrimonio   |            | 9,69%          | 5                   |
| <b>PONDERACION AREA CAPITAL</b>  | <b>30%</b> |                | <b>1,30</b>         |
| <b>ACTIVOS</b>   |            |                |                     |
| Cartera Vencida Total + Ejecución Total / Cartera (1)  |            | 1,82%          | 4                   |
| Previsión Cartera en Mora / Cartera en Mora  |            | 44,14%         | 5                   |
| Activo productivo - Pasivo con Costo / Pasivo con Costo  |            | 70,39%         | 2                   |
| Previsión de incobrabilidad de cartera/Cartera Bruta   |            | 2,43%          | 3                   |
| Mora Neta + Bs. Realizables + Bs. De uso + Part. en Ent. Fin y Afines + Bs. Diversos + cargos diferidos / Activos  |            | 2,87%          | 3                   |
| <b>PONDERACION AREA ACTIVOS</b>  | <b>30%</b> |                | <b>1,02</b>         |
| <b>MANAGEMENT</b>  |            |                |                     |
| Gastos de Administración /(Activo + contingente)   |            | 2,54%          | 2                   |
| Gastos de Administración /Activo productivo Promedio neto de Contingente   |            | 3,75%          | 2                   |
| <b>PONDERACION AREA MANAGEMENT</b>   | <b>10%</b> |                | <b>0,20</b>         |
| <b>EARNINGS</b>  |            |                |                     |
| Resultado Neto de la gestión /(Activo + Contingente) (ROA)   |            | 0,90%          | 3                   |
| Resultado Neto de la gestión / Patrimonio (ROE)  |            | 15,43%         | 3                   |
| Gastos de administración /Resultado financiero bruto   |            | 75,03%         | 3                   |
| Gastos de administración / Resultado de operación bruto  |            | 59,02%         | 2                   |
| Utilidad Neta / Spread efectivo  |            | 31,19%         | 3                   |
| Incobrabilidad / Spread efectivo   |            | 10,14%         | 4                   |
| <b>PONDERACION AREA GANANCIAS</b>  | <b>15%</b> |                | <b>0,45</b>         |
| <b>LIQUIDEZ</b>  |            |                |                     |
| Disponibilidad / Obligaciones a corto plazo (4)  |            | 27,59%         | 3                   |
| Disponibilidad + Inversiones temporarias / Obligaciones a corto plazo  |            | 65,99%         | 3                   |
| <b>PONDERACION AREA DE LIQUIDEZ</b>  | <b>15%</b> |                | <b>0,45</b>         |



## **CAPITULO VI**

### **6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **6.1. CONCLUSIONES**

En la presente investigación se ha identificado los principales componentes de la actividad micro financiera como ser cartera de microcréditos, número de clientes, número de oficinas, de empleados y de operaciones pasivas, la misma que concluye en la obtención de los índices de Bancarización de cartera y de depósitos.

Así mismo se realiza el análisis correspondiente las mismas que presenta tendencias crecientes por cuanto existe una mayor cantidad de población desde el punto de vista demográfico y geográfico con acceso al sistema financiero, que incide de manera positiva en el crecimiento de la economía en general y de las instituciones micro financieras en particular, que debe adoptar mecanismos de control de sus operaciones activas mediante el reporte eficaz y eficiente de su cartera de créditos.

De la misma manera se ha caracterizado la dinámica de las actividades de las Instituciones micro financieras, mediante un análisis de las variables se ha determinado que las mismas son conducentes a la profundización y penetración de los mercados micro financieros tanto urbanos como rurales, también se ha verificado el impacto socioeconómico que generan estas instituciones microfinancieras en Bolivia, dado que incrementan el flujo de efectivo que por motivo de transacción demanda la población.

En consecuencia, se ha diseñado una propuesta para el control interno de las operaciones activas de instituciones micro financieras, que consiste en la aplicación de la herramienta CAMEL de Acción Internacional que permite realizar un control adecuado de los diferentes índices que brindan el reporte y la información financiera entregada por las Instituciones Financieras de Desarrollo a la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero cuando son reguladas y en proceso de adecuación.

## **6.2. RECOMENDACIONES**

La presente investigación sirve de base para aquellas instituciones financieras que tiene problemas de control de sus activos, específicamente de la cartera de créditos, elementos que inciden de manera directa en el calce financiero, así de esta manera se podrá realizar un control óptimo tanto de los créditos otorgados, así como de las recuperaciones, de esta manera para una adecuada toma de decisiones.

También la presente investigación sirve y se recomienda a los estudiosos el área financiera, puesto que encontrarán información valiosa para la formulación de políticas de control de cartera de créditos, donde el principal aporte es la adecuación de la herramienta CAMEL al análisis financiero de las instituciones micro financieras.

Así mismo se recomienda a los directores, gerentes generales y personal jerárquico de las instituciones micro financieras, para que en sus respectivos lugares de trabajo puedan estudiar e implementar una herramienta poderosa que brindara información para la adecuada toma de decisiones.

Finalmente, la presente investigación es de consulta que sirve al público en general, pero sobre todo a los estudiosos de las finanzas quienes encontrarán material muy importante para el conocimiento y cultura financiera.

## BIBLIOGRAFÍA

- Aduviri L., M. (2007). *Las Ongs y su conversión a entidades financieras constituidas como sociedades anonimas*. La Paz: UMSA.
- Alvarez, N. (1997). *INTRODUCCION A LA EVOLUCION DE LA METODOLOGIA DE LA ECONOMETRIA*. (U. N. DISTANCIA, Ed.) MADRID, ESPAÑA: IMPRESA.
- ASFI. (2016). Reporte de inclusion financiera. *Reporte de inclusion financiera*.
- Autoridad de Supervicios del Sistema Financiero. (2015). *Estudio sobre la Bancarizacion en Bolivia*. La Paz: ASFI.
- Barragán, R., Salman, T., Ayllon, V., Sanjines, J., Lancer, E. D., Cordova, J., & Rojas, R. (2003). *Guía para la formulación y ejecución de proyectos de investigación*. (PIEB, Ed.) La Paz - Bolivia: Editorial Offset Boliviana Ltda.
- BCB. (2016). *Tasas de interes activas del sistema financiero*. La Paz: Banco Central de Bolivia.
- Bunge, M. (2011). *La investigación científica*. Mexico: Siglo veintiuno XXI.
- Caudrado R., J. R. (2000). *Politica Economica*. Barcelona: McGrawHill.
- Corporacion Andina de Fomento. (2011). *Servicios financieros para el desarrollo*. Bogota-Colombia: Corporación Andina de Fomento.  
Obtenido de [www.caf.com/publicaciones](http://www.caf.com/publicaciones)
- De Soto, H. (1999). *El misterio del capital*. Lima: El comercio.
- Eumed. (06 de 06 de 2017). *Diccionario de economia y finanzas*. Obtenido de <http://www.eumed.net/cursecon/dic/WZ.htm>
- Finrural. (2003). *Dossier estadistico microfinanzas*. La Paz Bolivia: Quality SRL.

- Gonzales Vega, C. (2005). *Profundización de mercados financieros rurales en los países andinos y del caribe*. BID.
- Hernandez S., R., Fernandez C., C., & Baptista L., M. D. (2014). *Metodología de la Investigación* (Vol. Sexta Edición). Stana Fé: Mac Grauw Hill.
- Koutsoyiannis , A. (1998). *Microeconomía Moderna*. Mexico: Morrortu.
- Soria Ch., V. (2013). *Guía práctica para la elaboración de proyectos y metodología de la investigación* . La Paz - Bolivia: Scorpion.
- Stiglitz, J. (2000). *La Economía del Sector Público*. Mexico: McGrawHill.
- UMSA. (10 de ENERO de 2012). [www.umsa.bo/](http://www.umsa.bo/). Recuperado el 02 de FEBRERO de 2016, de <http://faceco.umsa.bo/home>
- UMSA. (02 de FEBRERO de 2016). [www.umsa.bo](http://www.umsa.bo/). Recuperado el 02 de FEBRERO de 2016, de <http://www.umsa.bo/documents/10204/16823/HistoriaUMSA.pdf/516046c6-92de-4764-a98c-e252139989e6>
- Von Stauffenberg, D., & Perez F., M. J. (2007). *La Industria de las microfinanzas en América Latina*. España: Ediciones Gondo S.A.

## ANEXOS



## **GLOSARIO**

### **ACCIONISTA**

Persona física o jurídica que posee acciones en sociedades anónimas, por lo que es propietaria de la misma en un porcentaje proporcional a su participación. La acción puede tener tres significados: un submúltiplo de la cifra del capital social, el valor mobiliario y negociable, o una expresión de la condición de accionista que le confiere una serie de derechos políticos y económicos dentro de la sociedad.

### **ACTIVO**

En contabilidad, cualquier elemento de valor económico o de derecho, parte del balance de situación de una empresa, persona física o jurídica, que refleja los bienes o derechos de los que es titular. Se representa a la izquierda o encima del pasivo.

### **AMORTIZACIÓN**

Reembolso gradual de una deuda, de forma parcial o total, sin contar intereses.

### **BANCA**

Sector o actividad de la intermediación financiera de créditos, depósitos y otros servicios financieros (gestión y asesoramiento de patrimonios, leasing, seguros, descuento de papel, entre otros muchos) para clientes particulares, empresas e instituciones públicas.

### **CAJA DE AHORROS**

Institución financiera, similar a un banco en cuanto a los servicios que presta, que concentra su actividad en créditos hipotecarios y en cuentas de ahorro. En España utilizan mayoritariamente sus beneficios para obras sociales y reforzamiento de los fondos propios, y sus órganos de dirección tienen representación de entidades públicas locales y depositantes.

## CAPITAL

Elemento necesario para satisfacer una necesidad o llevar a cabo una actividad definida y generar un beneficio económico o ganancia particular. Se identifica con el valor de las propiedades de una persona o empresa.

## CICLO CONTABLE

Conjunto de etapas en la contabilización de un hecho desde que tiene lugar una transacción hasta que es recogida en los estados financieros. Las etapas son el registro en el diario, el paso a cuenta de mayor y la preparación del balance de comprobación y de los estados financieros.

## COLOCAR

Depositar una cantidad a un plazo de interés dado en una institución financiera.

## DEBE

Parte izquierda de las hojas de contabilidad en el sistema de doble entrada, que recoge todos los gastos contables. Cada cuenta del libro mayor tiene un debe y un haber, cuyo resultado tiene que coincidir.

## DEUDA

En contabilidad, conjunto de obligaciones de pago de la sociedad a terceros, que aparecen como fondos ajenos en su balance.

## ENDEUDAMIENTO

Pasivo total exigible en forma de créditos o préstamos de instituciones financieras.

## EXIGIBLE

Pasivo ajeno constituido por todas las obligaciones de tipo pecuniario que en un momento dado tiene la empresa, como créditos bancarios o proveedores. El exigible recoge las obligaciones específicas, si bien existen obligaciones contingentes (como avales, garantías o efectos descontados pendientes de vencimiento) que no figuran en el exigible, sino en cuentas de orden.

## FACTOR DE RIESGO

Cualquier contingencia, previsible o no, de carácter económico, político o social, interno o externo, permanente o coyuntural, que pueda poner en peligro el normal funcionamiento de la actividad empresarial.

## FINANZAS

Rama de la economía que estudia los mercados de dinero y de capitales, las instituciones y los participantes que intervienen en ellos, las políticas de captación de recursos y de distribución de resultados de los agentes económicos, el estudio del valor temporal del dinero, la teoría del interés y el coste de capital.

## FRAUDE

Acción contraria a la ley, en la que se interviene con malicia o engaño. Delito que comete el encargado de vigilar la ejecución de trabajos al perjudicar los intereses del Estado mediante acuerdo con la otra parte.

## GARANTÍA

Fianza, prenda o activo que asegura algún riesgo o compromiso estipulado. Documento en el que se recoge este compromiso o que precisa que el producto cumple una determinada normativa o especificación.



## HABER

Parte derecha de las hojas de contabilidad en el sistema de doble entrada. Recoge todos los abonos contables. Cada cuenta tiene un debe y un haber. Las cuentas de activo disminuyen su valor mediante anotaciones en el haber mientras que las cuentas de pasivo incrementan su valor mediante anotaciones en el haber.

## INFLACIÓN

Elevación notable del nivel de precios y, por tanto, disminución del poder adquisitivo del dinero, con efectos desfavorables para la economía de un país.

## LARGO PLAZO

En contabilidad, aquellos activos u obligaciones con vencimiento superior a 5 años. Es una clasificación subjetiva y depende del sector de actividad.

## MORA

Situación que se produce por el retraso unilateral en el cumplimiento de una obligación.

## NOTA DE DÉBITO

Documento por el que se pone en conocimiento del deudor el haber realizado un cargo en su cuenta. Se utiliza cuando no es apropiado emitir una factura, como, por ejemplo, traspaso de un gasto o adeudo de un interés.

## NOTA DE CRÉDITO

Documento por el que se reconoce el abono de una cantidad. Por ejemplo, por un descuento o por una devolución de mercancía.

## OBLIGACIÓN

Título valor de renta fija. Generalmente, el tipo de interés es fijo, con un plazo de amortización superior a dos años. Si el interés puede fluctuar, se trata de una obligación de interés variable. Las obligaciones de deuda española son emitidas por el Tesoro Público a un plazo superior a cinco años (por ejemplo, actualmente se emiten a diez, quince y treinta años) y por valores nominales de mil euros y múltiplos de esta cifra.

## PRENDA

Derecho real sobre bienes muebles cuya finalidad es garantizar el cumplimiento de una obligación principal. Lleva consigo el desplazamiento de la posesión del bien sobre el que se impone. Es un derecho de realización de valor en el caso de incumplimiento de la prestación convenida. En España, desde 1954, se admite la constitución del derecho real de prenda sin desplazamiento de la posesión.

## QUIEBRA

Estado legal que hace perder a la persona física o jurídica la disposición y administración de sus bienes, restringe su capacidad y le inhabilita para el ejercicio de la actividad económica. La quiebra ha de ser declarada por un juez como consecuencia de la incapacidad del quebrado para hacer frente a las deudas contraídas en el ejercicio de sus actividades mercantiles. Es un estado permanente.

## RIESGO

Incertidumbre sobre la obtención de un determinado resultado. En el ámbito financiero, probabilidad de que ocurra un evento que tenga un impacto negativo sobre las cuentas de una compañía.

## SALDO

En contabilidad, cantidad neta resultante de compensar el debe con el haber de una cuenta. Puede ser positivo o negativo.

## TASA DE RETORNO

Tasa procedente del resultado de dividir el beneficio obtenido en una operación, o el que se espera obtener, entre el capital invertido en ella, para así calcular su rentabilidad.

## VALOR

Magnitud con la que medir los distintos bienes económicos, comparando su utilidad.

## ZONA MONETARIA

Zona geográfica o grupo de países que, o bien usan la misma divisa, o bien tienen sus monedas respectivas relacionadas entre sí. Por ejemplo, el Sistema Monetario Europeo (SME) o la zona del franco (CFA).