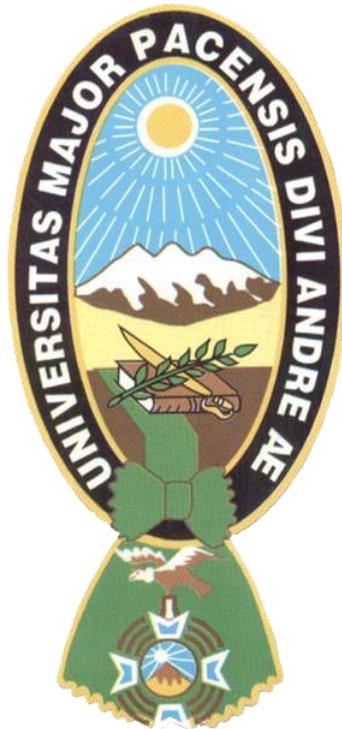


**UNIVERSIDAD “MAYOR DE SAN ANDRES”**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS**  
**CARRERA CONTADURÍA PÚBLICA**



**ANÁLISIS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS PARA OPERACIONES  
CREDITICIAS CONCEDIDAS A CLIENTES DE BANCO PYME LOS ANDES  
PROCREDIT S.A.**

**Memoria Laboral para obtener el Título de Licenciatura**

**POR: NELSON ADALID BALBOA RAMOS**  
**TUTOR: Mg.Sc. CARLOS REYNALDO CORONEL TAPIA**

**LA PAZ – BOLIVIA**

**Febrero 2016**

**UNIVERSIDAD “MAYOR DE SAN ANDRES”**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS**  
**CARRERA CONTADURÍA PÚBLICA**

Memoria Laboral:

**Análisis de los estados financieros para operaciones crediticias concedidas a  
clientes de Banco Pyme Los Andes Procredit S.A.**

Presentada por: Univ. Nelson Adalid Balboa Ramos

Para optar el grado académico de *Licenciado en Contaduría Pública*

Nota Numeral:.....

Nota Literal:.....

Ha sido aprobado con:.....

Director de la Carrera de Contaduría Pública:.....

Tutor: Mg.Sc. Carlos Reynaldo Coronel Tapia.....

Tribunal: Lic. Teddy Catalan Mollinedo.....

Tribunal: Mg.Sc. Miguel Cotaña Mier.....

## **Agradecimiento**

Al final del presente trabajo de Memoria Laboral quiero demostrar mi gratitud a las siguientes personas e instituciones:

Al docente **Lic. Carlos Reynaldo Coronel Tapia** como tutor por haberme dedicado parte de su valioso tiempo, sus buenos consejos, aportes, experiencia y colaboración en la presente Memoria Laboral.

A **Banco Pyme Los Andes Procredit. S.A.** por haberme acogido dentro de esa prestigiosa entidad y haberme brindado la oportunidad de adquirir conocimientos y aplicarlos en favor de aquellas personas que acudían a las oficinas con la necesidad de solicitar servicios financieros.

## **Dedicatoria**

La presente investigación la dedico muy especialmente a mis padres Manuel y Sofía por ser mi fuerza y razón, por haber seguido confiando en mí y apoyarme en las decisiones más difíciles de mi vida.

A mis hermanos Rodrigo y Daniela Belén quienes siempre me apoyaron, me dieron cariño y siempre estuvieron a mi lado.

Las personas que me inspiraron a seguir este camino Claudia Inarra e Hilda Villegas que con su ejemplo y liderazgo me brindaron siempre su confianza en todas las labores encomendadas.

A mis compañeros de trabajo y amigos de la agencia Ceja que siempre estuvieron dándome su apoyo y su experiencia.

Gracias por ayudarme a lograrlo.

## INDICE

### INTRODUCCIÓN

### CAPITULO I

Pág.

#### 1 MARCO METODOLÓGICO

1.1 Identificación del Tema	1
1.2 Objetivo General	1
1.3 Objetivos Específicos	1
1.4 Delimitación del tema	1
1.4.1 Delimitación Temporal	1
1.4.2 Delimitación Espacial	1
1.5 Justificación de la Investigación	2
1.6 Aspectos Metodológicos	2
1.6.1 Forma de Investigación	2
1.6.2 Método de Investigación	2
1.6.3 Nivel de Investigación	2
1.6.3.1 Narrativa Descriptiva	2
1.6.4 Enfoque de la Investigación	2
1.6.5 Técnica de Investigación a Aplicar	3

### CAPITULO II

#### 2 MARCO TEORICO CONCEPTUAL

2.1 Marco Teórico – El crédito	4
2.1.1 José Baldivia	4
2.1.1.1 Micro finanzas, reformas y desarrollo rural	4
2.1.1.2 Nace el Mundo de las Micro finanzas (1990-1997)	9
2.1.1.3 El Proceso de Creación de Empresas Financieras	11
2.1.1.4 Las que permanecen como Organismos No Gubernamentales	16
2.1.1.5 Las Micro finanzas, nuevo Concepto en el Mercado	20

2.1.1.6	Tecnología Microcreditica	23
2.1.1.7	Una regulación más exigente para una industria de mayor riesgo	25
2.2	Marco Conceptual	29
2.3	Marco Institucional	29
2.4	Marco de Política	33
2.5	Marco Legal	34
2.5.1	La Constitución Política del Estado	35
2.5.2	Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI)	35
2.5.3	Ley 393 de Servicios Financieros	36

### **CAPITULO III**

## **3 MARCO PRÁCTICO**

3.1	Aplicación Practica	37
3.2	Evaluación Crediticia	37
3.3	Carácter de Pago	37
3.4	Antecedentes en la Central de Riesgo y Buros de Información	37
3.4.1	Referencias Personales	38
3.4.2	Evaluación In Situ del cliente en su domicilio y negocio	39
3.5	Capacidad de Pago	40
3.5.1	Análisis de la capacidad de pago	40
3.5.2	Comparación con otros clientes con actividad similar	42
3.6	Estructura de Estado de Pérdidas y Ganancias	43
3.6.1	Total ventas de la Familia – Empresa	43
3.6.2	Egresos de la Empresa	43
3.6.3	Otros Egresos Operativos (Gastos Operativos)	43
3.6.4	Situación económica de la Unidad Familiar: Consumo Familiar	44
3.6.5	Servicios Básicos	45

<b>3.6.6</b>	<b>Determinación de Ingresos fuera del Negocio (Ingresos no Empresariales)</b>	<b>46</b>
<b>3.6.7</b>	<b>Determinación de la Carga Financiera</b>	<b>47</b>
<b>3.7</b>	<b>Capital o Análisis de la Situación Patrimonial</b>	<b>49</b>
<b>3.7.1</b>	<b>Capital o Análisis de la Situación Patrimonial</b>	<b>49</b>
<b>3.7.2</b>	<b>Elaboración del Balance General</b>	<b>49</b>
<b>3.7.3</b>	<b>Inclusión de Activos de la Unidad Socioeconómica</b>	<b>53</b>
<b>3.8</b>	<b>Colateral o Garantías</b>	<b>54</b>
<b>3.9</b>	<b>Competencia o Análisis de Mercado</b>	<b>55</b>
<b>3.10</b>	<b>Análisis del Plan de Inversión. ¿Cómo se utilizaran los recursos?</b>	<b>56</b>
<b>3.10.1</b>	<b>Verificación de valores en el mercado</b>	<b>57</b>
<b>3.11</b>	<b>Análisis Financiero</b>	<b>57</b>
<b>3.11.1</b>	<b>Análisis de Indicadores Financieros</b>	<b>57</b>
<b>3.11.2</b>	<b>Razones Financieras de Liquidez</b>	<b>59</b>
<b>3.11.3</b>	<b>Razones Financieras de Actividad</b>	<b>61</b>
<b>3.11.4</b>	<b>Razones Financieras de Endeudamiento</b>	<b>63</b>
<b>3.11.5</b>	<b>Razones Financieras de Rentabilidad</b>	<b>64</b>
<b>CAPITULO IV</b>		
<b>4</b>	<b>CONCLUSIONES</b>	
<b>4.1</b>	<b>Conclusiones Generales</b>	<b>67</b>
<b>5</b>	<b>BIBLIGRAFIA</b>	
<b>6</b>	<b>ANEXOS</b>	

## **INDICE DE CUADROS**

<b>Cuadro Nro. 1:</b> De ONG's a Empresas de Microfinanzas	15
<b>Cuadro Nro. 2:</b> Principales ONG's Financieras	16
<b>Cuadro Nro. 3:</b> Riesgos distintivos de las Microfinanzas	23
<b>Cuadro Nro. 4:</b> Grupos Solidarios vs. Crédito Individual	25
<b>Cuadro Nro. 5:</b> Provisiones por Calificaciones de Cartera de Microcrédito	27
<b>Cuadro Nro. 6:</b> Diferencias entre Bancos y FFP's	28

## **INDICE DE GRÁFICAS**

**Gráfica Nro. 1:** Crédito a Microempresas proveniente de instituciones de Microcrédito

5

## **RESUMEN EJECUTIVO**

### **ANÁLISIS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS PARA OPERACIONES CREDITICIAS CONCEDIDAS A CLIENTES DE BANCO PYME LOS ANDES PROCREDIT S.A.**

El presente trabajo de Memoria Laboral está dirigida a describir el proceso para la otorgación de operaciones crediticias en función a las herramientas que permitan analizar los Estados Financieros de los clientes para viabilizar las operaciones crediticias, también describiremos el proceso de elaboración y análisis a partir de la información proporcionada por el cliente, se verificara si la documentación presentada para dichas operaciones se encuentran en orden para así poder incluirlos en los Estados Financieros y estructurar los mismos para ver si el cliente cumple con la normativa interna vigente de la institución para colocación de créditos.

Se pretende demostrar la viabilidad de las operaciones crediticias sobre la base de un adecuado análisis y elaboración de los estados financieros y así minimizar las previsiones contables sobre créditos concedidos que impone el ente regulador por deficiencias en el análisis según normativa interna de la entidad.

Se podrá observar también variables para identificar a aquellos clientes potenciales que cumplan con la normativa interna de Banco Pyme Los Andes Procredit S.A., estas variables como tal no son parte de los estados financieros pero son aquellos que también determinaran la viabilidad o no de una operación crediticia.

## INTRODUCCIÓN

Bolivia al ser el pionero del microcrédito, ha originado el crecimiento e impacto de las modalidades crediticias hacia ese amplio mercado de los pequeños y medianos emprendedores.

Muchas instituciones han pasado de ser simples instituciones de financiamiento a entidades financieras especializadas, tal es el caso de Banco Pyme Los Andes Procredit S.A.

Obviamente, la normativa crediticia, también ha sido modificada y adecuada con la finalidad de precautelar los recursos de la entidad y garantizar la recuperación de los créditos concedidos.

En Bolivia durante los últimos años las entidades especializadas en otorgación de créditos han experimentado un crecimiento y expansión acelerado, tanto en volumen de operaciones como en número de clientes atendidos, adquiriendo mayor relevancia dentro del sistema financiero nacional. Esta actividad tiene su origen desde los años ochenta donde Organizaciones no Gubernamentales (ONG) de asistencia social, financiadas con donaciones de la cooperación internacional para la atención de diferentes sectores de la población de bajos recursos, ofrecieron créditos y otros servicios no financieros, con ámbito de operaciones en el área urbana como rural para promover el desarrollo social y económico.

Existiendo una transición de Organización no Gubernamental (ONG) a Fondos Financieros Privados y a prestar servicios integrales en el marco de la Ley de Bancos y Entidades Financieras y la normativa regulatoria, entidades que se encuentran en un proceso paulatino para la obtención de la licencia de Funcionamiento para estar habilitadas a la captación de ahorros del público. La incorporación de este tipo de intermediarios financieros para atender un sector vulnerable representa un paso necesario hacia el logro de una mayor profundización del sistema financiero boliviano.

En todo este proceso se ha demostrado esfuerzos para la emisión de normativa ajustada, donde entre otros aspectos, se incorporaron nuevas tecnologías crediticias como banca comunal, crédito asociativo y solidario, para permitir el ingreso ordenado de estas

entidades que cuentan con características particulares y tienen procedimientos menos formales o estrictos, con el objetivo de proveer condiciones favorables que aseguren la solidez y transparencia de este sector.

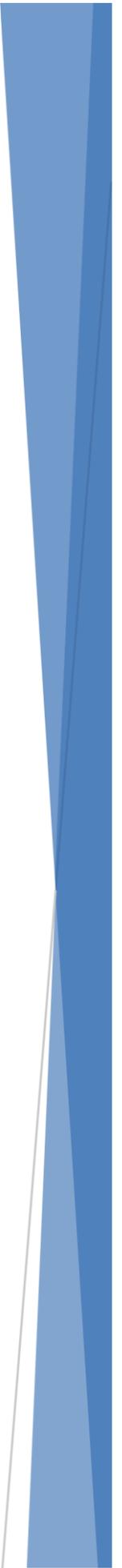
De esta forma las entidades especializadas en micro finanzas en Bolivia han mostrado un crecimiento importante, con un alcance y cobertura que en algunos casos supera al obtenido por las entidades de intermediación financiera tradicionales.

El rápido desarrollo alcanzado por el segmento micro financiero y su destacado desempeño es reconocido no solo a nivel nacional sino también a nivel mundial, donde Bolivia ocupa un lugar privilegiado de acuerdo a los estudios de evaluación internacionales, gracias a la mejor transparencia de los precios y a las reglas sobre divulgación de información.

La presente memoria basada en mi experiencia de trabajo por más 3 de años quiere proporcionar información básica para una buena toma de decisiones en el momento de la colocación de créditos, tal como verificar a detalle toda la documentación presentada y realizar el análisis adecuado de los estados financieros para ver si el cliente cumple con todos los requisitos que exige la entidad financiera y el ente regulador.

**MARCO  
METODOLOGICO**

**C  
A  
P  
I  
T  
U  
L  
O  
  
I**



# **CAPITULO I**

## **MARCO METODOLÓGICO**

### **1.1 Identificación del Tema**

“ANALISIS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS PARA OPERACIONES CREDITICIAS CONCEDIDAS A CLIENTES DE BANCO PYME LOS ANDES PROCREDIT S.A.”

### **1.2 Objetivo General**

Describir el proceso para la otorgación de operaciones crediticias en función a las herramientas que permitan analizar los estados financieros de los clientes para viabilizar las operaciones crediticias.

### **1.3 Objetivos Específicos**

- Describir el proceso de elaboración y análisis de estados financieros a partir de la información proporcionada por el cliente.
  
- Verificar si la documentación presentada para dichas operaciones se encuentra en orden para así poder incluir los mismos en los estados financieros.
  
- Estructurar los estados financieros para ver si el cliente cumple con la normativa interna de la institución vigente para la colocación de créditos.

### **1.4 Delimitación del Tema**

#### **1.4.1 Delimitación Temporal**

El presente trabajo de investigación comprenderá el periodo 2012 -2015 iniciando los ajustes de las normas de la institución para ser partícipe del proceso de adecuación que exige la normativa a Autoridad de Supervisión Financiera (ASFI).

#### **1.4.2 Delimitación Espacial**

En la ciudad de El Alto existen 2 centros de servicio ubicados en la Ceja y en Rio Seco y el trabajo se realizó en el Centro de Servicios Ceja, que abarca varios distritos de la ciudad de El Alto.

## **1.5 Justificación de la Investigación**

Con la elaboración de la memoria laboral se pretende demostrar la viabilidad de las operaciones crediticias sobre la base de un adecuado análisis y elaboración de los estados financieros y así minimizar las provisiones contables sobre los créditos concedidos, que impone el ente regulador por deficiencias en el análisis según la normativa interna de Banco Pyme Los Andes Procredit. S.A. También se pretende disminuir los niveles de desviación de riesgo crediticio para los niveles de aprobación.

## **1.6 Aspectos Metodológicos**

### **1.6.1 Forma de Investigación**

Se utilizará la forma de investigación aplicada, porque recurriremos a normas y procedimientos establecidos por la entidad financiera y el ente regulador, para la correcta elaboración de los estados financieros.

### **1.6.2 Método de Investigación**

El método de investigación a utilizar será el método deductivo, porque partiremos de una información proporcionada por el cliente de manera general, para llegar a establecer una información particular plasmada en los estados financieros.

### **1.6.3 Nivel de Investigación**

#### **1.6.3.1 Narrativa Descriptiva**

El nivel de investigación aplicado permitirá detallar, especificar, particularizar los hechos que se han suscitado en la ejecución del proceso de otorgación de un crédito, de modo que permitan inferir y sacar conclusiones válidas para ser utilizadas en este trabajo de memoria laboral.

### **1.6.4 Enfoque de Investigación**

Para la elaboración de la memoria laboral tomaremos dos tipos de enfoque:

- Enfoque de Mercado: Ya que observaremos el mercado en el cual el cliente se está desarrollando, midiendo riesgos, competencia, factores internos y externos, que puedan comprometer el patrimonio del cliente.
- Enfoque Administrativo: Ya que observaremos de qué manera el cliente administra los recursos provenientes de su negocio, las inversiones que

realiza y la inversión que realiza en su patrimonio para realizar una evolución patrimonial.

#### **1.6.5 Técnica de Investigación a Aplicar**

Las técnicas empleadas en el presente trabajo son las siguientes:

- ✓ La Observación documental: ya que para la recolección de datos se interactuará con el cliente, verificando cada uno de sus bienes de manera directa mediante: visitas, referencias con los vecinos más próximos, y así poder establecer la verdadera propiedad de los bienes presentados en garantía. Así también, realizaremos la comparación de los bienes con otros clientes que se tenga por el mismo sitio, para comparar el precio final.
- ✓ En este trabajo también realizaremos la revisión de los documentos sustentatorios de los ingresos del cliente.
- ✓ Entrevista: ya que toda la información necesaria será proporcionada de manera inicial por medio de una entrevista que se le realizará al cliente.

**MARCO  
TEÓRICO  
CONCEPTUAL**

**C  
A  
P  
I  
T  
U  
L  
O  
  
II**

## CAPITULO II

### MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

#### 2.1. Marco Teórico – El Crédito

Para el desarrollo de la Memoria Laboral se menciona a los siguientes autores:

##### 2.1.1. José Baldivia

###### 2.1.1.1. Micro finanzas, reformas y desarrollo rural

Si se le puede dar crédito a los grandes, por grandes sumas de dinero, ¿por qué no resultaría más fácil dárselo a los pequeños en pequeñas sumas? He ahí la pregunta que se hace el profano para obtener casi siempre respuestas fáciles en torno a la tasa de interés que se cobra en las micro finanzas.

¿Darles crédito a los artesanos, campesinos y pequeños comerciantes informales? Cuestiona el experto financiero, para responder con frecuencia que ello no es viable ni sostenible porque esa gente no tiene el hábito de cumplir sus compromisos formales, no hay forma aparente de medir su capacidad de pago, carece de garantías y no existe mecanismo legal para hacer que pague. <sup>(1)</sup>

¿Darles crédito a los pobres? Se interroga el político, para concluir que no es posible ni justo porque no podrán cumplir con las amortizaciones y los intereses con tasas de mercado.

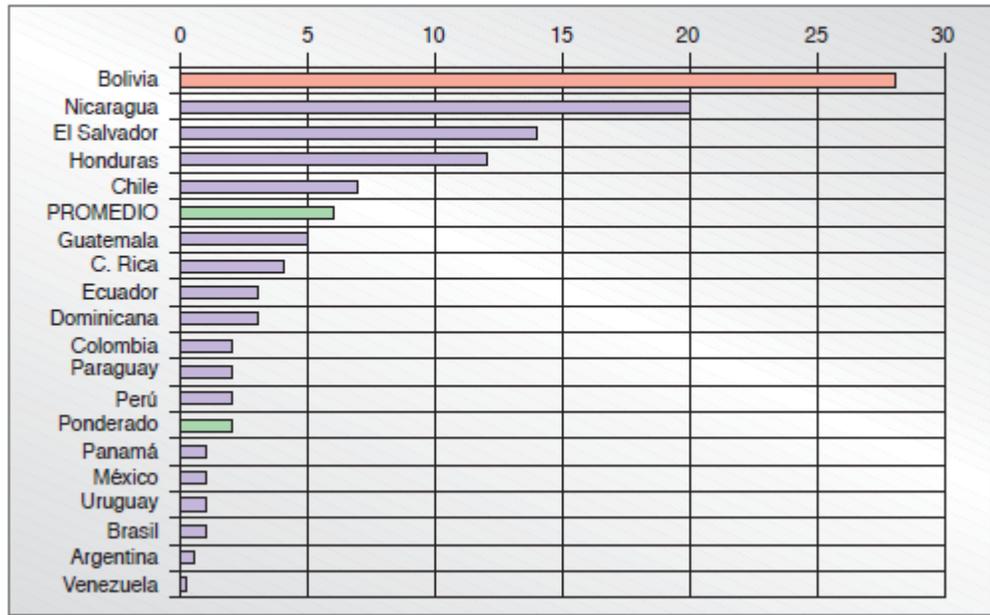
Bolivia exhibe como uno de sus productos de exportación un conjunto de tecnologías financieras exitosas que abarcan servicios de crédito, ahorro, giros y transferencias, ofertados a una masa creciente de micro y pequeños empresarios (MyPEs) prestados por instituciones privadas rentables (por tanto sostenibles), las principales de las cuales son fiscalizadas por la Superintendencia de Bancos. Las estadísticas internacionales ya dan cuenta de esta realidad <sup>(2)</sup> (Gráfico 1)

---

(1) BALDIVIA, José (2013) “MICROFINANZAS, REFORMAS Y DESARROLLO RURAL” Fundación Mileno La Paz, Pág. 19 (2)

(2) BALDIVIA, José (2013) “MICROFINANZAS, REFORMAS Y DESARROLLO RURAL” Fundación Mileno La Paz, Pág. 20 (3)

### Crédito a Microempresas Proveniente de Instituciones de Microcrédito (%)



La información contenida en el Gráfico 1 es parte de un estudio del BID que compara el porcentaje de microempresas atendida en América Latina por instituciones de microcrédito durante 1998 y 1999 (excluyendo a las cooperativas) sobre un universo estimado de 1.5 millones de micro prestatarios, casi todos pobres. Bolivia aparece de lejos como el país de mejor cobertura, junto con afirmaciones como las siguientes:

“...En Bolivia, donde se encuentra el mercado de microcrédito más desarrollado de América Latina, las instituciones financieras más rentables en los años 1999 y 2000 no fueron los bancos tradicionales, sino las instituciones de microcrédito transformadas. Otros países están siguiendo el ejemplo...”

En el caso de Bolivia, país que tiene el marco regulatorio del microcrédito más avanzado de la región, el gobierno creó el fondo financiero privado o FFP.

En un país donde los éxitos suelen ser vistos con recelo, la afirmación del Banco Interamericano de Desarrollo sobre las instituciones de microcrédito probablemente podría inducir a la afirmación de que en Bolivia algunos están

haciendo grandes negocios a costa de los pobres. Parece por ello importante conocer algo de la historia de estas instituciones, la misión que se han asignado, su diversidad, su composición accionaria y finalmente hacer algunas comparaciones.

La experiencia internacional pionera más importante de las micro finanzas fue la del “Grameen Bank” de Bangladesh, impulsada por un académico que sostenía que el crédito es un “derecho humano fundamental” que permite a los pobres - particularmente las mujeres- desarrollar sus propios negocios, ser autosuficientes y mejorar su autoestima. El Grameen Bank inició actividades en 1983 con el 60% de las acciones del Gobierno y 40% de los “pobres sin tierra.”<sup>(3)</sup>

En Bolivia los orígenes fueron diferentes pero la mentalidad parecida. Gran parte de las ONGs que durante el prolongado periodo dictatorial se habían abocado a un trabajo de promoción de derechos y libertades entre la población rural, con el advenimiento de la democracia en 1983 redefinieron su rol y se encaminaron hacia el apoyo a las actividades productivas de los campesinos, el estrato social más pobre del país. Las actividades de capacitación y asistencia técnica realizadas por estas instituciones enfrentaron muy pronto la evidencia de que las nuevas prácticas productivas requerían insumos y equipos que los campesinos no poseían y que no tenían capacidad de adquirir. Nacieron así los fondos rotativos y los programas de crédito vinculados a las acciones de desarrollo que impulsaban las ONGs, la mayoría de las cuales estaban vinculadas a organizaciones religiosas y recibían financiamiento de sus similares de Europa. Virtualmente ningún proyecto de desarrollo dejó de contar con su componente de crédito.

---

(3) BALDIVIA, José (2013) “MICROFINANZAS, REFORMAS Y DESARROLLO RURAL” Fundación Mileno La Paz, Pág. 21 (4) Cap. I

Paradójicamente, desde el Estado se hacían cosas parecidas. La renaciente democracia había merecido el apoyo de la comunidad internacional, por lo que los organismos bilaterales y multilaterales empezaron a apoyar proyectos de desarrollo rural ejecutados por el Estado, todos ellos con su componente de crédito. Ello equivalía a reconocer la inoperancia del Banco Agrícola y de la denominada banca estatal de fomento.

Partiendo de discursos ideológicos diferentes, las ONGs y el Estado terminaron realizando el mismo tipo de prácticas y con los mismos resultados: subsidio a los productores a través de fondos rotativos agotados por incumplimiento en repago y de carteras de crédito reprogramadas en forma reiterada y finalmente condonadas o transferidas en cobranza (el 2000 el Estado terminó por condonar pequeñas deudas que se arrastraron por casi 15 años).<sup>(4)</sup>

Estado y ONGs promocionaban paquetes tecnológicos (semillas o insumos mejorados, innovaciones mecánicas, etc.), capacitaban a los productores en su manejo y finalmente los inducían a endeudarse para aplicarlos. Virtualmente todos los programas culminaron con la pérdida total de la cartera de crédito; el argumento de los beneficiarios para eludir el pago fue casi siempre que los beneficios de la oferta tecnológica nunca se produjeron.

Esta fase de gestación concluyó con el cierre del Banco Agrícola en 1990 y el languidecimiento de las líneas de crédito de los proyectos estatales. De varias ONGs, en cambio, emergió la crítica a su propia práctica, para proponer una nueva: “En los últimos años han surgido ONGs especializadas, pero predominan aún las de enfoque multidisciplinario... Existen acciones que, como el crédito, requieren de atención especializada”

---

(4) BALDIVIA, José (2013) “MICROFINANZAS, REFORMAS Y DESARROLLO RURAL” Fundación Mileno La Paz, Pág. 22 (5) Cap. I

---

El crédito ha sido subvencionado, lo que supone una o varias de las consideraciones siguientes:

- “Se trabaja con recursos de donación sobre los cuales no existe la obligación de reposición; por lo tanto la eficiencia de su administración es pobre y existe siempre la duda de brindar un servicio permanente (lo que a su vez impide créditos de más largo plazo)”.

- “Se están inflando artificialmente determinadas actividades productivas, las mismas que no podrán competir en el mercado tal cual éste es en el momento que por cualquier razón no exista la subvención”.

- “No se tiene un diagnóstico preciso del proyecto, de la unidad involucrada... y en general se carece de sistemas que permitan establecer si el crédito es o no factible. Lo que a su vez supone el grave hecho de que se involucra en programas de crédito a productores no excedentarios que no pueden soportar crédito”.<sup>(5)</sup>

- “El crédito inducido...lleva a un fracaso casi inexorable, en la medida en que el asumir una deuda no obedece a la determinación libre y calculada del beneficiario, sino al criterio de las Organizaciones No Gubernamentales.”

A mediados y fines de los 80 habían surgido Organizaciones No Gubernamentales especializadas en crédito como: Fundación para alternativas de Desarrollo (FADES), Asociación Nacional Ecuménica de Desarrollo (ANED), Fondo de Desarrollo Comunal (FONDECO), Sembrar Sartawi (SARTAWI), Fondo Financiero Privado Prodem S.A. (PRODEM) y otras que si bien prestaban también servicios de capacitación y asistencia técnica como: Fondo Financiero (FIE), Instituto de Desarrollo Empresarial (IDEPRO), Caja Los Andes, operaban su brazo financiero como centro de costos y de ingresos diferenciado. Aun así los temas de discusión eran los siguientes:

---

(5) BALDIVIA, José (2013) “MICROFINANZAS, REFORMAS Y DESARROLLO RURAL” Fundación Mileno La Paz, Pág. 24 (6) Cap. I

- Cobrar o no tasas de intereses reales. Respecto a ello se concluyó que la continuidad institucional permitía que la población meta continuara siendo atendida de manera estable y permanente. Se dejaron de lado entonces los fondos rotatorios y se trabajó con grupos solidarios, crédito individual, crédito asociativo y bancos comunales en una tendencia de acercarse a las tasas reales.

- Si el nivel de las tasas de interés debía ser tan bajo como fuera posible a fin de no desincentivar el acceso ni lucrar con los pobres o lo suficientemente altas como para cubrir los costos operativos y garantizar la sostenibilidad institucional. Paulatinamente se impuso el segundo criterio.

- Si las tasas activas en áreas rurales debían ser iguales o menores a las urbanas dado que no existía actividad agropecuaria que soporte las tasas urbanas. Poco a poco se concluyó que el crédito debía operar en condiciones de mercado.

Si la comercialización es una actividad especulativa que se beneficia de spreads en detrimento de los productores o constituye un eslabón fundamental de la cadena, sin la cual no es posible la realización de la producción. La comprensión cabal del rol de la comercialización y de los servicios permitió que las operaciones de las Organizaciones No Gubernamentales urbanas crecieran, pues en las ciudades es más rápida la rotación del pequeño capital de los empresarios y ello permite tasas de interés mayores para cortos periodos.

---

#### 2.1.1.2. **Nace el Mundo de las Micro finanzas (1990-1997)**

El convencimiento de que la sostenibilidad es la base para la persistencia del servicio a los excluidos del sistema financiero formal, llevó a las Organizaciones No Gubernamentales a un conjunto de prácticas que se tradujeron paulatinamente en su filosofía de trabajo.

- La misión institucional es el servicio a una población conformada por pequeños agentes económicos que no tienen acceso al sistema financiero formal; parte importante de la cual está conformada por mujeres que en muchos casos son cabezas de familia y carecen de oportunidades y servicios. Esta misión puede ser cumplida con eficacia si se logra la sostenibilidad de las

instituciones, lo que a su vez supone capacidad para cubrir costos administrativos, financieros y previsionales y generar excedentes para expandir los servicios y lograr crecimiento.

- Eliminar las distorsiones que supone a) iniciar al cliente en el crédito, promover el despegue de sus actividades, para luego abandonarlo por no poder continuar con el servicio b) generar en los prestatarios la ilusión de competitividad mediante tasas subvencionadas, para que luego del agotamiento de los recursos donados deba enfrentar la realidad de su inviabilidad frente a los costos financieros del mercado. <sup>(6)</sup>
- Orientar el crédito en función de la demanda y de la capacidad de pago del cliente en lugar de inducir líneas de crédito dirigido hacia determinadas actividades.
- La fuente de la sostenibilidad debe ser fundamentalmente la tasa de interés activa pagada por los clientes.
- Las operaciones se hacen sostenibles (rentables) cuando se logra una importante escala; a su vez, la expansión más allá del punto de equilibrio permitirá lograr economías de eficiencia para encaminarse a la paulatina reducción de la tasa de interés.
- Los servicios financieros constituyen una actividad especializada, que requiere recursos humanos capacitados de diferente manera que los de la banca: a) deben evaluar a cada cliente por su flujo de caja y no por sus garantías b) deben tener conocimiento del mercado regional y local, sus potencialidades, idiosincrasia, cultura, etc.

---

(6) BALDIVIA, José (2013) “MICROFINANZAS, REFORMAS Y DESARROLLO RURAL” Fundación Mileno La Paz, Pág. 24 – 25 (7) Cap. I

- Los servicios financieros a la microempresa y a las unidades campesinas requieren celeridad y oportunidad, pues se trata de agentes económicos que actúan con rapidez y flexibilidad frente a las oportunidades que se producen en el mercado o dependen de ciclos de gran estacionalidad, como los de siembra y cosecha.

Finalmente, las Organizaciones No Gubernamentales concluyeron que la mejor forma de enfrentar los desafíos de la sostenibilidad y las economías de escala era acceder a fuentes de financiamiento de mayor envergadura, pues no era posible lograr fondos de largo plazo en volúmenes suficientes con los recursos donados de las agencias de cooperación. Sin embargo, su estructura de instituciones sin fines de lucro, no sujetas a la fiscalización de la autoridad financiera, las inhabilitaba para captar ahorros del público y para intermediar recursos del Estado. <sup>(7)</sup>

### **2.1.1.3. El Proceso de Creación de Empresas Financieras**

Sobre la base de su experiencia crediticia y de sus reflexiones analíticas, las Organizaciones No Gubernamentales (ONGs) tomaron la iniciativa y buscaron la forma de ser fiscalizadas por la Superintendencia de Bancos sin abandonar a su población meta.

La reacción inicial del ente regulador y de las autoridades fue de desconfianza y cautela, debido a que acababan de enfrentar el colapso de las denominadas “financieras”, que pagaban elevados intereses por los depósitos y otorgaban créditos a sola firma. Sin embargo, el éxito del microcrédito se evidenciaba ya en el crecimiento de las carteras y las coberturas, a pesar de la restricción de los recursos.

Finalmente, en 1990 la Fundación PRODEM lanzó la propuesta de constitución de un banco especializado en micro finanzas. De esta manera, en 1992 nació el

---

(7) BALDIVIA, José (2013) “MICROFINANZAS, REFORMAS Y DESARROLLO RURAL” Fundación Mileno La Paz, Pág. 25 (8) Cap. I

Banco Solidario S.A. (Banco Sol) mediante una alianza entre quienes contaban con una tecnología financiera y la misión de permitir el acceso a los servicios financieros a la población de bajos ingresos y algunos empresarios que compartían esa visión y estaban dispuestos a invertir en un proyecto rentable pero riesgoso. Luego de la apertura de este Banco, la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras (SBEF) se mostró reticente a autorizar la conversión de otras Organizaciones No Gubernamentales (ONGs), ante la incertidumbre de los resultados y el desconocimiento de las dimensiones del mercado. El gremio bancario, por su parte, expresó su temor de que se contaminase al sistema con instituciones de dudosa eficiencia.

Tras un complicado proceso de negociación y la persistente oposición de Asociación de Bancos Privados de Bolivia (ASOBAN), el Estado lanzó varios proyectos para permitir la conversión de las Organizaciones No Gubernamentales (ONGs) financieras de asociaciones <sup>(8)</sup> civiles sin fines de lucro a sociedades anónimas reguladas por la SBEF: en 1991 la figura fue la de Casas Bancarias, en 1993 de Bancos Departamentales, hasta que a principios de 1995 el Decreto 24.000 posibilitó la constitución de sociedades anónimas denominadas Fondos Financieros Privados (FFPs) a partir de las Organizaciones No Gubernamentales (ONGs) financieras.

Los cinco años de este proceso implicaron para las Organizaciones No Gubernamentales (ONGs) gastos importantes en estudios de factibilidad para cada una de las figuras jurídicas que el Estado proponía y en algunos casos un deterioro de las relaciones entre los grupos humanos que las conformaban; pero también se hizo posible una maduración de las tecnologías financieras, en la

---

(8) BALDIVIA, José (2013) "MICROFINANZAS, REFORMAS Y DESARROLLO RURAL" Fundación Mileno La Paz, Pág. 25 (9) Cap. I

medida en que durante todo ese tiempo continuaron operando con crédito, con carteras crecientes. De ahí en adelante, se habilitaron varios Fondos Financieros Privados (FFPs).

Como puede apreciarse en el Cuadro 1, tanto Banco Sol como los Fondos Financieros Privados (FFPs) iniciaron sus actividades teniendo a la Organizaciones No Gubernamentales (ONGs) como impulsora como accionista mayoritaria.

La idea subyacente en esa hegemonía era garantizar que se mantuviese la filosofía de atención a la población marginada de los servicios financieros tradicionales.

La necesidad de recursos para patrimonio era y es un desafío de los Fondos Financieros Privados (FFPs) y constituye una diferencia fundamental con su pasado de Organización No Gubernamental (ONGs), cuando podían acudir a recursos de donación, en pequeños montos. A partir de su transformación en Fondos Financieros Privados (FFPs) tuvieron la necesidad de aportar a la sociedad con patrimonio propio y renunciar definitivamente a fondos donados. De ahí en adelante los recursos para ampliar cartera vinieron de líneas de crédito con costo financiero; el mismo que incide en la tasa de interés cobrada a la clientela. <sup>(9)</sup>

Por otra parte, destaca la presencia de organismos internacionales de cooperación como la Cooperación Andina de Fomento (CAF), el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y Agencia Suiza para el Desarrollo (COSUDE), que acompañaron el proceso de creación de sociedades anónimas por las Organizaciones No Gubernamentales (ONGs) y que con su presencia buscaban apoyar el desarrollo de un mercado financiero menos segmentado y accesible a

---

(9) BALDIVIA, José (2013) "MICROFINANZAS, REFORMAS Y DESARROLLO RURAL" Fundación Mileno La Paz, Pág. 27 (10) Cap. I

los pequeños agentes económicos. Desde un punto de vista más instrumental, la participación de estas agencias sirvió para fortalecer patrimonialmente a los Fondos Financieros Privados (FFPs) en sus orígenes y apoyar su imagen.

Desde el principio la participación de estos organismos fue planteada como temporal (entre 5 y 10 años), hasta que las entidades se consolidasen en el mercado. De hecho, así ha venido sucediendo, pues en algunos casos las agencias de cooperación procedieron ya a la venta de sus paquetes accionarios.

La presencia de socios privados fue minoritaria en un principio, con objeto de que los intereses contingentes no perturbasen la misión de servicio de estas instituciones, pero la intención subyacente -aunque al parecer nunca escrita- fue la de transferirlas a capitales privados en el largo plazo, una vez que se encuentre comprobado que la atención de los microempresarios es sostenible y rentable.

En rigor de verdad, la presencia de capitalistas privados se debió a la exigencia de las autoridades financieras, en sentido de que entre los accionistas se contara con “capital doliente”; es decir, con personas naturales y jurídicas poco dispuestas a perder su inversión y a dejarse llevar por los fines sociales y por lo tanto agentes de presión permanente por la rentabilidad. De ahí que estos inversores ingresaran a las nuevas empresas en condición de socios minoritarios y en algunos casos realizaran aportes más bien simbólicos. <sup>(10)</sup>

---

(10) BALDIVIA, José (2013) “MICROFINANZAS, REFORMAS Y DESARROLLO RURAL” Fundación Mileno La Paz, Pág. 27 – 29 (11) Cap. I

**CUADRO NRO. 1**  
**De ONGs a Empresas de Microfinanzas**

ONG Financiera	Entidad Financiera Fiscalizada														
	Nombre	Composición Accionaria 2000 (%)													
		ONG	CAF	COSUDE	ONGs extranjeras	BID	Fondos Especializ,	Privados							
1) PRODEM	BancoSol S,A, (1992)	20,16			37,32		23,18	19,34							
	PRODEM S,A, FFP (2000)	71,72						28,28							
2) Pro Crédito	Caja Los Andes S,A, FFP (1995)	42,58	19,99	4,31		15,17	11,54	6,41							
3) FIE	FIE S,A, FFP (1998)	73,11	11,73	7,31	2,85			5,00							
4) ANED (*) 5) FADES 6) CIDRE 7) IDEPRO	ECO FUTURO S,A, FFP (1999)	75,21	16,19	5,83				2,77							
8) Sartawi									En proceso						
9) Agrocapital									En proceso						

(\*) Participa además UNITAS, red de ONG's no financieras,

Fuente: Elaboración propia sobre Rivas y Rojas,

La combinación de estos actores (la ONG impulsora, Agencias de Cooperación y privados) parece haber sido la adecuada, pues los Fondos Financieros Privados lograron consolidarse en el mercado. Al ser solamente una la Organización No Gubernamental (ONG) impulsora en cada caso, se produjo un evidente esmero en transferir al Fondo Financiero Privado (FFP) la cartera más saneada y mejor calificada (Cartera A) a fin de evitarle problemas a la nueva sociedad, donde ella misma sería socia mayoritaria.

En cambio, destacan las dificultades de consolidación que ha tenido ECO-FUTURO, el último de los Fondos Financieros Privados (FFPs) incorporado y que contó con cuatro Organizaciones No Gubernamentales (ONGs) impulsoras, todas ellas compitiendo por la hegemonía, tratando de transferir carteras que a la postre resultaron de difícil manejo y pugnando por sobrevivir como ONGs financieras. Ello se ha venido reflejando en los resultados e indicadores de la empresa por varias gestiones. Finalmente la figura de los Fondos Financieros Privados fue también utilizada por dos tipos de instituciones privadas:

Los fondos de consumo Acceso y FASSIL que entre 1996 y 2000 actuaron en el mercado financiero con crédito masivo de inmediata y libre disponibilidad, hasta que saturaron la capacidad de endeudamiento de los microempresarios. Una debilidad regulatoria de la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras (SBEF) permitió esta situación hasta que finalmente Acceso salió del mercado en virtual quiebra y FASSIL inició un difícil camino de reorientación hacia la micro y pequeña empresa.

#### **2.1.1.4. Las que permanecen como Organismos No Gubernamentales**

Los Organismos No Gubernamentales (ONGs) que no se transformaron en entidad regulada permanecen operando como entidades financieras que no captan ahorros del público y tienen carteras de crédito mucho menores que las plenamente formalizadas, pero que son proporcionalmente más grandes que las de muchas de las Organismos No Gubernamentales (ONGs) crediticias de América Latina y con mejor manejo técnico. (Cuadro 2)

**CUADRO NRO. 2**  
**Principales ONGs Financieras**

AGROCAPITAL
ANED
CIDRE
CRECER
DIAKONIA
FADES
FONDECO
FUMBODEM
IDEPRO
PROMUJER
SARTAWI

**Fuente:** Elaboración Propia sobre datos FINRURAL.

La mayor parte de estas instituciones se agruparon en torno a la Asociación FINRURAL y ponen énfasis en atender a la población del área rural, donde las

entidades reguladas (salvo PRODEM que está presente desde sus épocas de ONG) tienen dificultades para expandirse debido a los altos costos operativos que ello supone. Sin embargo, tienen también carteras urbanas y en el área rural una proporción importante de las mismas está colocada entre comerciantes y prestadores de servicios de los centros poblados. Es decir, que no existe una estricta división del trabajo entre los Fondos Financieros Privados (FFPs) y los Organismos No Gubernamentales (ONGs) y ello genera a veces tensiones con las primeras, que entienden estar siendo objeto de competencia desleal cuando estas últimas operan con tasas que consideran inferiores a las de mercado.

Las principales fortalezas de estas instituciones pueden resumirse así:

En su mayoría tienen un buen manejo técnico, contable y administrativo e incluso utilizan el manual de cuentas de la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras (SBEF), lo que les permite llevar indicadores de eficiencia que, en general, son destacables.

Tienen carteras crediticias importantes, pero sobre todo un número de clientes elevado.

Intermedian recursos del Estado (FONDESIF) y otros fondos de segundo nivel (FUNDAPRO) asumiendo costos financieros y con la obligación de repararlos. Acceden también a un mercado internacional de capitales solidarios alimentado en lo fundamental por Organismos No Gubernamentales (ONGs) europeas.

Tienen un nivel de agremiación importante (FINRURAL) a través de la cual desarrollan sistemas estadísticos agregados y los publican, comparten y debaten sus vicisitudes técnicas y de mercado, realizan interlocución con el Estado y vienen buscando la autorregulación de sus actividades.

La autorregulación consiste en normas administrativas, financieras y contables tendientes a regular las operaciones de los Organismos No Gubernamentales (ONGs) financieras bajo una supervisión institucional superior. Estas normas autoimpuestas y consensuadas buscan facilitar la operación en condiciones competitivas, de solidez, transparencia y crecimiento. Se trata por tanto de un

proceso de adecuación a las normas de regulación existentes que debe emitir señales de transparencia, eficiencia y eficacia al público, al Estado y a los entes financiadores, mediante mecanismos de información confiables. Requiere para funcionar un mecanismo de convalidación de las normas, un sistema de Monitoreo, un “rating” o sistema de evaluación de indicadores y un sistema de difusión o información.

Han tendido puentes hacia las instituciones reguladas, con las cuales comparten publicaciones, debaten sus desencuentros, promueven alianzas estratégicas y desarrollaron un buró de información crediticia de utilidad para reguladas y no reguladas, que permitirá integrar los registros de los prestatarios de todas las Organismos No Gubernamentales (ONGs) financieras y de esa manera reducir los riesgos de sobre endeudamiento y morosidad. (Una especie de central de riesgos para el microcrédito).

Siguiendo su tradición y aprovechando que no tienen la presión de la rentabilidad, continúan desarrollando y experimentando innovaciones como el micro leasing, el capital de riesgo, la incubación de empresas, bancos comunales, etc.

Varias de ellas han logrado la autosostenibilidad operativa, entendida como la capacidad de generar ingresos propios a través del tiempo para cubrir los costos de operación, con independencia de los subsidios.

Por el lado de las debilidades pueden destacarse:

- ✓ No pueden captar ahorros del público, pues no están conformadas por accionistas inversores que puedan responder por ellos, sino que constituyen fundaciones o asociaciones civiles no sujetas a supervisión de la autoridad financiera.
- ✓ No siempre cumplen su compromiso implícito de no competir con tasas subvencionadas en áreas donde intervienen las micro financieras reguladas, especialmente en contextos de ruralidad. Casi siempre el Estado es el inductor de esta actuación a través de financiamiento dirigido y con tasas límite.

- ✓ Son más vulnerables a las presiones del Estado, de las agencias donantes y de las organizaciones sociales.
- ✓ Tienen dificultades para alcanzar la auto sostenibilidad financiera.

El tema de la auto sostenibilidad financiera de estos Organismos No Gubernamentales (ONGs) es un debate de fondo puesto que al parecer cada vez habrá menos donantes dispuestos a colocar recursos sin retorno para operaciones de crédito y microcrédito. No es esa la voluntad expresa de estas instituciones, por lo que el análisis es importante.

La auto sostenibilidad financiera es la capacidad de generar a través del tiempo y sin subsidios, ingresos suficientes para cubrir los costos operativos y financieros (costo del dinero, reserva para incobrables, costos por inflación y de oportunidad) y finalmente cubrir las obligaciones de los pasivos.<sup>11</sup> En principio, casi todos los elementos que componen esta auto sostenibilidad pueden ser cumplidos por los Organismos No Gubernamentales (ONGs) financieras, con excepción del costo de oportunidad del capital, tema que es natural y tensionante para cualquier inversor privado pero trasplantado para los Organismos No Gubernamentales (ONGs) financieras.

Ciertamente, estas entidades evalúan constantemente el costo de oportunidad de tal o cual tasa de interés o de cada colocación; sin embargo, no lo pueden hacer respecto a la que han definido como su función social: dar crédito a los pobres. Es decir, no existen en ellas propietarios o inversionistas cuya motivación sea intrínsecamente financiera y que decidan salir del negocio o vender sus acciones en función de un costo de oportunidad de su dinero.

En cambio, para una entidad con fines de lucro que opera en las micro finanzas no basta con alcanzar el punto de equilibrio y ser rentable, sino que esa rentabilidad debe ser igual o mayor a la de otras actividades en las que eventualmente pudiera invertir sus limitados recursos un propietario o accionista. Algunos elementos de esta despreocupación por el costo de oportunidad afectan también a los inversionistas institucionales de los Fondos Financieros Privados (FFPs).

### **2.1.1.5. Las Micro finanzas, nuevo Concepto en el Mercado**

No existe todavía una definición conceptual de las micro finanzas, pero puede decirse que es el conjunto de actividades financieras orientadas al servicio de la micro y pequeña empresa. Comprenden al menos tres actividades fundamentales: el microcrédito, la captación de pequeños ahorros, giros y transferencias que hacen las pequeñas unidades empresariales y las familias, además de otros servicios complementarios.

Según la definición de la Supervisión de Bancos y Entidades Financieras (SBEF), microcrédito es “todo crédito concedido a un prestatario, persona natural o jurídica, o a un grupo de prestatarios con garantía mancomunada o solidaria, destinado a financiar actividades en pequeña escala, de producción, comercialización o servicios, cuya fuente principal de pago lo constituye el producto de las ventas e ingresos generados por dichas actividades, adecuadamente verificados”.<sup>(11)</sup>

De esta manera, la Supervisión de Bancos y Entidades Financieras (SBEF) introdujo en la normativa la práctica que venían realizando las instituciones de micro finanzas, práctica que se inició con tecnologías muy sencillas y que evolucionó hasta anticiparse a las recomendaciones de Basilea que señalan la necesidad de calificar los créditos en función del flujo de caja del cliente y no solamente de las garantías. En realidad, un nuevo concepto hizo irrupción en el mercado financiero nacional, con marcadas diferencias respecto a la oferta tradicional. Sus peculiaridades son:

---

(11) BALDIVIA, José (2013) “MICROFINANZAS, REFORMAS Y DESARROLLO RURAL” Fundación Mileno La Paz, Pág. 33 – 34 (12) Cap. I

- Se trata de colocaciones masivas de créditos, dispersas en miles de pequeñas operaciones, lo que a su vez evita la concentración del riesgo que afecta a la banca. Los préstamos son pequeños, con plazos más cortos y tasas de interés más altas.
- La clientela en gran parte es propietaria de negocios informales y rudimentarios, por lo que la evaluación de su capacidad de pago supone un cuidadoso relevamiento de información en el mismo local o puesto de los solicitantes, ya que carecen de información financiera y garantías reales. En casi todos los casos, el oficial de crédito debe realizar personalmente el flujo de caja del cliente para verificar su capacidad de pago futura. Incluso en caso de ser rechazado el crédito, este ejercicio constituye todo un aprendizaje para el solicitante.
- Esta particularidad supone un importante esfuerzo de parte de las entidades, pues deben recopilar una documentación mínima del prestatario y de sus ingresos familiares, acudir a otras fuentes de referencia y cruzar información. Esta situación se complica más aun por la permanente adaptación de los clientes al mercado y su flexibilidad para cambiar incluso de actividad. <sup>(12)</sup>
- La información asimétrica es más pronunciada en el mercado crediticio de la micro y la pequeña empresa, debido a que i) los instrumentos para evaluar, medir y predecir su éxito empresarial apenas están en desarrollo, como se demuestra en el capítulo anterior de este trabajo ii) sus propietarios mezclan los recursos y gastos empresariales con los familiares iii) carecen de una historia crediticia registrada en la central de riesgos iv) tienen movilidad geográfica y de rubro. Por ello, atender a este segmento de mercado implica asignar recursos a la evaluación de sus flujos de caja y planes de negocio, lo que se traduce en incremento de costos fijos en personal, infraestructura,

---

(12) BALDIVIA, José (2013) “MICROFINANZAS, REFORMAS Y DESARROLLO RURAL” Fundación Mileno La Paz, Pág. 34 (13) Cap. I

capacidad operativa (vehículos, agencias cercanas) y construcción de una base de datos a partir de un sistema de garantías basado en la reputación de cumplimiento del cliente.

- Las operaciones crediticias rotan con gran celeridad, pues se trata de operaciones de corto plazo, que en conjunto presentan gran volatilidad. Ello supone un estrecho seguimiento de la gerencia al trabajo de cada oficial de negocios, ya que una cartera normal puede deteriorarse en un periodo de tiempo muy corto. A su vez, una cartera morosa tiene un impacto inmediato muy fuerte en la rentabilidad, debido a los altos costos administrativos, a las reservas previsionales impuestas por la SBEF y a la ausencia de garantías. A diferencia de lo que acontece en la banca, donde un oficial de negocios administra a lo sumo una decena de créditos de montos elevados, en las micro finanzas un oficial tiene a su cargo cientos de pequeñas operaciones.
- Miles de pequeñas operaciones difícilmente pueden tener un control y seguimiento centralizado; por lo que la mayoría de las entidades de micro finanzas cuenta con estructuras administrativas descentralizadas, con personal local entrenado en el manejo de la tecnología financiera y dispuesta a un trabajo de campo en los barrios periféricos de las ciudades y en las áreas rurales. Debido a ello, pocas veces reclutan personal emigrado de los bancos y prefieren acudir a costosos procesos de capacitación.<sup>(13)</sup>
- La estructura de propiedad de las instituciones es diferente a la de los bancos, pues se mantiene el rol de la ONG respecto al mandato de servicio, aunque restringido por la necesidad de rentabilidad.

En síntesis, se trata de una industria que dispersa el riesgo en miles de pequeñas operaciones, pero que también lo incrementa debido a la volatilidad de los

---

(13) BALDIVIA, José (2013) "MICROFINANZAS, REFORMAS Y DESARROLLO RURAL" Fundación Mileno La Paz, Pág. 35 (14) Cap. I

negocios; requiere mucho personal, con alto entrenamiento y mantener un contacto permanente con los clientes; ello implica, elevados costos administrativos. El Cuadro 3 muestra algunos rasgos característicos de las micro finanzas en el mundo, aunque debe decirse que las instituciones bolivianas tienen una complejidad mayor, debido a su mayor desarrollo.

### CUADRO NRO. 3

#### Rasgos Distintivos de las Microfinanzas

Categoría	Operaciones bancarias	Microcrédito
Propiedad y Gobernabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accionistas Institucionales e individuales maximizadores de ganancia</li> <li>• Decisiones centralizadas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Principalmente accionistas institucionales sin fines de lucro</li> <li>• Decisiones descentralizadas</li> </ul>
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empresas formales y personas individuales asalariadas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empresarios de bajos ingresos con negocios familiares rudimentarios y documentación formal limitada</li> </ul>
Metodología crediticia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantías y documentación formal</li> <li>• Incentivos constituyen la menor parte del salario del oficial de crédito</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis de flujo de caja a través de inspecciones en el lugar</li> <li>• Incentivos constituyen la mayor parte del salario del oficial de crédito (en algunos casos)</li> </ul>
Característica del producto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Monto más alto</li> <li>• Plazo más largo</li> <li>• Tasa de interés más baja</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Monto más bajo</li> <li>• Plazo más corto</li> <li>• Tasa de interés más alta</li> </ul>

**Fuente:** Tomado de BID. Principios y Prácticas para la Regulación y Supervisión de las Microfinanzas.

#### 2.1.1.6. Tecnología Microcrediticia

Las instituciones de micro finanzas desarrollaron una tecnología para la atención especializada a este tipo de prestatarios de pequeña escala, carentes de registros contables y garantías y en la mayoría de los casos incluso de formalización.<sup>(14)</sup> De ahí que no les resulta fácil a los bancos -cuya tecnología se orienta a atender unidades económicas formales- realizar un “downscaling” para la atención de estos estratos y los intentos de algunas financieras como Acceso redundaron en un sobreendeudamiento peligroso de este mercado. La tecnología del microcrédito, en una apretada síntesis, consiste en lo siguiente:

(14) BALDIVIA, José (2013) “MICROFINANZAS, REFORMAS Y DESARROLLO RURAL” Fundación Mileno La Paz, Pág. 35 - 36 (15) Cap. I

- Elaborar los estados financieros de los clientes, con objeto de evaluar el flujo de ingresos y egresos de la unidad de riesgo conformada por una “empresa-familia” que no separa sus movimientos económicos. A diferencia de la banca que le solicita los datos al cliente, la recopilación de información es realizada por el oficial de crédito mediante visitas a la empresa y al hogar del solicitante. Todo ello sirve para evaluar la capacidad de pago, fijar el monto del crédito y adecuar el plan de pagos al flujo de ingresos del cliente.
- Estimar la voluntad de pago del cliente, mediante información recopilada en su entorno social y económico, con objeto de evaluar su credibilidad. Esta información se obtiene de vecinos, proveedores, clientes, dirigentes de su gremio y finalmente se procesa mediante métodos estandarizados.
- Se calcula el monto del crédito como una proporción entre los activos y pasivos (patrimonio) y el cronograma de pagos en función del flujo de caja elaborado.
- El oficial de crédito presenta la propuesta al comité respectivo en la sucursal; sólo acudiría a las gerencias centrales si los montos son altos.
- Los oficiales de crédito tienen en algunos casos un sueldo fijo relativamente bajo, pero importantes comisiones por colocación de créditos, las mismas que son penalizadas en caso de que sus créditos entren en mora, pues ellos mismos deben hacer el seguimiento y la recuperación de sus colocaciones.
- Otras instituciones tienen sistemas de incentivos diferentes, pero el seguimiento permanente es general en todas. <sup>(15)</sup>
- Los clientes cumplidores pueden lograr un trato preferencial que les permite nuevos préstamos en el futuro por montos cada vez mayores, aunque cuidando no rebasar nunca su flujo de caja. En el cuadro Nro. 4 se observan la diferencia entre tecnología grupal y tecnología individual.

---

(15) BALDIVIA, José (2013) “MICROFINANZAS, REFORMAS Y DESARROLLO RURAL” Fundación

Mileno La Paz, Pág. 37 (16) Cap. I

## CUADRO NRO. 4

### Grupos Solidarios vs. Crédito Individual

Tecnología Grupal	Tecnología Individual
<b>A nivel de los clientes</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Crédito condicionado a que los clientes se garanticen mutuamente en forma solidaria, pues se conocen.</li> <li>➤ Los miembros del grupo son fuente de apoyo, consejo y respaldo.</li> <li>➤ La garantía solidaria evita las garantías reales, por lo que es útil para gente pobre o que inicia su negocio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Acepta garantías diversas, incluso prendas simbólicas de gente pobre.</li> <li>➤ Clientes carecen de grupo y por lo tanto no tienen costos de organización y mantenimiento y sólo responden por sus deudas.</li> <li>➤ Montos, plazos y fechas ajustados a necesidad y capacidad de cada individuo.</li> </ul>
<b>A nivel de las Instituciones</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ La garantía solidaria incentiva el repago; es más fácil evaluar a los clientes pues el propio grupo lo hace.</li> <li>➤ El costo administrativo por prestatario es más bajo.</li> <li>➤ Los costos de transacción son menores al ser grupales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ La combinación de garantías prendarias y personales induce al repago a los individuos.</li> <li>➤ Se conoce mejor a los clientes por una evaluación individual detallada de su actividad y capacidad de pago.</li> <li>➤ Se detecta a los mejores clientes sin tener que buscarlos dentro del grupo.</li> </ul>

**Fuente:** Tomado de Jansson, Tor Et al. Op ant cit.

#### 2.1.1.7. Una regulación más exigente para una industria de mayor riesgo

El marco regulatorio de las micro finanzas está conformado por el Decreto 24000 que faculta la creación de los Fondos Financieros Privados (FFPs), el Decreto 24439 que define las formas de adecuación del sistema cooperativo de ahorro y crédito y un conjunto de normas que fue dictando la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras. Todo este cuerpo normativo fue incorporado en la Ley de Bancos de 2001.

Como lo señala la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras (SBEF) se permitió la conformación de Fondos Financieros Privados (FFPs) “Con capital mínimo menor al de los bancos, pero con un régimen más estricto de diversificación de cartera y restricciones para asumir cierto tipo de riesgos en sus operaciones

activas y pasivas”. Bajo estas consideraciones, las condiciones normativas para las entidades de microcrédito son:

- Se organizan como sociedades anónimas con objeto de que cuenten con estabilidad jurídica y para posibilitar incrementos patrimoniales cuando sea necesario.
- El capital necesario para la constitución es de 630.000 Derechos Especiales de Giro.
- Límites de concentración de créditos menores que los de los bancos.
- Prohibición de otorgar créditos a sus accionistas y administradores. <sup>(16)</sup>
- Constitución de provisiones por incobrables por el riesgo específico de morosidad y por reprogramaciones. Es decir, en las micro finanzas la reprogramación se considera un riesgo importante, porque implica que el prestatario no ha podido cumplir en su corto ciclo mercantil con los objetivos que se propuso.
- Constitución de provisiones por mora en la escala que muestra el Cuadro 5 para enfrentar el riesgo de no pago o de la cobranza judicial (salvo que se trate de microcrédito con garantía real). Ello incide en los costos y por lo tanto en la tasa de interés.

---

(16) BALDIVIA, José (2013) “MICROFINANZAS, REFORMAS Y DESARROLLO RURAL” Fundación Mileno La Paz, Pág. 39 (17) Cap. I

## CUADRO NRO. 5

### Previsiones por Calificación de Cartera de Microcrédito

Días de atraso y/o reprogramación	Calificación	% de Previsiones
1 a 5	1.- Normales	1
6 a 30	2.- Problemas Potenciales	5
31 a 60 o una reprogramación	3.- Deficientes	20
61 a 90 o dos reprogramaciones	4.- Dudosos	50
Más de 90 o tres o más reprogramaciones	5.- Perdidos	100

Fuente: [www.sbef.gov.bo](http://www.sbef.gov.bo)

- Constitución de provisiones genéricas en relación con las políticas, reglamentos e instrumentos internos de medición del riesgo de cada entidad. Si la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras (SBEF) estima que ellas han incumplido de manera parcial estas normas internas, deberá constituirse una previsión genérica equivalente al 3% del total de la cartera. Pero además si una muestra estadística de la cartera se ha desviado del cumplimiento de estas políticas, la entidad provisionará el 1% por cada 10% de desviaciones.
- Adicionalmente se prevé que en el futuro la normativa podría establecer un rango de provisiones genéricas para los casos de clientes que se encuentren en mora en otra institución financiera.
- Según la Ley de Bancos la tasa de interés se fija en el mercado; sin embargo, los contratos de préstamo deben incluir con claridad todos los pagos a efectuarse y la tasa efectiva convenida, con objeto de evitar cobros no acordados o anatocismo.
- Operación de un Servicio de Atención de Reclamos y Consultas (SARC) en cada institución, con registro de todos los reclamos de los clientes, de modo que si no son atendidos puedan acudir a la Superintendencia de Bancos y entidades Financieras (SBEF).

- Reglamentos de la función del Síndico, del Comité de Auditoría del Directorio, de la Unidad de Auditoría Interna y de la Unidad de Riesgo en cada entidad.<sup>(17)</sup>

La restricción más importante de la normativa para las micro finanzas respecto a los bancos es que éstos últimos pueden asumir un riesgo crediticio con un deudor individual o un grupo de deudores vinculados entre sí hasta por el 20% de su patrimonio, mientras que un Fondo Financiero Privado (FFP) sólo puede concentrar el riesgo hasta por el 3% de su patrimonio. Si la garantía de estos créditos es personal (no hipotecaria), los bancos pueden asumir un riesgo equivalente al 5% de su patrimonio y las micro financieras solamente al 1%. (Cuadro 6)

**CUADRO NRO. 6**  
**Diferencias entre bancos y FFPs**

	<b>FFPs</b>	<b>Bancos</b>
Objetivo	Recursos a pequeños y microprestatarios	Intermediación integral
Capital mínimo	630.000 DEGs	5.500.000 DEGs
Operaciones restringidas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comercio exterior y cartas de crédito</li> <li>• Inversión en entidades que emitan valores</li> <li>• Inversiones en seguros</li> <li>• Fideicomiso</li> <li>• Cuentas corrientes y tarjetas de crédito sólo mediante autorización expresa de la SBEF</li> </ul>	No tienen restricciones
Restricciones respecto a riesgo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crédito a un deudor máximo por el 3% del patrimonio del FFP</li> <li>• Crédito a un deudor con sólo garantías personales, máximo hasta el 1% del patrimonio del FFP</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crédito a un deudor máximo por el 20% del patrimonio del Banco.</li> <li>• Crédito a un deudor con sólo garantías personales, máximo hasta el 5% del patrimonio del banco</li> </ul>

**Fuente:** Caja Los Andes. Documento Interno.

---

(17) BALDIVIA, José (2013) “MICROFINANZAS, REFORMAS Y DESARROLLO RURAL”  
Fundación Mileno La Paz, Pág. 40 (18) Cap. I

## 2.2. Marco Conceptual

Para el marco conceptual se utilizarán los siguientes términos y términos extraídos de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).<sup>(18)</sup>

**Actividad Económica;** es la principal actividad del deudor que genera la fuente de pago del crédito.

**Crédito Empresarial;** es todo crédito otorgado a una persona natural o jurídica con el objeto de financiar actividades de producción, comercialización o servicios, y cuyo tamaño de la actividad económica se encuentra clasificado en el índice de Gran Empresa.

**Crédito para capital de operaciones;** crédito destinado a cubrir necesidades de financiamiento para el pago de concepto de insumos, materia prima, mano de obra y otros necesarios para ejecutar sus operaciones. Es característica que el financiamiento con este propósito sea de corto plazo.

**Crédito para capital de inversión;** crédito destinado para cubrir necesidades de financiamiento para el pago por concepto de maquinaria y equipo y otros bienes duraderos, para incrementar o mejorar la capacidad productiva o de ventas. Es característica que el financiamiento con este propósito sea de mediano a largo plazo.

**Crédito PYME;** es todo crédito otorgado a una persona natural o jurídica con el objeto de financiar actividades de producción, comercialización o servicios, y cuyo tamaño de la actividad económica se encuentre clasificado en el índice de mediana empresa y pequeña empresa.

**Microcrédito;** es todo crédito otorgado a una persona natural o jurídica, o a un grupo de prestatarios, con el objeto de financiar actividades de producción, comercialización y servicios, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas e ingresos generados por dichas actividades. Por el tamaño de la actividad económica se encuentra clasificado en el índice de microempresa.

---

(18) ASFI, EVALUACION Y CALIFICACION DE CARTERA Y CREDITO 2009, Pág. 1 Título I CAP III, libro 2 (19)

De acuerdo a la tecnología crediticia utilizada por la entidad financiera el microcrédito puede ser clasificado como:

- a) **Microcrédito Individual;** es aquel que es concedido a un prestatario, sea persona natural o jurídica, con garantía o sin garantía.
- b) **Capacidad de pago satisfactoria;** es el nivel existente de capacidad de pago que permite al cliente hacer frente a todas sus obligaciones de pago de las exposiciones de crédito vigentes y propuestas en circunstancias normales de negocio. La capacidad de pago constituye el principio fundamental de la evaluación de deudores, la cual se determina sobre la base del análisis financiero, la capacidad de generación de flujos de caja provenientes de las actividades propias del giro del negocio, su estabilidad, su tenencia, la suficiencia de los mismos en relación con la estructura de los pasivos del deudor ajustados al ciclo productivo del negocio y los factores internos y externos que podrían motivar una variación de la capacidad de pago tanto en el corto como en el largo plazo.
- c) **Destino del Crédito;** es la actividad económica en la cual se aplica el crédito.
- d) **Endeudamiento Empresarial;** corresponde a los créditos directos y contingentes que un prestatario tiene con la entidad financiera destinados única y exclusivamente para capital de operación o capital de inversión.
- e) **Garantías;** constituyen la fuente alternativa de pago de las obligaciones del prestatario con la entidad financiera. Las garantías pueden referirse a una garantía real, garantía personal y/o garantía por tecnología de otorgación de préstamos que tiene en la entidad financiera desarrollada para mitigar el riesgo de crédito y proteger el cumplimiento de obligaciones derivadas de un préstamo. Las garantías forman parte del proceso crediticio, por lo cual la entidad financiera debe mantener un registro actualizado de las mismas y los antecedentes necesarios que demuestren su existencia, protección y tasación, cuando corresponda.
- f) **Banco;** es una institución de tipo financiero que, por un lado, administra el dinero que les deja en custodia sus clientes y, por el otro, utiliza este para prestárselo a

otros individuos o empresas aplicándoles un interés, lo que consiste en una de las variadas formas que tiene de hacer negocios e ir ampliando el dinero de sus arcas.

- g) **Estados Financieros;** también denominados estados contables, informes financieros o cuentas anuales, son informes que utilizan las instituciones para dar a conocer la situación económica y financiera y los cambios que experimenta la misma a una fecha o periodo determinado. Esta información resulta útil para la administración, gestores, reguladores y otros tipos de interesados como los accionistas, acreedores o propietarios.
- h) **Análisis de Estados Financieros;** consiste en distinguir y separar partes de un todo para llegar a conocer sus elementos y principios. Se trata de un examen que se realiza de una realidad susceptible de estudio intelectual. El análisis financiero, por lo tanto es un método que permite analizar las consecuencias financieras de las decisiones de negocios. Para esto es necesario aplicar técnicas que permitan recolectar la información relevante, llevar a cabo distintas mediciones y sacar conclusiones.

---

### **2.3. Marco Institucional**

Banco Los Andes Procredit S.A., nació como Fondo Financiero Privado, iniciando sus actividades el año 1995 sobre la base de accionistas tanto nacionales como internacionales.

El segundo semestre del 2006, asociación Pro-Crédito, Belgian Investment Company for Developing Countries (BIO), Willy Wietguchter y Luis Fernando Gonzales vendieron su participación accionaria en la sociedad.

Procredit Holding AG fue fundada como Internationale Micro Investitionen AG (IMI) en 1998. Hoy es matriz de un grupo de 22 bancos de micro finanzas que operan en países de economías en transición y en desarrollo a lo largo de 3 continentes. La red de Bancos Procredit pretende marcar la diferencia a la hora de ofrecer servicios bancarios a clientes a los que la banca convencional no atiende en absoluto, alegando normalmente altos costos y riesgos, o en su defecto los atiende inadecuadamente.

El Holding, que trabaja estrechamente con Internationale Project Consult GmbH (IPC), coordina el desarrollo de las instituciones Procredit y las apoya en todas las áreas de la operativa bancaria y de gestión de recursos humanos. La empresa tiene actualmente 180 millones de euros de patrimonio y su capital se reparte al 50% entre accionistas privados y públicos.

Internationale Project Consult GmbH (IPC), empresa con sede en Franckfort, que fue fundada en 1981. El objetivo de IPC ha tenido siempre el de procurar solidos servicios de consultoría de gestión para proyectos de desarrollo significativos.

La empresa ha tenido un éxito especialmente notable en sus actividades en el sector financiero, campo en el que IPC esta desde 1984. IPC asesora a bancos en países en desarrollo y economías en transición sobre cómo desarrollar su capacidad de oferta de servicios financieros a micro y pequeñas empresas. En los pasados veinte años, IPC a desarrollado nuevos estándares en el establecimiento de instituciones financieras dedicadas a grupos meta. Fondo Procredit Holding, de quien es el accionista principal y el inversionista estratégico. IPC constituye la fuerza empresarial motriz que impulsa el grupo Procredit, proporcionando servicios gerenciales a todos los bancos Procredit al tiempo que cede temporalmente personal de anta calificación profesional a Procredit Holding.

Su **Misión** es: Ofrecer servicios financieros integrales orientados al desarrollo del país. Ofrecer un excelente servicio al cliente y una amplia gama de productos bancarios. En nuestras operaciones de crédito nos orientamos principalmente a las micro, pequeñas y medianas empresas porque estamos convencidos de que éstas crean el mayor número de empleos y aportan una contribución significativa a las economías en las que operan. A diferencia de otras instituciones financieras, el banco no promueve el crédito de consumo, sino que pone su enfoque primordial en la prestación de servicios de banca socialmente responsable, contribuyendo a la creación de una cultura del ahorro y estableciendo relaciones a largo plazo con los clientes.

Si bien los accionistas buscan obtener un retorno sostenible de su inversión, su fin no es obtener el máximo beneficio a corto plazo. Invierte considerables recursos en la

capacitación del personal para crear un ambiente de trabajo agradable y eficiente para brindar a los clientes el servicio más atento y competente posible.

- Ofrecer servicios financieros integrales, este objetivo es cumplido a través de la oferta y sobre todo el acceso de servicios bancarios completos, con productos sencillos, transparentes y fáciles de comprender.

Su **Visión** menciona lo siguiente:

Ser en Bolivia el Banco líder y referente en servicios financieros integrales para las micro, pequeñas y medianas empresas, así como la primera opción en confiabilidad y solidez para los ahorristas en el país.

#### **2.4. Marco de Política**

El objetivo de las políticas tiene por objeto establecer los lineamientos y buenas practicas enmarcadas en las definiciones establecidas por la Ley de Bancos y Entidades Financieras y las disposiciones emitidas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) orientada a la otorgación de préstamos, la administración de cartera de créditos y alcanzar la estandarización de los criterios rectores en el cumplimiento de la Misión de Banco Pyme Los Andes Procredit. S.A.

##### **a. Criterios de elegibilidad**

- **Género:** El cliente que ingresa a Banco Pyme Los Andes Procredit S.A. cumple con los siguientes criterios de elegibilidad: clientes con necesidad de financiamiento para capital de trabajo o inversión de su microempresa.
- **Edad:** Al momento de Solicitar una operación crediticia, el solicitante del crédito, deberá ser mayor de edad por ley según establece el código civil.
- **Identificación:** Documentación que se requiere es cedula de identidad vigente.

- **Estabilidad Económica/Domiciliaria:** Se determina conforme los instrumentos de evaluación establecidas.
- **Historial Crediticia:** Consulta de antecedentes crediticios y endeudamiento de los clientes en los buros de información crediticia (interna y externa).
- **Consulta de antecedentes crediticios y endeudamiento de clientes en buros de información:** Se realiza consulta de antecedentes crediticios previa autorización del cliente, conforme a lo exigido por la recopilación de Normas y Entidades Financieras en su título II Riesgo Crediticio, Capítulo II, Reglamento del sistema central de información de Riesgo Crediticio. La consulta de antecedentes y nivel de endeudamiento de los clientes se realiza a partir de dos instancias: Consulta interna y consulta Externa.
- **Plazos y objetivos:** En créditos empresariales dependiendo el destino del crédito puede ser de 36 a 120 meses plazo, en créditos de vivienda hasta 120 meses con garantía hipotecaria.
- **Frecuencia de Pago:** Mensual, Bimestral, Trimestral, Semestral.
- **Garantía:** Puede ser garantía Personal, Prendaria y garantía Hipotecaria.
- **Interés:** La tasa interés nominal para créditos en Moneda (bolivianos) estará directamente relacionada con el número de cuotas y frecuencia de pago.

## 2.5. Marco Legal

Banco Pyme Los Andes Procredit S.A. desarrolla sus actividades dentro el marco legal y para el estudio de la memoria laboral se considera la **Constitución Política del Estado** donde se menciona que toda persona tiene derecho a dedicarse al comercio, la industria o a cualquier actividad económica lícita, en condiciones que no perjudiquen al bien colectivo.

### **2.5.1. La Constitución Política del Estado**

En el artículo 331 establece que, “Las actividades de intermediación financiera, prestación de Servicios Financieros y otra actividad relacionada al manejo, aprovechamiento del ahorro, solo pueden ser ejercidas previa autorización del Estado.”<sup>(19)</sup>

Con respecto a la supervisión y regulación nos sujetamos a las disposiciones emitidas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).

### **2.5.2. Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI)**

La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), está encargada de regular y supervisar el funcionamiento de las entidades bancarias, cooperativas, mutuales, fondos financieros y entidades que operen con valores y seguros. Las que conforman el sistema financiero del Estado Plurinacional de Bolivia.

La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) es una institución estratégica, que tiene por objeto proteger los ahorros del público y velar por la estabilidad, solidez y confianza del sistema financiero, como también ser un sector protagónico y activo en la estructura de protestas técnicas orientadas a mejorar las condiciones para que el sistema financiero asuma el rol de impulsador del crecimiento y desarrollo económico del país.

La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) realiza una supervisión preventiva e integral mediante un proceso continuo de vigilancia de todas las actividades que realizan las entidades financieras bajo su control, esta labor se lleva a cabo con un enfoque de riesgos, dirigido a evaluar la forma en la que las entidades administran los riesgos en los cuales está incurriendo al prestar los servicios financieros.

---

(19) CONSTITUCION POLITICA DEL ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA Parte I Pág. 131 (20) Cap. III Políticas Económicas

### **2.5.3. Ley 393 de Servicios Financieros**

El estado es el rector del sistema financiero donde el Artículo 4 (función social de los servicios financieros)

**I.** Los servicios financieros deben cumplir la función social de contribuir al logro de los objetivos de desarrollo integral para el vivir bien, eliminar la pobreza y la exclusión social y económica de la población.

**II.** El Estado Plurinacional de Bolivia y las entidades financieras comprendidas en esta Ley, deben velar porque los servicios financieros que presten, cumplan mínimamente con los siguientes objetivos:

- a. Promover el desarrollo integral para el vivir bien.
- b. Facilitar el acceso universal a todos sus servicios.
- c. Proporcionar servicios financieros con atención de calidad y calidez.
- d. Asegurar la continuidad de los servicios ofrecidos.
- e. Optimizar tiempos y costos en la entrega de servicios financieros.
- f. Informar a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguir
- g. dad los servicios financieros.

**MARCO  
PRÁCTICO**

**C  
A  
P  
I  
T  
U  
L  
O**

**III**

## **CAPITULO III**

### **MARCO PRÁCTICO**

#### **3.1. Aplicación Practica**

A continuación, desarrollaremos todo el proceso de evaluación, análisis y conclusión sobre la otorgación de un crédito.

#### **3.2. Evaluación Crediticia**

La evaluación crediticia integral de los clientes, debe realizarse en base a una metodología de análisis, considerando los siguientes pilares fundamentales:

- a. Carácter de pago
- b. Capacidad de pago
- c. Capital o solvencia patrimonial
- d. Colateral o garantía
- e. Competencia
- f. Como se utilizaran los fondos del plan de inversión.

#### **3.3. Carácter de Pago**

Se refiere a la convicción moral de los prestatarios para cumplir con sus obligaciones financieras (por ejemplo: honradez, sentido de responsabilidad, puntualidad en el pago de sus cuotas, etc.)

La voluntad de pagar es un parámetro difícil de ser cuantificado, que se puede analizar mediante la revisión de fuentes de información externa: antecedentes crediticios, registros penales, etc., también por fuentes de información externa recaba en la visita al negocio y domicilio del cliente mediante referencias personales.

#### **3.4. Antecedentes en la Central de Riesgo y Buros de Información**

Si de la revisión de la Central de Riesgos ASFI y los Buros de Información (Infocred e Infocenter) surgieran observaciones sobre incumplimiento de pago, y/o procesos judiciales, se debe evaluar los antecedentes para medir el carácter de pago. Cuando se trata de antecedentes que comprometen seriamente su historial crediticio, es mejor rechazar la operación. Cuando existan antecedentes históricos del cliente y se presente

una justificación válida, se podrá analizar la operación. Es un factor importante en la decisión de otorgar el crédito, la integralidad personal, la honorabilidad, la buena reputación tanto en el medio comercial como en su vida privada.

La evaluación o valoración de la voluntad de pago no es cuantificable, sin embargo se consideran los siguientes aspectos:

- ✓ El historial de pago con otras instituciones financieras y no financieras.
- ✓ Antecedentes judiciales.
- ✓ Estado civil y antecedentes familiares.
- ✓ Revisión de las listas especiales de control.

#### **3.4.1. Referencias personales**

En la valoración de la solvencia moral, un elemento importante son las referencias del cliente. Estas deben provenir de vecinos (del domicilio y/o de otros comerciantes), clientes del banco, proveedores de mercadería e insumos y de sus acreedores.

Por lo tanto el asesor de clientes empresarial del segmento no deberá presentar una operación antes de haber realizado estas indagaciones (se necesita de 2 referencias personales relevadas y/o verificadas in situ por evaluación crediticia, para ello debe utilizar el formulario de información de referencia personal).

Entiéndase que cuando el asesor de clientes empresarial presenta dos referencias personales por estabilidad domiciliaria no es necesario adicionar otras referencias personales.

Antes de realizar la visita al domicilio o al negocio debe buscar referencias personales y/o comerciales, que nos permitan tener información del cliente respecto a su estabilidad domiciliaria y/o negocio y conducta, además de verificar la estabilidad familiar.

Una de las formas efectivas de obtener referencias personales válidas es promocionar a personas que viven o trabajan próximas al domicilio o negocio de nuestro cliente.

Se debe valorar la información que la referencia personal le proporcione, con esa información el asesor puede decidir no continuar con la evaluación ya que algunos factores cualitativos que analice pueden generar alto riesgo crediticio, la información que obtenga puede ser muy favorable para el cliente lo cual también debe valorar.

### **3.4.2. Evaluación in situ del cliente en su domicilio y negocio**

El objetivo de la visita in situ es profundizar y constatar la información de la solicitud mediante la evaluación y análisis del cliente y su negocio en el entorno socioeconómico. En concreto, se busca reducir el riesgo crediticio determinando su voluntad y capacidad de pago, estabilidad familiar y del negocio, tomando en cuenta las garantías propuestas. También sirve para verificar el uso de los excedentes, las inversiones de los créditos suscritos y condiciones de vida de la unidad socioeconómica.

Es importante comprobar el estado civil del cliente, mediante consulta a BIC's, referenciales personales y verificación in situ, con la finalidad de realizar una evaluación integral de los ingresos y egresos de la unidad familiar.

Para toda operación crediticia, la participación del conyugue (del titular) es obligatoria.

<b>Visita al domicilio</b>	<b>Visita al negocio</b>
<p><b>Analizar la forma de vida:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ambiente familiar</li> <li>➤ Cantidad de personas que conforman la unidad familiar</li> <li>➤ Ocupación de los hijos</li> <li>➤ Acumulación de bienes</li> </ul>	<p><b>Analizar:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ El tamaño del negocio</li> <li>➤ El orden en el negocio</li> <li>➤ Conocimiento del negocio y mercado</li> <li>➤ Ventajas competitivas</li> <li>➤ Propensión al ahorro y autofinanciamiento</li> <li>➤ Relevamiento de las garantías.</li> </ul>

En caso que exista referencias negativas confirmadas es recomendable dar por terminado el proceso y rechazar la solicitud.

### 3.5. Capacidad de Pago

#### 3.5.1. Análisis de la capacidad de pago

Es la parte más amplia del análisis. La finalidad es obtener una idea correcta de la situación económica del negocio de modo que podamos otorgar un crédito a la medida de cada cliente (monto y cuota).

Para la determinación de la capacidad de pago se procede a la:

##### ✓ **Determinación del nivel de ventas**

Se obtiene en base al suministro de información con transparencia del cliente, donde se determinan las ventas diarias, semanales o mensuales obteniendo coherencia entre las ventas y el tamaño del negocio. De preferencia se debe analizar datos históricos de la última semana.

##### ✓ **Parámetros para la determinación de ingresos**

<b>Estimación por máximo y mínimos</b>	<b>Estimación por niveles de producción</b>	<b>Estimación por compras por efectivo</b>
<p>Se establece cuantos días trabaja a la semana, considerando la posibilidad de que no salga a vender un día.</p> <p>Se saca un promedio de las ventas máximas y mínimas. Este promedio se multiplica por los días trabajados del mes y se obtiene el ingreso mensual. Considerar la estacionalidad del negocio.</p>	<p>La información obtenida en niveles de producción, se puede estimar el nivel de ventas.</p> <p>Bajo la hipótesis de un productor: todo lo que produce vende, si sabemos cuánto de producto elaboro, podemos estimar el nivel de ventas.</p> <p>La productividad de los obreros, es también otro aspecto a tomar en cuenta.</p>	<p>Bajo la hipótesis de que “todo lo que se vende se repone” se podría determinar la cantidad comprada de materia prima, producto terminado, etc., se puede inferir cual fue el volumen de ventas de las semanas pasadas.</p> <p>Conociendo cuanto de efectivo posee el cliente, se puede estimar las ventas de días pasados, o de semanas</p>

	Del nivel de sueldo que pago se puede inferir, la cantidad de productos elaborados.	pasadas, tomando en cuenta la frecuencia de compras, que acostumbra. Multiplicando por los días del mes se obtendrá el nivel de ventas.
--	-------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

✓ **Determinación del nivel de compras**

Al igual que en las ventas, la información es brindada por el cliente, el objetivo es determinar el nivel de compras que realiza y la frecuencia de las mismas, con esta información se debe analizar la coherencia entre las ventas y el tamaño del negocio. De preferencia se debe analizar datos históricos de las últimas semanas y si se cuenta con respaldos de compras (recibos, facturas u otros) estos documentos deben ser solicitados ya que serán de gran ayuda para la determinación de las compras.

✓ **Determinación de los costos de producción**

Para actividades productivas, se debe determinar el costo de producción del o los productos principales, para la determinación de ello se tiene que considerar todos aquellos insumos que forman parte del proceso productivo al igual que las cantidades y precios de los mismos. Con esta información proporcionada por el cliente se podrá determinar el costo por producto y el margen de ganancia.

✓ **Determinación del Margen Bruto**

El margen bruto es una herramienta de análisis financiero que nos sirve para determinar el porcentaje de ganancia que tiene el cliente como consecuencia de la venta de sus productos. El mismo que será determinado de acuerdo al sector de actividad del cliente, por ejemplo: en el caso de comercio se obtiene del inventario de productos del negocio, en el caso de producción a través del cálculo de costos de producción.

En ambos casos se utiliza la siguiente fórmula:

<b>MGB = Margen Bruto</b>	<b>PV - PC</b>
<b>PV = Precio de venta</b>	<b>MGB = -----</b>
<b>PC = Precio de compra</b>	<b>PV</b>

- Mediante el inventario de productos terminados se puede obtener un promedio ponderado, en función de su peso de importancia. Se debe eliminar los extremos muy grandes, para evitar la distorsión de la información, utilice para el costeo los artículos de mayor rotación.
- Margen Bruto Ponderado, debe tomarse en cuenta el margen de cada artículo y su participación con respecto al total, de este modo considerando todos los artículos identificados se obtiene el margen bruto ponderado.
- Se puede obtener el detalle de ventas de los artículos más importantes que se hubieran identificado y aplicar el margen bruto ponderado por participación de ventas, principalmente cuando el Margen Bruto de estos artículos son dispersos entre sí, el cálculo también se puede realizar a partir de las compras regulares detalladas.
- Se puede utilizar el margen bruto promedio cuando los artículos de mayor rotación analizados presenten márgenes homogéneos.

### **3.5.2. Comparación con otros clientes con actividad similar**

Otra información que ayuda a validar el análisis es la comparación de datos con otros clientes del sector y con características similares, por ejemplo:

El Sr. Pérez tiene una tienda de barrio cuyo margen es de 20% se compara con el margen que se obtiene del cliente al que se está analizando y este resultado debería aproximarse al margen de referencia de lo contrario analizar las variaciones.

Sin embargo, este análisis permite verificar si nuestro levantamiento de información se encuentra dentro de parámetros razonables, ya que puede ser que un cliente de acuerdo a su administración y experiencia cuente con márgenes distintos a otro con actividad similar.

Una vez contemos con el levantamiento de información financiera del cliente, debemos evaluar la estructura de ingresos y gastos verificando la coherencia de la información presentada.

### **3.6. Estructura de Estado de Pérdidas y Ganancias**

#### **3.6.1. Total ventas de la Familia – Empresa**

Está compuesta por las ventas al contado y al crédito de la(s) actividad(es) del cliente. Este dato proviene de la información levantada en visita y validado con las variables que usamos en nuestra tecnología crediticia.

La recuperación de las ventas al crédito se reflejara en el flujo de caja de la actividad (cuando corresponda su realización). De igual manera, esta cuenta debe guardar relación con las cuentas por cobrar plasmadas en el Balance General.

Si existiera más de un negocio en la unidad familiar (ejemplo: transporte urbano de pasajeros, comercio de prendas de vestir para damas), se debe considerar las ventas mensuales de ambas actividades, que se constituirán en el ingreso total de la empresa.

Es importante señalar que para la determinación de la capacidad de pago, solo se podrá considerar ingresos que provengan de aquellos activos productivos que se encuentren activados en el Balance General, contrario ocurre con los gastos, los cuales deben ser considerados de las actividades no evaluadas.

#### **3.6.2. Egresos de la Empresa**

**Costo de ventas:** Valor o costo de los bienes o servicios vendidos en el periodo analizado. El costo de ventas o producción de una actividad económica está en función al número de unidades vendidas en el periodo y su precio unitario de compra o fabricación.

Por lo tanto el costo de ventas será aplicado sobre la variable de la venta elegida, para ello se utilizara el margen bruto analizado y definido previamente.

#### **3.6.3. Otros Egresos Operativos (Gastos Operativos)**

Son los egresos incurridos durante el periodo de análisis para mantener operando el negocio, sin embargo para los casos de activos productivos o no productivos que

no han sido activados en el Balance Empresarial y que sean de propiedad del prestatario, deben ser considerados para la determinación de la capacidad de pago como ser: gastos de mantenimiento y pago de impuestos de inmueble/terrenos, mantenimiento de vehículos, motocicletas, mantenimiento y reposición de maquinaria, previsión del doble aguinaldo entre otros, si estos se los menciona en el momento de la evaluación o por simple declaración del cliente.

Entre los gastos más frecuentes podemos mencionar los siguientes: mano de obra, personal, aportes patronales, pago de aguinaldos, primas, comisiones, alimentación del personal, subcontratación/servicios, alquiler deposito/negocio, pago de consumo de agua, energía eléctrica, teléfono, internet, combustible, transporte, pago de deudas, tributos/impuestos/licencias y en otros si bien se puede exponer un monto global se debe detallar su composición en el campo correspondiente el detalle de cuenta(s) que no estén en el listado que nos proporciona el sistema.

Aclarar que todos esos gastos deben ser explicados a detalle en la glosa que se tiene en el sistema después de cada ítem.

#### **3.6.4. Situación económica de la Unidad Familiar: Consumo Familiar**

Se determina el Consumo Familiar a través de un análisis minucioso de la unidad familiar, este dato es preponderante en el análisis de la capacidad de pago pues debe considerarse que es la primera necesidad que cubrirá el cliente.

<b>Preguntas que se deben realizar:</b>
<b>Número de hijos que el cliente tiene, edades y actividades,</b> con esta información determinar cuántos dependientes tiene, profundizar de manera discreta obre pensiones en caso de clientes divorciados o separados, no se debe olvidar que algunos clientes se hacen cargo de sus padres. Es preciso definir quien toma las decisiones en la Unidad Familiar, además de contrastar la antigüedad de la familia versus acumulación patrimonial y carga familiar. (Los gastos de una familia de recién casados con un bebé, no son iguales que al de otra familia con hijos en edad universitaria).

**El pago de servicios básicos;** agua, luz, gas, teléfono y otros como: cable e internet. Indagar sobre la existencia de gastos de salud por la enfermedad de algún miembro de la familia, personas de la tercera edad, niños. Otros gastos ligados a la salud (acceso a seguros, enfermedades permanentes en algún miembro de la unidad familiar y otros)

**Gastos en alimentación,** mediante consultas sobre: Cuanto gasta en ir al mercado y con qué frecuencia realiza estas compras, etc. La información en este ítem debe ser coherente con el tamaño de la familia y nivel de vida.

Para los casos de bienes que no han sido activados en el balance familiar y que sean de propiedad del prestatario, deben ser considerados para la determinación del consumo familiar como ser: gastos de mantenimiento y pago de impuestos de inmuebles/terrenos, mantenimiento de vehículos, motocicletas, pago de sueldos y aguinaldos (ejemplo: empleada doméstica), si estos se los menciona en el momento de la evaluación o por simple declaración del cliente.

Los objetivos de hacer el análisis del negocio en el entorno familiar son:

- Minimizar el riesgo crediticio detectando los futuros problemas en la relación negocio – familia.
- Detectar ingresos no empresariales y otros gastos fuera del negocio con el fin de determinar cómo se canalizan los excedentes en la capitalización de la empresa, ahorro no monetario o de los gastos de la unidad familiar.

### **3.6.5. Servicios Básicos**

Para un mejor cálculo de estos gastos, en el Consumo Familiar y en el Estado de Resultados, el sistema muestra una lista de gastos, los cuales deben ser llenados en los gastos que correspondan, y deben ser según recibos, facturas o por simple declaración del cliente. A continuación mostramos el siguiente ejemplo:

Descripción: Agua; Comentario: Según ultima factura; Monto: 50

### **3.6.6. Determinación de Ingresos fuera del Negocio (Ingresos no Empresariales)**

Son ingresos provenientes de actividades **no empresariales**, como salarios, rentas por jubilación, otras actividades remuneradas a destajo o jornal. Se aclara que los ingresos fuera del negocio solo podrán considerarse para las actividades principales que, según ITAP, sean categorizadas como Microempresa y sean empresas unipersonales (se deben considerar estos ingresos adicionales solo hasta el consumo familiar).

Si estos ingresos provienen de sueldos, salarios o rentas por jubilación, el asesor de clientes empresarial deberá verificar dichos ingresos por medio de boletas de pago (tres últimos meses), extractos AFPs, certificado de trabajo u otros documentos que acrediten el mismo. Adjuntando en la carpeta de créditos una fotocopia, además de cumplir con los requisitos especificados en el reglamento de créditos.

Si los ingresos no empresariales son evaluados y respaldados mediante boleta de pago y la empresa empleadora no aporta al sistema de pensiones o aporta parcialmente, para su activación se deberá deducir el 13% al sueldo base. En los casos en que dicho ingreso provenga de empresas privadas, el asesor de negocios empresarial deberá verificar la existencia de las mismas visitando a la empresa empleadora, donde buscara entrevistarse con el inmediato superior de cliente y/o jefatura pertinente, dejando por escrito esta actividad en la copia de la boleta de pago o certificado de trabajo.

Es necesario contar con la dirección de la empresa y teléfono que permitan verificar la permanencia de la empresa.

En el caso de los ingresos empresariales informales, llamados también subordinados y/o dependientes de una actividad empresarial de terceros, tal es el caso de albañiles, choferes asalariados y otros, se deberá realizar un análisis de los mismos. Este análisis debe incluir al menos un cruce de información, verificando

la fuente de ingresos mediante entrevista con maestros contratistas, dueño del vehículo, dueño de la tienda, referencias personales, otros.

En el caso específico de este tipo de ingresos no se debe consignar un monto mayor al requerido para cubrir el gasto familiar (tanto para clientes preferenciales como no preferenciales e independientemente del monto solicitado de crédito en el segmento de muy pequeña empresa), la experiencia que tenga en la actividad el cliente o codeudor deberá ser mínimamente de un año, habiendo trabajado durante este tiempo en la misma área geográfica (misma ciudad, localidad).

Los ingresos por giros internacionales no deben ser activados en los ingresos, esto en consideración de la irregularidad de los mismos y de la incertidumbre futura, sin embargo deberán ser claramente nombrados en la evaluación pues este ingreso afecta el análisis del patrimonio.

Ingresos por comisión deberán analizarse cuidadosamente debido a su irregularidad, si estas determinaran la capacidad de pago no serán sujetas de crédito, debido al riesgo.

### **3.6.7. Determinación de la carga Financiera**

A continuación se detalla un ejemplo:

<b>CALCULO DE CARGA FINANCIERA</b>	
<b>Ventas</b>	
Comercio de Ropa	16,000
<b>Costo de mercadería</b>	
Compras	11,000
<b>Otros Egresos Operativos</b>	
Alimentación	460
Subcontratación de servicios	50
Servicios básicos	20
Transporte	280
Tributos y licencias	10

**ENDEUDAMIENTO EMPRESARAL**

Pago cuotas (capital)	400
Pago cuotas (interés) + Seguro(s) + Ahorro	500

**ENDEUDAMIENTO SIMPLE**

Pago cuotas (capital)	0
Pago cuotas (interés) + Seguro(s) + Ahorro	0

**ENDEUDAMIENTO VIVIENDA**

Pago cuotas (capital)	0
Pago cuotas (interés) + Seguro(s) + Ahorro	0

**ENDEUDAMIENTO CONSUMO**

Pago cuotas (capital)	0
Pago cuotas (interés) + Seguro(s) + Ahorro	0
<b>Total Costos Operativos</b>	<b>1,720</b>
<b>Total Egresos de la Empresa (11,000 + 1,720)</b>	<b>12,720</b>
<b>Resultado Liquido de la Empresa (16,000 – 12,720)</b>	<b>3,280</b>
<b>Consumo Familiar</b>	<b>2,000</b>
<b>Ingresos fuera del negocio (se consideran solo hasta consumo familiar)</b>	<b>2,000</b>
<b>Saldo disponible de la Unidad Familiar</b>	<b>3,280</b>
<b>Saldo disponible para pago de cuotas (3,280 + 900)</b>	<b>4,180</b>

**VALOR %**

<b>Nueva cuota empresarial (propuesta)</b>	<b>2,000</b>	<b>69,38%</b>	<b>No mayor al 80%</b>
<b>Nueva cuota simple (propuesta)</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>No mayor al 70%</b>
<b>Nueva cuota vivienda (propuesta)</b>	<b>500</b>	<b>11,96%</b>	<b>No mayor al 80%</b>
<b>Nueva cuota consumo (propuesta)</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>No mayor al 30%</b>
<b>TOTAL DISPONIBLE (2,000+500+900)</b>	<b>3,400</b>	<b>81,34%</b>	<b>No mayor al 100%</b>

Cabe señalar que los formularios de muy pequeña empresa ya efectúan el cálculo de la carga financiera según destino de la operación propuesta (crédito empresarial, simple, vivienda o consumo).

En los formularios, ya se define que las cuotas empresariales no pueden superar el 80% del saldo disponible para el pago de cuotas empresariales; de la misma manera el formulario ya calcula el porcentaje máximo disponible de pago de cuotas para otros destinos (80% vivienda, 30% consumo).

En el ejemplo, el total de las cuotas propuestas llega al 81,34%; de ese porcentaje, el 69,38% (es decir la suma de las cuotas: Bs. 2,000 + Bs. 900) está compuesto por cuotas empresariales; de la misma manera, la cuota propuesta de Bs. 500.- representa el 11,96% del total disponible para el pago de cuotas con destino vivienda.

En ningún caso la sumatoria de las cuotas propuestas, más las vigentes, superarán el 100% del saldo disponible para pago de todas las cuotas.

### **3.7. Capital o Análisis de la Situación Patrimonial**

#### **3.7.1. Capital o Análisis de la Situación Patrimonial**

El análisis del patrimonio permite evaluar su solvencia financiera, desde el punto de vista de medir la capacidad para absorber eventuales pérdidas. Si bien no es un elemento decisivo en la determinación de un crédito, es un aspecto importante, ya que puede que en algunos casos exista un patrimonio negativo y se rechace la operación. Para el nivel máximo de endeudamiento se deberá respetar la restricción expuesta en el reglamento de crédito vigente.

La situación patrimonial se mide a través del Balance General de acuerdo al siguiente detalle:

#### **3.7.2. Elaboración del Balance General**

- Es la fotografía de la situación de la empresa o negocio en un momento determinado. Muestra el tamaño de la actividad o negocio en ese momento. Refleja lo que las empresas o unidades socioeconómicas familiares poseen

en activos, lo que deben a los demás en pasivos y la parte aportada por los dueños (patrimonio).

- Presenta en su estructura la información necesaria para la toma de decisiones en las áreas de inversión y de financiamiento.
- Cada cuenta del Balance debe ser validada mediante evaluación In situ. En los espacios asignados el asesor de clientes empresarial debe describir las características del activo y pasivo considerados en el Balance General.

### **Activo**

#### **Activo corriente**

##### **Disponible**

Para asignar esta cuenta debe realizarse la verificación de la caja chica y ahorros que pudiera tener el cliente, si tuviera cuentas de ahorro, cuentas corrientes, DPF con vencimiento próximo, es necesario que se cuente con una copia de la libreta, extracto bancario, certificado.

Si el cliente hace referencia a ahorros no verificados no puede ser activado en el Balance sin embargo registre el mismo ya que será de mucha utilidad cuando se realice el análisis de evolución patrimonial.

##### **Cuentas por cobrar**

Son derechos exigibles que tiene una empresa por las mercancías o servicios vendidos a crédito.

Las cuentas por cobrar deben estar en el Balance General dentro del activo corriente, cuando estas tienen la expectativa de convertirse en efectivo en el corto plazo.

En el análisis de las cuentas por cobrar se debe considerar:

<u>Concentración de las cuentas por cobrar:</u> por cliente, monto, sectores atendidos.	<u>Cuentas por cobrar irrecuperables:</u> Para el balance tiene que verificar la antigüedad/atraso de las cuentas por cobrar.
-----------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p><u>Plazo:</u> declarado por el cliente versus ratio Periodo medio de cobro real en días.</p> <p><u>Días de atraso:</u> en muchos casos la fecha de plazo no se cumple, por lo cual se debe manejar dos informaciones: Plazo otorgado versus Plazo real de pago.</p> <p><u>Monto máximo:</u> el nivel de endeudamiento que los clientes tienen y han llegado a tener (principales clientes) e identificar los problemas de recuperación.</p> <p><u>Gestión/administración de las cuentas por cobrar:</u> quien se encarga directamente de la administración, cuánto tiempo lleva en la administración, cuenta con fuerza de ventas (vendedores, cobradores), como garantiza/respalda las ventas a crédito (pagarés, letras de cambio, cheques posfechados), etc.</p>	<p>Se tiene que investigar qué acciones han hecho para recuperar y que medidas han tomado para no tener cuentas irrecuperables.</p> <p>Tenga cuidado en su estimación, cuantifique/valide el monto de la incobrabilidad en base a la información brindada u obtenida del cliente (no aplicar un porcentaje estadístico)</p> <p>Cuando el atraso de las cuentas por cobrar es mayor a 6 meses, se registra como incobrable.</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

No es necesario adjuntar las fotocopias de los registros, cuadernos de cuentas por cobrar, es suficiente la verificación realizada por el asesor de clientes empresarial, dejando la memoria de cálculo en la carpeta de crédito.

## **Inventario**

### **Determinación del inventario:**

En el formulario de inventario describa a detalle los productos de mayor rotación y describa por lote el resto de los productos, la suma de ambos (total inventario) debe ser activado en el Balance General.

En casos de inventarios altos (ferreterías, almacenes) trabaje con artículos de mayor rotación y con los de mayor volumen. Obtenga el margen bruto por separado.

Utilice los registros que lleva el cliente si existiera (comprobar vía muestreo). La mercadería obsoleta no se toma en cuenta.

En producción es necesario tomar el inventario de materia prima, productos en proceso y productos terminados.

### **Activos fijos**

Los muebles, equipos, herramientas que forman parte del negocio y los bienes del hogar serán valorados por el asesor de negocios empresarial respecto a los precios de mercado todos ellos previamente deben ser verificados. Los bienes inmuebles, vehículos y maquinarias (tractores, retroexcavadoras u otros) deben ser activados en el Balance según lo establecido en Reglamento de Créditos vigente.

### **Pasivos**

Verifique las obligaciones contraídas por el cliente en el sistema financiero, analice, el plazo otorgado, cuota, tasas de interés, destino del financiamiento y su correcta aplicación.

De igual modo identifique las cuentas por pagar a proveedores y otras deudas personales que pueden afectar la capacidad de pago.

Se debe adjuntar el comprobante de pagos de deudas en el sistema financiero “los solicitantes de créditos que presenten deudas vigentes, en otras entidades financieras según reporte de la Central de Información Crediticia ASFI, deberán presentar el comprobante o recibo del último pago y/o plan de pagos de dicha obligación, de no contar total o parcialmente con dicha información, para la

determinación de la capacidad de pago, excepcionalmente se podrá considerar las amortizaciones de dichas obligaciones en el plazo y cuotas que exponen en el reporte INFOCRED y debe llevar el sello y fecha del responsable de la Unidad de Negocios. En caso de que esta(s) obligación(es) no se exponga(n) en el reporte INFOCRED se podrá considerar la amortización de esta(s) en el plazo máximo de 12 meses y a la tasa máxima reflejada en el tarifario de créditos vigente.

Las operaciones otorgadas por instituciones no reguladas por la ASFI, deben ser activadas en el Balance General y la evaluación económica, según lo establecido en el Reglamento de Créditos vigente.

**Patrimonio**

Una vez definidos los activos y los pasivos del cliente podremos determinar el patrimonio del cliente. Este resultado es muy importante porque nos permitirá extraer la información de la unidad socioeconómica en un momento determinado y nos permitirá tomar decisiones que favorezcan su crecimiento futuro.

$$\text{PATRIMONIO} = \text{ACTIVOS} - \text{PASIVOS}$$

**3.7.3. Inclusión de Activos de la Unidad Socioeconómica**

En todos los casos de operaciones de crédito a personas naturales, se podrán incluir como activo, los activos de la unidad socioeconómica para su valoración y documentación de respaldo según se señala a continuación:

<b>INCLUSION DE ACTIVOS DE LA UNIDAD SOCIOECONOMICA</b>		
Inmuebles	Tabla de valores o Avalúo o valor real de compra según contrato o base imponible.	Folio Real o testimonio de propiedad con registro en Derechos Reales o formulario de pago de impuestos a nombre del cliente.  Documento privado de compra/venta con reconocimiento de firmas o plano de lote aprobado por el gobierno municipal o recibo de pago de trámite

		de usucapión realizado por el Gobierno Municipal para el trámite de derecho propietario o Título ejecutorial registrado en Derechos Reales para clientes de zonas rurales.
Vehículo	Valor de mercado o Avaluó o valor real de compra según contrato o base imponible,	RUA a nombre del cliente. RUA o formulario de pago de impuestos a nombre del anterior dueño, cuando se tenga documento de compra/venta con reconocimiento de firmas o poder irrevocable que autorice la venta del mismo, de acuerdo a la cadena de propiedad.
Maquinarias y Equipos	Documentación que acredite sus valores, valores contables netos de los Estados Financieros de la empresa, avaluó.	Se aplicara la tecnología crediticia de la entidad financiera.

Es importante señalar que solo se podrá considerar ingresos que provengan de aquellos activos que se encuentren activados en el Balance General.

### **3.8. Colateral o Garantías**

En muchos casos es una medida de presión psicológica para establecer la recuperación de un crédito, sin embargo la normativa de la ASFI la constituye como una fuente alternativa de pago. Se debe entender que una buena garantía no convertirá un crédito malo en bueno, las decisiones de crédito deben ser fundamentadas por la capacidad de pago para cumplir la operación.

Las garantías pueden ser:

- Garantías hipotecarias de inmueble(s)
- Garantías hipotecarias de vehículo(s)
- Autoliquidable(s) (DPF's y fondos pignorados en cuenta de ahorro)
- Garantías personales
- Prendarias
  - Bienes del hogar
  - Mercaderías
  - Activos fijos
- Documentos en custodia con y sin registro de inmuebles y vehículos perfeccionados.

La valorización de las mismas debe realizarse de acuerdo a la normativa interna vigente, respetando las relaciones de cobertura de garantías vigentes y cuidando siempre de no dejar en descubierto el crédito en el largo plazo.

Los activos del negocio y algunos bienes del hogar son fuentes de garantías para el crédito. La acumulación de estos bienes es evidencia de capacidad de pago y una buena administración del negocio. Sin embargo, el asesor de clientes empresarial debe tomar en cuenta que el disponible calculado sea suficiente para la acumulación referida, ya que muchos bienes pueden provenir de deudas que el cliente no está declarando.

### **3.9. Competencia o Análisis de mercado**

Un elemento que debe considerarse en el análisis crediticio, es la competencia, que pudiera existir en el mercado de la actividad de nuestro prestatario y el sector económico donde opera. El riesgo de mercado que afronta nuestro cliente, incluye las regularizaciones, barreras de entrada y salida, evaluar la competencia directa de bienes similares e indirecta de bienes sustitutos. Es la lectura del entorno externo en la que se desenvuelven los negocios ya sean estos sus proveedores, mercado, intermediarios o los económicos, sociales, políticos que establezcan escenarios estables para el desarrollo de sus actividades.

### **Entorno Micro:**

Está integrado por los factores y fuerzas de su actividad propia, que puedan afectar su actividad de manera directa. Los principales factores de análisis son:

- a) Los proveedores.
- b) Competidores directos.
- c) Ubicación del negocio.
- d) Barreras de entrada y salida del negocio.
- e) Concentración de clientes.
- f) Ventajas competitivas y aspectos diferenciadores.

### **Entorno Macro**

Está integrado por factores y fuerzas del entorno político, social y/o económico de una Región o país. Los principales factores de análisis son:

- a) Regulaciones gubernamentales
- b) Disposiciones de las Alcaldías y Municipios.

### **3.10. Análisis del Plan de Inversión. ¿Cómo se utilizarán los recursos?**

Deberá estar de acuerdo a la necesidad del cliente, pero también debe tener relación con el tamaño de la empresa, y la necesidad que la misma tenga en inversión de capital de operaciones o capital de inversión.

Se debe analizar la consistencia del plan de inversión, teniendo cuidado con:

- Riesgo de niveles de Stock (en caso de comercio)
- Disminución de ingresos de la actividad principal, por atención de una actividad nueva.
- Analice el impacto en el balance la obligación solicitada al banco. Esto es importante porque determinara el endeudamiento de la empresa y cual su estructura de pasivos.

Los clientes responsables, con negocios económica y financieramente estables, solicitan crédito con planes de inversión lógicos y acorde a su capacidad de pago, necesidades reales y tamaño del negocio.

### 3.10.1. Verificación de valores en el mercado

Al verificar la razonabilidad de precios a través de presupuestos de obra; valores en prensa, internet y/o proformas, se deduce el riesgo de no cubrir las necesidades del cliente o en su defecto desembolsar montos que el mismo pudiera desviar sin necesidad de la documentación tanto en valores en prensa, internet y/o proformas. Al realizar este análisis se debe verificar que el plan de inversión considere otros gastos adicionales tales como: transporte, aduanas, impuestos, que el activo adquirido no requiera de equipos adicionales o complementarios para su funcionamiento, de esta forma el asesor de clientes empresarial lograra dimensionar el plan de inversión correctamente y por lo tanto determinar que el monto solicitado sea suficiente.

Si el destino del crédito fuese capital de operaciones permanente se recomienda no financiar más de una vez el valor del capital de trabajo propio (activo corriente – pasivo corriente o pasivos que financiaron capital de trabajo)

Una vez desembolsado el crédito el asesor de clientes empresarial debe realizar el seguimiento sobre el cumplimiento del plan de inversión.

## 3.11. Análisis Financiero

### 3.11.1. Análisis de Indicadores Financieros

Los indicadores financieros que se presentan a continuación, no necesario se ven reflejados en el formulario de evaluación de operaciones de Muy Pequeña Empresa.

Para la evaluación de los principales indicadores financieros se presentan como modelo los siguientes Estados Financieros:

<b>BALANCE GENERAL EN Bs.</b>	
<b>Fecha 17/05/2006</b>	
<b>ACTIVOS</b>	<b>2,027,655</b>
<b><u>Circulante</u></b>	<b>703,405</b>
Caja	12,750

Banco	35,000
Cuentas por Cobrar	444,000
Inventarios	211,655
<b><u>Fijos</u></b>	<b>1,324,250</b>
Mobiliario del negocio	18,000
Maquinaria de la fabrica	150,000
Camioneta	222,000
Camiones	296,000
Edificio del local	175,750
Casa de habitación	462,500
<b>PASIVOS</b>	<b>840,000</b>
<b><u>Circulante</u></b>	<b>470,000</b>
Proveedores	150,000
Otras Deudas	300,000
Tarjeta de crédito	20,000
Deuda con PLA	0
<b><u>A largo Plazo</u></b>	<b>370,000</b>
Banco X	370,000
<b>PATRIMONIO</b>	<b>1,187,655</b>

<b>ESTADOS DE RESULTADOS EN Bs.</b>	
<b>INGRESOS</b>	<b>170,000</b>
Contado	110,500
Recuperaciones de crédito	59,500
Costo de ventas	106,454
Margen Bruto	37%
<b>GASTOS OPERATIVOS</b>	<b>49,600</b>
Combustible	9,500

Salario choferes y ayudante	8,600
Mantenimiento camiones	6,300
Cuenta Banco X (vivienda)	6,500
Cuotas	13,000
Cuota PLA	0
Cuota tarjeta de crédito	5,000
Otros	700
Consumo familiar	9,000
<b>DISPONIBLE</b>	<b>4,946</b>

### 3.11.2. Razones financieras de liquidez

Miden la capacidad del negocio de convertir en efectivo determinados activos corrientes y cubrir a corto plazo sus deudas, a medidas que estas se vencen.

#### Capital de trabajo

**(Activos corrientes – Pasivos corrientes)**

#### Ejemplo:

Bs. 703,405 – Bs. 470,000 = Bs. 233,405

Significa que durante el periodo el negocio trabaja con un capital propio de Bs. 233,405, pagando todas sus deudas de corto plazo. Es decir, los inventarios propios, el efectivo (en caja y bancos) y las cuentas por cobrar restantes, después de la cancelación de todas las deudas menores o iguales a un año, son los fondos permanentes con los que cuenta el negocio para atender los requerimientos de la operación normal del negocio en marcha.

#### Índice de solvencia o circulante

**(Activos corrientes / Pasivos corrientes)**

#### Ejemplo:

Bs. 703,405 / Bs. 470,000 = 1.4967 veces o 149,6%

Significa que por cada boliviano de pasivo circulante, el negocio cuenta con Bs. 1.49 de activos circulantes. Es decir que los activos circulantes corresponden al 149.6% de los pasivos circulantes.

En la mayoría de las microempresas no hay deudas a largo plazo, por lo que los pasivos corrientes constituyen el total del pasivo. Para el cálculo de este índice no se deben tomar las deudas domésticas. La liquidez será mayor cuanto más alto sea este índice.

No obstante, su alto valor afectara el rendimiento del negocio si los inventarios son difíciles de convertirse en efectivo.

Si, 1 / Índice de solvencia

$$1 / 1.4967 = 66.82\%$$

Significa que se deberá liquidar o vender el 66.82% de los activos circulantes para cancelar el 100% de los pasivos circulantes. El 33.18% restante quedaría para continuar la actividad o para cubrir el resto de deudas.

### **Prueba Acida**

**(Activo Corriente – inventario) / (Pasivo corriente)**

Ejemplo:

$$(\text{Bs. } 703,405 - \text{Bs. } 211,655) / \text{Bs. } 470,000 = 1.05 \text{ veces o } 105\%$$

Significa que los activos más líquidos cubren el 1.05 veces los pasivos a corto plazo, sin tener que recurrir a la venta de los inventarios. Esta prueba es semejante al índice de solvencia, pero dentro del activo corriente no se tiene en cuenta el inventario de productos, ya que este es el activo con menor liquidez. Si los inventarios son muy líquidos, este índice pierde importancia.

### **Razón Cuota Excedente**

**(Cuota a pagar por el crédito / saldo disponible de la unidad familiar)**

Ejemplo:

Si la cuota para un crédito de Bs. 18,000 a 6 meses es 3,422.54 Bs/mes

$$3,422.54 \text{ Bs/mes} / 4,946 \text{ Bs/mes} = 0.6919 \text{ o } 69.19\%$$

Significa que el monto de la cuota del crédito representa el 69.19% del saldo disponible de la unidad familiar. Este último no es nada más que el promedio estandarizado del excedente entre ingresos y egresos (flujo de efectivo), con el cual el cliente cubre las obligaciones de la empresa así como las deudas domésticas. Si el indicador es mayor a 1 vez o 100%, el cliente no es capaz de cancelar la cuota del crédito.

El superávit registrado en el resume de comité de crédito es:

$$4,946 \text{ Bs/mes} - 3,422.54 \text{ Bs/mes} = 1,523.46 \text{ Bs/mes}$$

Esto significa que el cliente puede reinvertir en el negocio 1,523.46 Bs/mes, pagando la cuota del crédito solicitado. Si el indicador es negativo el cliente no es capaz de cancelar la deuda del crédito.

### **3.11.3. Razones financieras de actividad**

Indican la efectividad del negocio en el uso de los activos para lograr la máxima utilidad.

#### **Rotación de los inventarios**

**(Costo de lo vendido / Inventario promedio)**

Ejemplo:

$$106,454 \text{ Bs/mes} / \text{Bs. } 211,655 = 0.50 \text{ veces/mes}$$

Significa que por cada boliviano de inventario se producen Bs. 0.50 de ventas, al precio de costo. Es decir, que el 50% del inventario total es transformado en ventas en un mes. Este indicador mide la liquidez del inventario por medio de su movimiento durante el periodo. A menor valor (del análisis histórico), los inventarios reducen su eficiencia y capacidad de generar ventas o estos se encuentran con excesiva existencia.

#### **Plazo promedio de inventario**

**(30 / Rotación del inventario)**

Ejemplo:

$$30 / 0.50 \text{ veces/mes} = 60 \text{ días}$$

Significa que se necesitan 60 días para vender los Bs. 211,655 de inventarios. Se utilizan 30 días porque los análisis estándares se realizan con datos mensuales. Una alta rotación de inventarios representa un periodo corto de venta de inventarios. En el caso de los comerciantes, representa el promedio de días que un artículo permanece en el inventario de la empresa. Para los productores artesanales determina el tiempo desde que la materia prima entra a procesarse en su taller, hasta que se vende el producto terminado. Un vendedor de perecederos (leche, carne, legumbres, frutas, etc.) tendrán una alta rotación y un periodo medio o corto de inventarios, en relación con una empresa que fabrica artesanías o muebles (metal o madera).

### **Rotación de cuentas por cobrar**

#### **(Ventas netas a crédito / Cuentas por Cobrar)**

Ejemplo:

$$59,500 \text{ Bs/mes} / \text{Bs. } 444,000 = 0.13 \text{ veces/mes}$$

Significa que en un mes el cliente solo recupera el 13% de las cuentas por cobrar. Mide la liquidez de las cuentas por cobrar por medio de su rotación. Es decir, la velocidad con que las ventas al crédito se convierten en dinero. Una alta rotación indica rápida recuperación y alta liquidez del negocio.

La baja rotación indica cobro lento, lo que puede llevar al cliente a hacer uso de los proveedores. Cuando mayor sea la rotación, mejor será la posición de la empresa o negocio.

### **Plazo promedio de cuentas por cobrar**

#### **(30 días / Rotación de cuentas por cobrar)**

Ejemplo:

$$30 \text{ días} / 0.13 \text{ veces/mes} = 231 \text{ días}$$

Significa que el cliente recupera los Bs. 444,000 de cuentas por cobrar en aproximadamente 231 días o 7.5 meses. Este plazo de recuperación es bajo, si el cliente tuviera como política de crédito y cobros que sus clientes le paguen en 45 días.

En este caso la causa es que, en el monto total de las cuentas por cobrar, se estarían considerando las cuentas irrecuperables.

En el análisis se debe tomar en cuenta el crecimiento de las ventas, ya que en un periodo corto no necesariamente es bueno, pues puede frenar las ventas y/o perder los mejores clientes.

Por otro lado, un extenso periodo de cobro que aumente las ventas, ocasionaría reducción de liquidez y aumento del riesgo de mora.

Solo si el incremento de las cuentas por cobrar es consistente con el crecimiento de las ventas de crédito, puede considerarse una situación adecuada.

### **Rotación de Cuentas por Pagar**

**(Compras a crédito / cuentas por pagar)**

Ejemplo:

Las compras al crédito del cliente son de aproximadamente 130,000 Bs/mes. Las cuentas por pagar son Bs. 150,000

$$130,000 \text{ Bs/mes} / \text{Bs. } 150,000 = 0,87 \text{ veces/mes}$$

### **Plazo promedio de cuentas por pagar**

**(30 / Rotación de cuentas por pagar)**

Ejemplo:

$$30 \text{ días} / 0,87 = 34,61 \text{ días}$$

Significa que el cliente cancela a los proveedores en aproximadamente 35 días el total de sus compras de crédito.

Estos resultados tienen que compararse con las condiciones de crédito que le ofrecen a la empresa o negocio, para determinar su grado de cumplimiento.

### **3.11.4. Razones financieras de endeudamiento**

Demuestran el monto del dinero de terceros, utilizado para generar utilidades. Son de gran importancia ya que estas deudas comprometen a la empresa o negocio en el transcurso del tiempo.

### **Endeudamiento sobre activos**

**(Pasivo total / Activo Total)**

Ejemplo:

$$\text{Bs. } 840,000 / \text{Bs. } 2,027,655 = 0.41 \text{ o } 41\%$$

Significa que por cada boliviano que posee la empresa debe Bs. 0.41 a los acreedores. Se tendrían que liquidar el 41% de los activos para cancelar el total de las deudas con terceros. Es decir, el 41% de los activos han sido financiados con deudas.

### **Endeudamiento sobre patrimonio**

**(Pasivo total / Patrimonio)**

Ejemplo:

$$\text{Bs. } 840,000 / \text{Bs. } 1,187,655 = 0.71 \text{ o } 71\%$$

Significa que el cliente tiene comprometido su patrimonio 0.71 veces. Es decir, por cada boliviano que el dueño invierte en el negocio, los acreedores han suministrado Bs. 0.71

### **Endeudamiento incluyendo el crédito**

**(Pasivo total + nuevo crédito) / Patrimonio**

Ejemplo:

En el caso que el cliente está solicitando Bs. 18,000

$$(\text{Bs. } 840,000 + \text{Bs. } 18,000) / \text{Bs. } 1,187,655 = 0.72 \text{ o } 72\%$$

Significa que por cada boliviano invertido por el cliente, los acreedores han invertido Bs. 0.72 incluyendo la nueva deuda.

### **3.11.5. Razones financieras de rentabilidad**

Miden el rendimiento y rentabilidad del negocio mediante el análisis y evaluación de las ganancias con respecto a un nivel dado de ventas, de activos o la inversión de los dueños.

#### **Margen bruto sobre ventas**

**(Ventas – costo de lo vendido) / Ventas**

Ejemplo:

$$(\text{Bs. } 170,000 - \text{Bs. } 106,454) / \text{Bs. } 170,000 = 0.3738 \text{ o } 37,38\%$$

Significa que por cada boliviano de ventas totales la empresa genera Bs. 0.37 de utilidades brutas, después de cubrir los costos de ventas.

### **Margen neto sobre Ventas**

Determina el porcentaje que se queda en cada venta después de deducir todos los gastos incluyendo los impuestos. En el caso de los microempresarios, el estado de resultados no contempla la deducción de las depreciaciones por lo que se calcula la disponibilidad del cliente, deduciendo al margen bruto todos los egresos del negocio y la unidad familiar.

### **Rotación del activo total**

**(Ventas / Activos totales)**

Ejemplo:

$$\text{Bs. } 170,000 / \text{Bs. } 2,027,655 = 0.0838 \text{ veces o } 8,38\%$$

Significa que por cada boliviano de activos invertidos en el periodo, se obtienen Bs. 0.084 de ventas totales. Indica la eficiencia con la que la empresa o negocio puede utilizar sus activos para generar ventas.

### **Rendimiento de la inversión**

**(Utilidades después de impuestos / Activos totales)**

Ejemplo:

$$\text{Bs. } 4,946 / \text{Bs. } 2,027,655 = 0.00244 \text{ veces o } 0.24\%$$

Determina la efectividad total de la administración para producir utilidades con los activos disponibles. En este caso, por cada boliviano invertido en activos se obtienen sólo Bs. 0.00244 de disponibilidad. Con esta razón se procura saber si la cantidad de activos justifica el retorno del negocio.

### **Ratio de Capitalización Empresarial**

**(Patrimonio empresarial / Total activos empresariales) \* 100**

Ejemplo:

$$(\text{Bs. } 725,155 / \text{Bs. } 1,565,165) * 100 = 46,33\%$$

Indica la cobertura con patrimonio propio del cliente sobre el total invertido en activos empresariales. En el ejemplo inicial se puede apreciar que el activo total

empresarial asciende a Bs. 1, 565,165 (descontando la casa habitación). El patrimonio empresarial es de Bs. 725,155. Se entiende que los cálculos realizados no consideran los activos y pasivos particulares.

Se recomienda que el indicador de capitalización después del desembolso, no sea inferior al 30%.

# CONCLUSIONES

# C A P I T U L O I V

## **CAPITULO IV**

### **CONCLUSIONES Y RESULTADOS**

Al haber finalizado la memoria laboral, hemos llegado a las siguientes conclusiones:

#### **4.1. Conclusiones Generales**

Se logró identificar variables que permitirán identificar a aquellos clientes potenciales y que cumplan con la normativa interna de Banco Pyme Los Andes Procredit para la colocación de operaciones de crédito. Estas variables tales como el carácter de pago que es una variable difícil de medir, pero que mediante la revisión de fuentes externas como: antecedentes crediticios, registros penales y otros, nos dan una visión sobre la convicción moral del prestatario para cumplir con sus obligaciones. Otra variable importante son las referencias personales que nos dan un indicador sobre el comportamiento del cliente en su domicilio y negocio y que nos permite tener información del cliente respecto a su estabilidad domiciliaria y/o negocio; además de verificar la estabilidad domiciliaria, en caso de que las referencias sean negativas se debe dar por terminado el proceso y rechazar la solicitud.

Muchas de las herramientas proporcionadas por la institución financiera nos permiten medir el nivel de ingresos real que tiene el cliente en base a varios parámetros que determinan la capacidad de pago real del cliente. Esto permite realizar un flujo de caja proyectado para ver si el cliente realmente puede asumir el nuevo pasivo en un corto plazo, inicialmente, y posteriormente a mediano y largo plazo.

La elaboración de los estados financieros están relacionados con las normas básicas de contabilidad, pero para la elaboración de éstos se deben tomar los criterios establecidos en la normativa interna de Banco Pyme Los Andes Procredit.

Para la elaboración del Estado de Pérdidas y Ganancias se debe considerar lo siguiente: total ventas de la familia, egresos de la empresa, otros egresos operativos y el consumo familiar, todas estas variables son fundamentales para definir la capacidad de pago del cliente y para afrontar nuevos créditos ya sean para capital de trabajo, capital de inversión, vivienda y consumo.

La elaboración del Balance General es primordial ya que este estado financiero nos dará la pauta sobre el nuevo endeudamiento al que el cliente podrá acceder en función a su nivel de patrimonio actual.

Consideramos que el trabajo presentado permitirá realizar el proceso total del análisis de los estados financieros para operaciones crediticias concedidas a clientes de Banco Pyme Los Andes Procredit. S.A.

## BIBLIOGRAFÍA

- Ley 393 – **LEY DE SERVICIOS FINANCIEROS**
- ASFI, **EVALUACION Y CALIFICACION DE LA CARTERA Y CRÉDITO 2009**, Pág. 1 Título I CAP III, Libro 2
- Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero Título I **Colocación Capítulo III** Cap. III
- BALDIVIA, José 2013. **MICROFINANZAS REFORMAS Y DESARROLLO RURAL** Fundación Milenio La Paz Bolivia, Pág. 19 Cap. I
- **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA** Parte I Pág. 131 Cap. III Políticas económicas.
- Reglamento de créditos de Banco Pyme Los Andes Procredit S.A.
- Manual del segmento de Muy Pequeña Empresa de Banco Pyme Los Andes Procredit S.A.