



Cláusula de cesión de derecho de publicación de tesis/monografía

Yo... ALEJANDRO RICARDO CHIPANA NAVARRO..... C.I. 4845737 UP
autor/a de la tesis titulada

PERCEPCIÓN DE LA INCLUSIÓN FINANCIERA EN GRUPOS
VULNERABLES DE MUJERES EN LA CIUDAD DE LA PAZ

mediante el presente documento de constancia de que la obra es de mi exclusiva autoría y producción, que la he elaborado para cumplir con uno de los requisitos previos para la obtención del título de

MAGISTER EN FINANZAS Y PROYECTOS EMPRESARIALES

En la Universidad Andina Simón Bolívar, Sede académica La Paz.

1. Cedo a la Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Académica La Paz, los derechos exclusivos de reproducción, comunicación pública, distribución y divulgación a partir de la fecha de defensa de grado, pudiendo, por lo tanto, la Universidad utilizar y usar esta obra por cualquier medio conocido o por conocer, siempre y cuando no se lo haga para obtener beneficio económico. Esta autorización incluye la reproducción total o parcial en formato virtual, electrónico, digital u óptico, como usos en red local y en internet.
2. Declaro que en caso de presentarse cualquier reclamo de parte de terceros respecto de los derechos de autor/a de la obra antes referida, yo asumiré toda responsabilidad frente a terceros y a la Universidad.
3. En esta fecha entrego a la Secretaría Adjunta a la Secretaria General sede Académica La Paz, los tres ejemplares respectivos y sus anexos en formato impreso y digital o electrónico.

Fecha... 18/02/2022

Firma: 



UNIVERSIDAD ANDINA SIMON BOLIVAR
SEDE ACADEMICA LA PAZ

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN
FINANZAS Y PROYECTOS EMPRESARIALES

Gestión: 2014 – 2015

**“PERCEPCIÓN DE LA INCLUSIÓN FINANCIERA EN GRUPOS
VULNERABLES DE MUJERES EN LA CIUDAD DE LA PAZ”**

**Tesis presentada para optar el Grado
Académico de Magister en Finanzas
y Proyectos Empresariales**

**MAESTRANTE: Lic. ALEJANDRO RICARDO
CHIPANA NAVARRO**

TUTOR: Msc. GUIDO CAPRA SEOANE

La Paz – Bolivia

Año 2020

**PERCEPCIÓN DE LA INCLUSIÓN FINANCIERA EN GRUPOS
VULNERABLES DE MUJERES EN LA CIUDAD DE LA PAZ**

**AUTOR: Lic. ALEJANDRO RICARDO CHIPANA
NAVARRO**

TUTOR: Msc. GUIDO CAPRA SEOANE

RESUMEN

Con la puesta en vigencia de la nueva ley de servicios financieros en el año 2013, se va consolidando el proceso de inclusión financiera en Bolivia, un proceso que se ha iniciado a principios de los años 90 y que se ha convertido en un pilar para la inclusión social de sectores que hasta ese entonces eran olvidados y donde se priorizaba los intereses de la banca tradicional.

El presente trabajo de investigación analiza el proceso de inclusión financiera en el país para determinar cómo éste está siendo percibido en grupos de mujeres económicamente vulnerables. Este análisis describe la evolución de este proceso a nivel histórico y legal, lo cual permite identificar los impactos que está teniendo en la población estudiada y las características que un sistema financiero regulado debe tener para generar oportunidades de una manera incluyente.

El tipo de investigación es descriptivo, para lo cual se utilizó el método cuantitativo, encuestando a un grupo de mujeres comerciantes minoristas en vía pública en la ciudad de La Paz (comerciantes mañaneras de la Max Paredes).

Los resultados obtenidos muestran que la inclusión financiera en Bolivia se ha desarrollado como un proceso positivo por el entorno institucional y normativo favorable que protege al consumidor financiero, a su vez, ha permitido la expansión de la actividad de intermediación financiera a poblaciones tradicionalmente excluidas a partir de nuevas tecnologías que permitieron atender sus necesidades. Además, aunque la inclusión financiera en Bolivia está focalizada en el crédito, hay un manejo responsable de los recursos, principalmente por el establecimiento de relaciones sólidas y facilitadoras entre las entidades financieras y sus clientes.

Sin embargo, se deberá tener una revisión constante de la estrategia de inclusión financiera en el país y tener un marco normativo dinámico de constante actualización y adecuación para evitar efectos adversos en la estabilidad financiera y una reacción contraria sobre la inclusión financiera.

ÍNDICE

	Páginas
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I ASPECTOS GENERALES.....	3
1.1 ANTECEDENTES.....	3
1.2 PROBLEMÁTICA DE LA INVESTIGACIÓN.....	7
1.3 ALCANCES DE LA INVESTIGACIÓN.....	8
1.3.1 Alcance geográfico.....	8
1.3.2 Alcance sectorial.....	8
1.3.3 Alcance temporal.....	8
1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	8
1.4.1 Objetivo general.....	8
1.4.2 Objetivos específicos.....	8
1.5 LA HIPÓTESIS.....	9
1.5.1 Variables.....	9
1.6 JUSTIFICACIÓN.....	9
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO.....	11
2.1 MARCO CONCEPTUAL.....	11
2.1.1 Inclusión financiera.....	12
2.1.1.1 Componentes del proceso de inclusión financiera.....	12
2.1.1.2 Tendencias.....	16
2.1.2 Comportamiento del consumidor.....	18
2.1.2.1 Percepción.....	24
2.1.2.2 Percepción del comportamiento del consumidor de productos y servicios financieros.....	25
2.1.2.3 Indicadores de percepción.....	27
2.2 MARCO REFERENCIAL.....	28

2.3	MARCO HISTÓRICO.....	29
2.4	MARCO LEGAL.....	41
2.4.1	La Ley General de Bancos de 1928, Ley de Bancos y Entidades Financieras de 1993, y leyes previas a la nueva ley de servicios financieros.....	41
2.4.2	Ley N° 393 de Servicios Financieros del 21 de agosto de 2013.....	44
2.5	MARCO INSTITUCIONAL.....	48
2.5.1	Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).....	49
2.5.2	Asociación de Entidades Financieras Especializadas en Microfinanzas (ASOFIN).....	51
	CAPÍTULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	54
3.1	MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	54
3.2	TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	54
3.3	UNIDAD DE ANÁLISIS.....	54
3.4	UNIVERSO.....	55
3.5	DETERMINACIÓN Y ELECCIÓN DE LA MUESTRA.....	55
3.6	TÉCNICA.....	57
	CAPÍTULO IV RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	59
4.1	CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS.....	59
4.2	INCLUSIÓN FINANCIERA EN MUJERES ECONÓMICAMENTE VULNERABLES.....	61
4.3	PERCEPCIÓN DE LA INCLUSIÓN FINANCIERA EN MUJERES ECONÓMICAMENTE VULNERABLES.....	70
4.4	CRUCE DE VARIABLES.....	83
4.5	CONCLUSIONES DEL TRABAJO DE CAMPO.....	85
4.6	OPERACIONALIZACION Y COMPROBACIÓN DE LA HIPOTESIS	89
	CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	94
5.1	CONCLUSIONES.....	94
5.2	RECOMENDACIONES.....	96

BIBLIOGRAFIA.....	98
ANEXOS.....	101

FIGURAS

Figura N° 1. Evolución de incidencia de pobreza extrema y proyecciones, 1990-2015.....	3
Figura N° 2. Evolución de la cartera, 1990-2012.....	5
Figura N° 3. Cartera por tipo de crédito, 2005-2018.....	6
Figura N° 4. Jerarquía de Maslow de las necesidades.....	21
Figura N° 5. Índice de Mora, 2005-2018.....	35
Figura N° 6. Evolución del Sistema Financiero Nacional. Cobertura de Puntos de Atención Financiera (PAF).....	37
Figura N° 7. Profundización financiera de la cartera de créditos (Cartera/PIB).....	38
Figura N° 8. Profundización financiera de los depósitos (Depósitos/PIB).....	40
Figura N° 9. Composición del Sistema Financiero Boliviano Formal.....	49
Figura N° 10. Cobertura geográfica de servicios financieros, 2018.....	51
Figura N° 11. Distribución de la población encuestada según lugar de residencia..	59
Figura N° 12. Clasificación de encuestadas por rango de edad.....	59
Figura N° 13. Clasificación de encuestadas por estado civil.....	60
Figura N° 14. Clasificación de encuestadas por nivel de estudios alcanzados.....	61
Figura N° 15. Uso de entidades financieras.....	62
Figura N° 16. Antigüedad de uso de entidades financieras.....	62
Figura N° 17. Tipo de entidad financiera de primer contacto.....	63
Figura N° 18. Percepción de cobertura de entidades financieras.....	63
Figura N° 19. Servicios financieros usados con mayor frecuencia.....	64
Figura N° 20. Tipo de información recibida.....	65
Figura N° 21. Afirmaciones sobre claridad del servicio recibido.....	65
Figura N° 22. Familiaridad con servicios financieros.....	66
Figura N° 23. Conocimiento de derechos al acudir a una entidad financiera.....	67
Figura N° 24. Conocimiento de obligaciones al acudir a una entidad financiera....	67
Figura N° 25. Frecuencia de atención a mensajes informativos sobre el uso de servicios financieros.....	68
Figura N° 26. Afirmaciones relacionadas al lenguaje usado en los mensajes informativos sobre el uso de servicios financieros.....	68

Figura N° 27. Conocimiento de tasas de interés mínimas y máximas que la ley exige para el ahorro y el crédito.....	69
Figura N° 28. Tenencia de créditos en entidades del sistema financiero formal.....	70
Figura N° 29. Motivaciones para solicitar un crédito en una entidad financiera formal.....	71
Figura N° 30. Tenencia de ahorros en entidades del sistema financiero formal.....	71
Figura N° 31. Motivaciones para ahorrar en una entidad financiera formal.....	72
Figura N° 32. Influencia para el uso de un servicio financiero.....	73
Figura N° 33. Interés en productos y servicios ofrecidos por las entidades del sistema financiero.....	73
Figura N° 34. Conocimiento de beneficios y oportunidades del uso de servicios financieros.....	74
Figura N° 35. Apreciación respecto a los beneficios que representan distintos servicios financieros.....	75
Figura N° 36. Conocimiento de riesgos del uso de servicios financieros.....	75
Figura N° 37. Apreciación respecto de los riesgos que pueden representar el uso de servicios financieros.....	76
Figura N° 38. Apreciación de seguridad y confianza que brindan las entidades financieras.....	76
Figura N° 39. Dificultad para solicitar un crédito en una entidad financiera.....	77
Figura N° 40. Dificultades asociadas al solicitar un crédito en una entidad financiera.....	78
Figura N° 41. Dificultad para ahorrar en una entidad financiera.....	78
Figura N° 42. Dificultades asociadas al ahorro en una entidad financiera.....	79
Figura N° 43. Percepción sobre la calidez de atención del personal en entidades financieras.....	80
Figura N° 44. Confianza en productos y servicios ofrecidos en entidades financieras.....	80
Figura N° 45. Calificación de la experiencia vivida respecto al uso de productos y servicios dentro del sistema financiero.....	81
Figura N° 46. Aceptación de servicios financieros.....	81

Figura N° 47. Interés por uso de más servicios financieros.....	82
Figura N° 48. Contribución percibida del uso de los productos y servicios financieros a la mejora de la calidad de vida.....	83
Figura N° 49. Operacionalización de variables.....	90

ANEXOS

Anexo N° 1 Certificación de Asociación de Comerciantes Minoristas.....	102
Anexo N° 2 Encuesta de percepción de la inclusión financiera en grupos vulnerables de mujeres en la ciudad de la paz.....	103

INTRODUCCIÓN

Durante los últimos años, a nivel mundial la temática de la inclusión financiera está siendo vista como una importante prioridad en materia de desarrollo debido a los impactos que está teniendo principalmente en la población más vulnerable, se menciona que se puede mejorar las condiciones de vida de los clientes pobres cuando sus necesidades coinciden con servicios adecuados en mercados financieros incluyentes y eficientes, impulsando la actividad económica, mejorando la prestación de otros beneficios sociales y dando soluciones privadas novedosas entre otras ya que al mejorar sus ingresos se consiguen mejoras en el bienestar social de esta población.

Sin embargo, la inclusión financiera no debe significar financiamiento para todos a toda costa o incluso bancarizar e institucionalizar la pobreza. Los servicios financieros son un medio para alcanzar un fin y el desarrollo financiero debe tener en cuenta las vulnerabilidades y evitar las posibles consecuencias negativas no intencionales. Al respecto hay distintas opiniones entre quienes están a favor y quienes están en contra del proceso de inclusión financiera en el mundo, donde aquellos que están en contra postulan que la inclusión financiera, reflejada a través del microcrédito, no es sostenible, que lo único que se está empoderando es el mercado haciendo que la gente se endeude y ahonde su pobreza, que la generación de pequeños emprendimientos no hace más que informalizar aún más la economía, desindustrializándola, perjudicando al sector formal y la generación de empleos de calidad, no generando de este modo un crecimiento ni un desarrollo que sea sostenible. Además, aunque se reconoce que el acceso a los servicios financieros es útil para los pobres, no se debería priorizar la inversión en más instituciones microfinancieras, sino destinar los fondos en educación, salud e infraestructura.

Frente a este panorama, es necesario puntualizar que la inclusión financiera no solo se refiere a otorgar créditos, sino que también se trata de fomento al ahorro, de facilidades para el pago de transferencias, de educación financiera y otros servicios brindados por las entidades financieras y que antes no lo hacían. Además,

también habría que considerar un escenario de "exclusión financiera", por lo que es pertinente realizar una investigación que identifique cuál es la percepción que poblaciones económicamente vulnerables tienen respecto a la inclusión financiera. Esto permitirá indagar hasta qué punto el sistema financiero regulado puede ayudar a mejorar las condiciones de vida de poblaciones económicamente vulnerables del país.

Bajo este contexto, la presente investigación contribuye a identificar las características que un sistema financiero regulado debe tener para formar parte de un proceso de inclusión financiera que genera oportunidades, y que puede ayudar a acelerar el crecimiento económico de una manera incluyente y que considere que los desafíos de este proceso serán cada vez más difíciles de superar. Su contribución se dirige a llamar la atención de quienes son los encargados de generar estrategias, vinculando una inclusión financiera positiva hacia un desarrollo sostenible, sin que esto signifique que se focalice el desarrollo al crédito.

La presente investigación tomará como punto inicial de referencia los años 90, por ser una década en la cual la presencia del microcrédito fue ganando terreno en Bolivia, posteriormente se observará su evolución hacia las microfinanzas y cómo esta ha ido creciendo sin necesidad de afectar al sistema bancario convencional, posicionándose como un pilar fundamental del proceso de inclusión financiera en el país. Para poder indagar si el proceso de inclusión financiera en Bolivia ha sido solamente una fuente de buenos negocios o tienen un aporte real y efectivo al desarrollo del país, será importante recabar la percepción que tienen poblaciones económicamente vulnerables sobre la inclusión financiera. Para esto, se escoge un grupo de mujeres comerciantes minoristas de la ciudad de La Paz que han tenido o tienen experiencias dentro del sistema financiero regulado, la población a tomar en cuenta está conformado por Comerciantes Minoristas Tumusla - Plaza Eguino, más conocidas como las mañaneras, por ser un grupo representativo de las mujeres comerciantes en vía pública de la ciudad de La Paz, por ser un grupo económicamente vulnerable, y porque tienen una estrecha relación de trabajo con el sistema financiero.

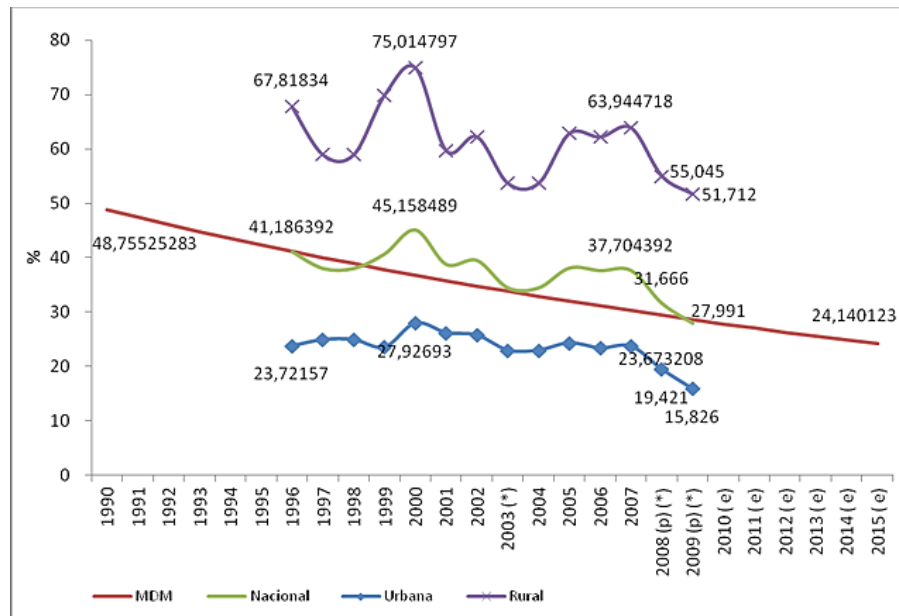
CAPÍTULO I ASPECTOS GENERALES

1.1 ANTECEDENTES

A pesar de las mejoras mostradas en los niveles y distribución del ingreso en los últimos años, América Latina continúa siendo la región más desigual del mundo, con altos niveles de pobreza, donde el tema de género también tiene un componente importante. Sin embargo, de acuerdo a los datos del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo – PNUD en Bolivia, en las últimas dos décadas los niveles de pobreza en Bolivia han ido reduciendo, logrando un importante avance en el primero de los Objetivo de Desarrollo del Milenio (ODM) que indicaba que se debe erradicar la extrema pobreza y el hambre. Al respecto, el gobierno nacional indica que en 2005 el índice de pobreza extrema a nivel nacional era de 38.2% y ya para el 2012 los resultados tuvieron una tendencia positiva meritoria llegando a bajar el índice hasta 21.6% (Ministerio de Economía y Finanzas Públicas, 2013, págs. 1,2).

Figura N° 1

Evolución de incidencia de pobreza extrema y proyecciones, 1990-2015



Nota: Unidad de Análisis de Políticas Sociales y Económicas (UDAPE)

Muchos fueron los factores que influyeron a esta situación, entre los principales se puede destacar la estabilidad económica, el modelo basado en la demanda interna y las políticas de inclusión social. A pesar de esto, no se debe dejar de lado que en Bolivia existen sectores de la población que están en situación de vulnerabilidad económica¹, por lo que es necesario establecer características relacionadas con la pobreza y la volatilidad del ingreso que presentan los hogares para identificar qué opciones se pueden tener para contrarrestar su estado de vulnerabilidad.

En ese sentido, comprendido dentro de los factores que pueden influenciar a mejorar la situación de vulnerabilidad de una población, se menciona a la inclusión financiera ya que con esto se dice que se genera inclusión social, crecimiento económico y estabilidad financiera, impactos positivos que no podría ser atribuida a alguna otra intervención concreta (Cull, Ehrbeck, Holle, 2014, pág. 1).

Esta contribución a los problemas de pobreza, se da a través de mecanismos y herramientas efectivas que promuevan el ahorro inclusivo, la ampliación de la oferta de crédito y evitando el sobreendeudamiento a través de la dotación de una adecuada educación financiera y mayor exigencia de transparencia en la dotación de información al cliente. Sobre este tema se ha mencionado en el Diálogo Internacional sobre el Futuro de las Microfinanzas y la Inclusión Financiera (Lima – Perú, 2012), que los grupos no atendidos por el sector financiero registran los niveles más críticos de pobreza y se encuentran localizados geográficamente a mayor distancia de los centros urbanos. En este mismo también se indica que la capacidad de ahorro se constituye en uno de los principales elementos que impulsa a las personas a salir de su estado de vulnerabilidad, y que por ello es imperativo desarrollar acciones destinadas a propiciar mayores niveles de ahorro por parte de los clientes de las instituciones de microfinanzas, fortaleciendo la relación a largo plazo entre productos crediticios y de ahorro, sin dejar de lado que el sobreendeudamiento de los clientes

¹ Definida como pérdida de bienestar causada por el riesgo que proviene de la variabilidad del ingreso

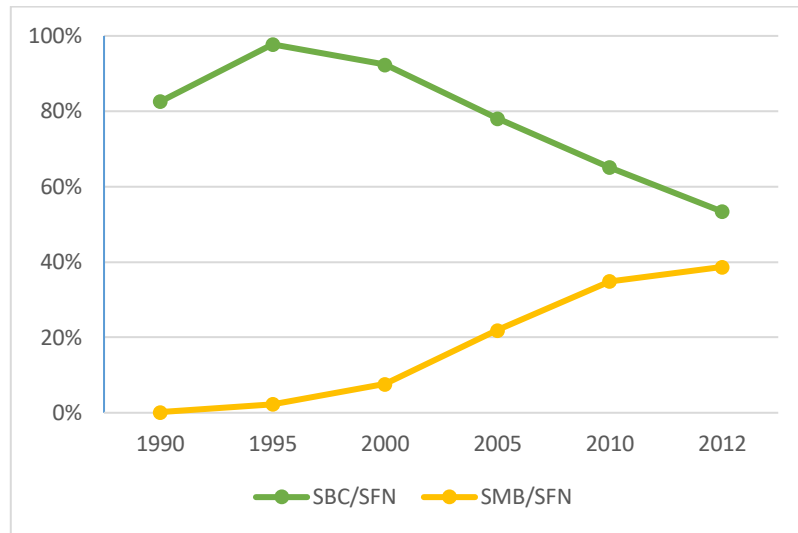
debe ser reconocido como un riesgo que puede afectar las actividades de inclusión financiera.

Pese a que todavía existen dificultades en relación a la gestión del riesgo, restringiendo el dinamismo del mercado, la reducción de precios y la posibilidad de ampliar la cobertura del sector a poblaciones más dispersas; en Bolivia, con la puesta en práctica de la nueva ley de servicios financieros se está fortaleciendo el marco institucional y regulatorio del sector financiero en todos sus niveles, actualmente existe una relación positiva y alta correlación entre niveles de población y número de puntos de atención financieros principalmente en el eje central, esto sin lugar a dudas hace que se tengan importantes aportes y avances hacia una mayor inclusión financiera.

A principios de los años 90, los niveles de inclusión financiera eran muy bajos, donde solo las empresas grandes o las personas de clase media y clase alta tenían acceso al sistema financiero formal como tal, tampoco existía la opción ni la costumbre de abrir cuentas de ahorro, ni ninguna otra alternativa parecida dentro del sistema financiero orientada hacia los sectores más pobres de la población boliviana, lo que indica que no había ninguna opción para las microfinanzas. Por ejemplo, en 1990 solo el 2,9% de la población económicamente activa accedía al crédito, pero luego de 20 años, este indicador subió al 33% (Marconi, 2014, p. 238). Muchos factores han influido para que se presente esta situación en los pasados años, entre los cuales se puede mencionar la falta de una adecuada educación financiera, la falta de acceso al crédito; falta de acceso al ahorro en el sistema financiero, escasos de puntos de atención financiera, actividades económicas informales, falta de regulación en el sector para operaciones de microfinanzas, y productos, servicios y canales que aportan a la inclusión entre otros.

Figura N° 2

Evolución de la cartera, 1990-2012

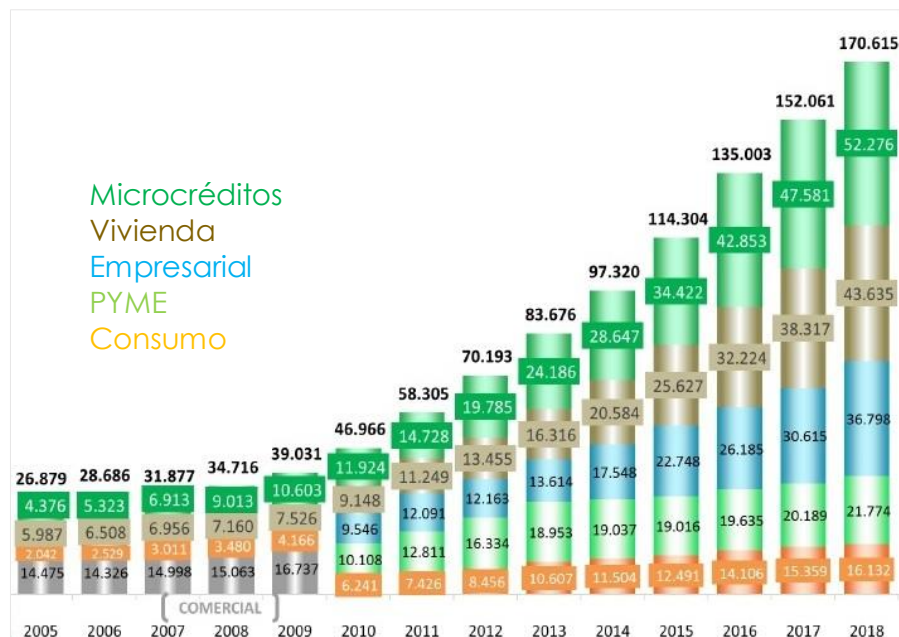


SBC: Sistema Bancario Comercial
 SFN: Sistema Financiero Nacional
 SMB: Sistema Microfinanciero Boliviano

Nota: El milagro de inclusión financiera. La industria microfinanciera de Bolivia. Marconi, 2014, p. 20

Figura N° 3

Cartera por tipo de crédito, 2005-2018



Nota: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero – ASFI

Al respecto se indica que el acceso a productos financieros permite a los hogares pobres suavizar el ingreso y el consumo cuando se enfrentan a shocks sistémicos que afectan a la comunidad (Maldonado, Moreno, Pérez, & Orjuela, 2011, p. 43) como desastres naturales, sequías, inundaciones o aquellos que afectan a hogares específicos, como enfermedad o muerte del jefe del hogar y desempleo. Si bien estos hogares encaran los shocks a partir de diferentes estrategias que pueden ajustarse a sus necesidades de manera oportuna, como la diversificación de actividades productivas al interior del hogar, diversificación de cultivos, ahorros informales preventivos, préstamos de diferentes fuentes, redes informales de apoyo, no siempre son exitosas y en algunos casos, incluso, empeoran su situación, porque los usuarios terminan perdiendo los escasos activos o sacrificando la acumulación de otros capitales, como capital humano. De esta manera se estaría reconociendo que no necesariamente todo acceso al crédito o al mercado financiero produce desarrollo.

Para que una persona con acceso a la oferta financiera pueda salir de una situación de vulnerabilidad, requiere de un manejo adecuado de sus recursos con el fin de generar un flujo de mayores ingresos y sentar las bases económicas para su propio desarrollo a través del ahorro.

Además, no se debe olvidar el tener cuidado en los mecanismos de regulación de este sector ya que se debe tener presente el riesgo que existe cuando se priorizan otros intereses sobre los factores técnicos, ya que la experiencia en varios países de América Latina en las que el Estado intervino con el loable propósito de ampliar la cobertura de los servicios financieros, después terminaron agudizando la crisis del sector (Asociación de Supervisores Bancarios de las Américas, 2012).

1.2 PROBLEMÁTICA DE LA INVESTIGACIÓN

A pesar de que en Bolivia el proceso de inclusión financiera está profundizándose, no se han realizado estudios concluyentes que indiquen si los impactos que este proceso ha dejado son positivos o negativos para los usuarios del sistema financiero regulado. Además, considerando que un proceso de inclusión

financiera llevado de forma responsable puede ser un factor que influye positivamente a mejorar la situación de la población más vulnerable de un país; se ve necesario identificar cuál es la percepción que en Bolivia tienen grupos económicamente vulnerables respecto al proceso de inclusión financiera que se está llevando a cabo.

En base a lo anteriormente presentado se llega a la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuál es la percepción de la inclusión financiera por parte de grupos de mujeres económicamente vulnerables en la ciudad de La Paz?

1.3 ALCANCES DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 Alcance geográfico

Para la investigación se delimitó geográficamente a la ciudad de La Paz.

1.3.2 Alcance sectorial

El alcance sectorial de esta investigación abarcará el sector comprendido por grupos de mujeres económicamente vulnerables que viven en la ciudad de La Paz.

1.3.3 Alcance temporal

El presente estudio se realizó de la primera gestión de 2016 a la segunda gestión de 2018.

1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1 Objetivo general

Determinar la percepción de la inclusión financiera de parte de grupos de mujeres económicamente vulnerables en la ciudad de La Paz.

1.4.2 Objetivos específicos

- Describir la evolución del proceso de inclusión financiera en Bolivia, a nivel histórico y legal.
- Entender cómo se genera la percepción de la inclusión financiera en grupos de personas económicamente vulnerables.

- Identificar los impactos positivos y negativos que el proceso de inclusión financiera tiene en grupos de mujeres económicamente vulnerables, tomando en cuenta su grado de relación con el sistema financiero formal.
- Analizar si el proceso de inclusión financiera está bancarizando la pobreza en Bolivia.
- Señalar las características que un sistema financiero regulado debe tener para generar oportunidades de una manera incluyente.

1.5 LA HIPÓTESIS

La inclusión financiera cuenta con una percepción positiva en grupos de mujeres económicamente vulnerables en la ciudad de La Paz.

1.5.1 Variables

- **Variable independiente:** Inclusión financiera
- **Variable dependiente:** Percepción
- **Unidad de observación:** Grupos de mujeres económicamente vulnerables

1.6 JUSTIFICACIÓN

Las ciencias económicas y financieras más allá de la construcción de un paradigma orientado a la producción y al trabajo, deben proveer herramientas útiles y novedosas que apalanquen la expansión del crecimiento económico de manera inclusiva, mejorando las capacidades y desarrollando las instituciones, teniendo una visión completa que mire lo macro, sin dejar de lado lo micro. En ese sentido, es necesario estudios que encuentren algunas respuestas a los problemas de desempleo y pobreza, las cuales den cabida a la generación de escenarios amigables para el desarrollo de actividades económicas en entornos vulnerables.

La presente investigación se centra en analizar la percepción que tienen grupos de mujeres económicamente vulnerables en la ciudad de La Paz sobre el proceso de inclusión financiera en Bolivia, exponiendo los impactos positivos y negativos que presenta este proceso. La información a proporcionar será una

herramienta para seguir estudiando la temática de la inclusión financiera y cómo esta debería ir evolucionando de acuerdo a las características coyunturales que presenta el movimiento económico en el país. Además, permitirá tener un mejor enfoque de las políticas públicas que se generen con el propósito de dar cumplimiento a la nueva ley de servicios financieros o el de ampliar la cobertura de los servicios financieros, sin dejar de lado a los sectores más vulnerables.

La investigación aportará una compilación histórica de cómo ha ido evolucionando la inclusión financiera en el país, reflejando la situación hace más de 20 años atrás y como poco a poco ha ido creciendo su participación entre la población en general, además de describir como han ido evolucionando los servicios financieros enmarcados en la legislación pasada y dentro de la nueva ley de servicios financieros.

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

Para el presente trabajo se tomó en cuenta el desarrollo teórico relacionado a la inclusión financiera y la manera que se genera la percepción de un proceso.

2.1 MARCO CONCEPTUAL

La temática de la inclusión financiera ha ido ganando una importante relevancia en las últimas décadas tanto a nivel mundial como nacional, llegando en algunos casos a ser prioridad en materia de desarrollo, principalmente por los impactos que está teniendo en la población más pobre y vulnerable. De acuerdo a las conclusiones a las que llegan organismos internacionales encargados de estudiar el tema de la inclusión financiera, estos afirman que la misma tiene efectos positivos en el crecimiento económico, la estabilidad financiera y la cohesión social, es más, indican que los formuladores de políticas públicas de muchos países en desarrollo y emergentes están incluyendo el acceso a los servicios financieros formales para los sectores vulnerables de la población en las agendas nacionales de desarrollo y lo están considerando una meta de las políticas públicas (Alianza para la Inclusión Financiera, 2014).

Siendo que la inclusión financiera es un tema complejo de analizar por los distintos entornos donde se desarrolla y las diversas perspectivas que hay que tener en cuenta para su comprensión y medición, este concepto tiene sus defensores como también sus detractores. Entre sus defensores están los hacedores de políticas públicas, organismos internacionales, organizaciones no gubernamentales y las propias entidades financieras (formales y no formales), entre tanto sus detractores son aquellos que cuestionan fuertemente los impactos que están teniendo en las economías de los países en vías de desarrollo y en la población objetivo de este proceso, de ahí que se debe hacer un análisis para diferenciar los impactos que pueden llevar hacia una “inclusión financiera positiva” o una “inclusión financiera negativa”.

2.1.1 Inclusión financiera

La existencia de un sistema financiero es un requisito imprescindible para el desarrollo de la actividad económica de un país, por lo que la inclusión financiera debe desarrollarse dentro de un sistema financiero, el cual debe ser formal como principal característica. En ese sentido, el sistema financiero formal de un país está formado por el conjunto de instituciones, medios y mercados, cuyo fin primordial es canalizar el ahorro que generan los prestamistas hacia los prestatarios, así como facilitar y otorgar seguridad al movimiento de dinero y al sistema de pagos.

Aunque dentro del campo de estudio no hay un consenso sobre la definición de la Inclusión Financiera, por lo general se toma en cuenta tres dimensiones al analizar su nivel de desarrollo en un país; acceso, uso y calidad de los servicios financieros (Trujillo & Navajas, 2014, p. 1).

En ese sentido, la inclusión financiera se puede entender como el proceso de llevar a la población no bancarizada al sistema financiero formal, para darles oportunidad de tener acceso a servicios financieros, que van desde el ahorro, los pagos de servicios y transferencias, hasta el crédito y los seguros. A través de las iniciativas de inclusión financiera se procura que estos y otros productos estén disponibles para toda la población de una manera segura, adecuada y eficaz en función de los costos. Además, la inclusión financiera debe comprender el acceso y uso de servicios financieros bajo una regulación apropiada que garantice esquemas de protección al consumidor y promueva la educación financiera para mejorar las capacidades financieras de todos los segmentos de la población.

2.1.1.1 Componentes del proceso de inclusión financiera

a) Microfinanzas

De acuerdo a la ley 393 de Servicios Financieros, las microfinanzas están definidas como; la actividad financiera referida a la provisión de microcrédito, servicios de ahorro en pequeña escala y otros servicios financieros adecuados a las necesidades de personas naturales independientes y autoempleadas de bajos ingresos y a microempresas y pequeñas unidades económicas, de manera sostenible.

Las microfinanzas se refieren a un movimiento que concibe un mundo en el que los hogares de ingreso bajo tienen acceso permanente a servicios financieros de calidad y accesibles dirigidos a financiar actividades que produzcan ingresos, generar activos, estabilizar el consumo y entregar protección contra riesgos. Inicialmente, el término estaba estrechamente vinculado con los microcréditos, pero se ha ampliado para incluir una variedad de servicios, como ahorros, seguros, pagos y remesas.

Las microfinanzas comenzaron desplegándose con el doble propósito de contribuir a la lucha contra la pobreza y de obtener réditos suficientes para alcanzar su sostenibilidad, lo cual permitió que el proceso encuentre una forma de acceso más fácil a las poblaciones desatendidas por el sistema financiero. Siendo que las microfinanzas son una forma de la inclusión financiera, en la Cumbre Mundial del Microcrédito de 1997, ya se consideraba a esta como un instrumento de lucha contra la pobreza y su objetivo era la cobertura del microcrédito a las familias más pobres, tomando como desafío pasar de 13 a 100 millones de prestatarios en el planeta.

En Bolivia las microfinanzas surgieron de la necesidad de amplios sectores de la población para encontrar sus propios medios de vida, luego de la catástrofe económica de comienzos de los años ochenta y de las políticas de ajuste que se aplicaron posteriormente y que dieron lugar a una enorme pérdida de puestos de trabajo formales.

b) Microcréditos

Los microcréditos son posiblemente la parte esencial de las microfinanzas, las cuales por mucho tiempo han sido vinculados a un planteamiento doctrinario que vinculaba al crecimiento del microcrédito con la reducción de la extrema pobreza², y aunque no existen estudios concluyentes que validen esta relación, la cobertura de servicios de microcrédito a poblaciones vulnerables, ciertamente generan actividades económicas, comerciales y productivas que mitigan los efectos de las carencias y los niveles de vulnerabilidad de esas poblaciones. En Bolivia los microcréditos tienen una

² Tendencia mencionada en la Cumbre Mundial del Microcrédito en 1997 y en la declaración de Año del Microcrédito en 2005 por las Naciones Unidas.

fuerte relación con las microfinanzas y esto hace que se tenga un proceso integral y positivo.

De acuerdo a la ley 393 de Servicios Financieros, el microcrédito está definido como; el crédito a personas con actividades de autoempleo, microempresas y pequeñas unidades económicas, con la aplicación de tecnologías crediticias especializadas para este tipo de clientes y cuya fuente de repago son los ingresos generados por dichas actividades.

El microcrédito en Bolivia está mayoritariamente presente en los sectores productivos: agropecuario, industria y construcción, pero también tiene una fuerte participación en el sector comercial, particularmente importante en el occidente del país.

c) Educación financiera

La educación financiera es un componente de la inclusión financiera para mejorar las capacidades financieras de todos los segmentos de la población, el cual puede ser un factor determinante para tener un proceso exitoso de inclusión financiera en un país. En ese sentido, la educación financiera se entiende como el proceso por el cual los consumidores/inversores financieros mejoran su entendimiento de los productos, conceptos y riesgos financieros y, mediante información, instrucción o asesoramiento objetivo, desarrollan las habilidades y la confianza para llegar a ser más conscientes de los riesgos y oportunidades financieras, para realizar elecciones informadas, saber dónde dirigirse en caso de requerir ayuda y adoptar otras acciones efectivas para mejorar su bienestar económico (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos, 2005).

Por su parte, la ley 393 de Servicios Financieros en su artículo 79 indica que es obligación y responsabilidad de las entidades financieras diseñar, organizar y ejecutar programas formalizados de educación financiera para los consumidores financieros, en procura de lograr los siguientes objetivos:

- Educar sobre las características principales de los servicios de intermediación financiera y servicios financieros complementarios, sus usos y aplicaciones, y los beneficios y riesgos que representan su contratación.

- Informar de manera clara sobre los derechos y obligaciones asociados a los diferentes productos y servicios que ofrecen.
- Educar sobre los derechos de los consumidores financieros y los mecanismos de reclamo en primera y segunda instancia.
- Informar sobre el sistema financiero, el rol de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI y el carácter de la normativa.

d) Otros componentes

Si bien los microcréditos y la educación son los pilares del proceso de inclusión financiera, también hay otros componentes que hacen de este proceso tenga un carácter integral. Entre los principales podemos mencionar:

- **Ahorro**, a efectos de la ley 393, es la parte de los ingresos que no se gasta en el consumo presente, sino que es conservado para el uso futuro y depositado en entidades de intermediación financiera. Dentro de las razones que tienen las familias de menores ingresos para ahorrar, está la de contar con alguna alternativa de ahorro de carácter metódico que vincule este ahorro a un destino específico, decisión que está rodeada de incertidumbre respecto de los ingresos futuros, la esperanza de vida, los probables problemas de salud, etc.
- **Pago de servicios básicos**, es el acceso que tiene la población en general para realizar el pago en entidades financieras de servicios como el agua, la luz, el gas y los servicios de comunicación.
- **Cobro de remesas**, Instrucción de pago emitida por una persona natural a favor de un tercero en un lugar y en una fecha determinados, usando los servicios de una entidad financiera. Las remesas son ganancias que los emigrantes envían a su país de origen, normalmente a sus familiares.
- **Seguros**, contrato denominado póliza de seguro, por el que una Compañía de Seguros (el asegurador) se obliga, mediante el cobro de una prima y para el caso de que se produzca el evento cuyo riesgo es objeto de cobertura a indemnizar, dentro de los límites pactados, el daño producido al asegurado; bien a través de un capital, una renta, o a través de la prestación de un servicio.

2.1.1.2 Tendencias

a) Inclusión financiera positiva

En un entorno favorable la inclusión financiera puede considerarse como positiva porque puede mejorar las condiciones de vida de la población vulnerable cuando sus necesidades coinciden con servicios adecuados en mercados financieros incluyentes y eficientes, impulsando la actividad económica, mejorando la prestación de otros beneficios sociales y dando soluciones privadas novedosas entre otras. Se dice que los servicios ofrecidos ciertamente generan actividades económicas comerciales y productivas que mitigan los efectos de las carencias y los niveles de vulnerabilidad. Además, las tecnologías crediticias que presentan un fuerte componente de desarrollo humano, también aportan al bienestar económico-social y el desarrollo de la autoestima.

b) Inclusión financiera negativa

Por otro lado, también se debe hablar de una inclusión financiera negativa la cual al no ser adoptada correctamente está haciendo que en algunos casos los "incluidos financieramente" en lugar del modelo que propone la generación de emprendimientos, usen los fondos para el consumismo y ahonden su pobreza, endeudándose y viéndose forzado a cubrir sus deudas con los pocos activos que tienen, acudiendo en algunos casos a la familia y amigos o a otros medios no recomendables. Esto hace que los mercados sean los que se empoderen y crezcan y no así los pobres y si a esto sumamos que hay muchos ejemplos de países donde aprovechando de la necesidad de la gente, las entidades financieras colocan préstamos con tasas de interés muy altas que hacen que el negocio sea considerado como poco decente y abusivo en detrimento de los más vulnerables.

Sobre este punto, el modelo que incentiva los micro emprendimientos como resultado estrella del proceso de inclusión financiera es criticado fuertemente por grupos de intelectuales en distintas partes del mundo, economistas como Milford Bateman³, sostiene que "las microfinanzas constituyen una intervención anti-

³ El Dr. Milfort Bateman es un consultor independiente en políticas de desarrollo de la economía local, catedrático de economía en la Universidad Juraj Dobriła en Pula, Croacia, profesor adjunto de estudios de desarrollo en la Universidad de Saint Mary's en Halifax. columnista en el periódico británico The Guardian.

desarrollo y que lejos de ayudar a superar la pobreza, no hace sino profundizarla, provocando la progresiva desindustrialización, infantilización e informalización de la economía" (Bateman M. , La Era de las Microfinanzas: Destruyendo las economías desde abajo, 2013). También se puede mencionar el caso de países como Sudáfrica donde se dice que hay inversores de las microfinanzas que están huyendo con el argumento de que el sector está al borde de un colapso auto orquestado, ya que es un modelo que ha fracasado (Bateman M. , 2013).

Estas afirmaciones tienen sentido cuando existen políticas de gobierno las cuales pretenden escudarse de las Microfinanzas y dejan de invertir en beneficio de sectores vulnerables y en la lucha contra la pobreza, cuando no hay políticas de fomento real al emprendimiento formal. Sobre esto último, es importante hacer la diferenciación entre los emprendimientos formales e informales, los primeros son aquellos que generan empleos de calidad y aportan al estado mediante el pago de impuestos, mientras que los segundos son aquellos que tienen malas prácticas al evadir impuestos, generar pocos empleos violando los derechos laborales y compitiendo deslealmente a los formales.

c) Exclusión Financiera

La exclusión financiera hace referencia a una persona que no tiene acceso a alguno o a ninguno de los servicios ofrecidos por las instituciones financieras o cuando no hace uso de ellos, esto suele imponer altos costos de oportunidad a aquellas personas que más las necesitan. Según datos del Banco Mundial, alrededor de la mitad de todos los adultos en edad laboral están excluidos de los servicios financieros formales a nivel mundial. Se calcula que al año 2013 hubo cerca de 2,500 millones de personas en todo el mundo excluidas financieramente (Banco Mundial, 2018, 20 de abril).

Sin acceso a servicios financieros formales, las familias pobres dependen de mecanismos informales muy arraigados: familiares y amigos, mecanismos de crédito rotatorio, casas de empeño, usureros, ahorros "bajo del colchón". En ocasiones, estos mecanismos informales constituyen una propuesta atractiva que es importante y viable. Sin embargo, a menudo son insuficientes y poco confiables, y pueden ser muy

onerosos. La exclusión financiera suele imponer altos costos de oportunidad a aquellas personas que más las necesitan.

d) Bancarizar la pobreza

Se entiende a la bancarización como el uso masivo del sistema financiero formal por parte de los individuos, para la realización de transacciones financieras o económicas, incluyendo no solo los tradicionales servicios de ahorro y crédito, sino también la transferencia de recursos y la realización de pagos a través de la *red bancaria formal*. Por su parte, la nueva ley de servicios financieros la define como “Grado de acceso al sistema de intermediación financiera por parte del cliente financiero”.

Si bien en los últimos años la crecida de la bancarización ha ganado importancia gracias al reconocimiento que se le ha dado al sector financiero como elemento que contribuye al desarrollo, hay una corriente iniciada en España la cual indica que “dar un préstamo a un pobre no lo saca de la pobreza, simplemente lo endeuda, y encima cambiará pobreza por miseria” (Instituto de Ciencias Económicas y de Autogestión, 2011).

Se cree que “se están utilizando los microcréditos como una nueva forma de dejar las ayudas al desarrollo en manos de la banca, que ya no tendrá que dirigir capital a fondo perdido”, a su vez mencionan enfáticamente que “Hay que tener muy claro que los microcréditos no son una donación”. Aún peor, se acusa a los microcréditos de "bancarizar la pobreza" y "extender el capitalismo" al sector de los pobres, donde las necesidades básicas de la población no pueden estar sujetas al acceso a ningún tipo de crédito y con esto mercantilizar las necesidades de las personas.

Por lo mencionado, bancarizar la pobreza se puede entender como un proceso de endeudamiento de los pobres ante el sistema bancario formal, a través de créditos.

2.1.2 Comportamiento del consumidor

Siendo que no existen estudios conclusivos sobre la relación entre el crecimiento de los microcréditos y la reducción de la pobreza, es importante evaluar la inclusión financiera en Bolivia mediante la percepción que se tiene de esta temática

para determinar si el modelo adoptado contribuye a mejorar las condiciones de vida de la población más vulnerable. Para esto, se analizará el proceso de percepción de las personas a partir del estudio del comportamiento del consumidor.

Según Schiffman y Lazar, el comportamiento del consumidor se define como “el comportamiento que los consumidores exhiben al buscar, comprar, utilizar, evaluar y desechar productos y servicios que ellos esperan que satisfagan sus necesidades” (Schiffman & Lazar Kanuk, 2010, p. 5). El campo estratégico y aplicado del comportamiento del consumidor en su orientación de negocios más reciente conocida como orientación de marketing, establece que las empresas se enfoquen más en los consumidores y las preferencias de éstos; es decir, se trata de tener al consumidor en primer lugar en su pensamiento y en su planeación de negocios. Dicho de otra manera, se busca lo que los consumidores quieren, y no aquello que una compañía encuentra más sencillo o menos costoso de producir.

En la actualidad, el estudio del comportamiento del consumidor es interdisciplinario, es decir, se basa en los conceptos y las teorías sobre el ser humano que fueron desarrollados por científicos de disciplinas tan diversas como psicología, sociología, psicología social, antropología cultural y economía. Sin embargo, las teorías iniciales sobre el comportamiento del consumidor se basaron en la teoría económica, es decir, en la noción de que los individuos actúan racionalmente para maximizar sus beneficios en la compra de bienes y servicios. Posteriormente se reveló que los consumidores también son proclives a realizar compras por impulso, y a dejarse influir no sólo por familiares y amigos, anunciantes y modelos de roles, sino también por su estado de ánimo, la situación y sus emociones (Schiffman & Lazar Kanuk, 2010, p. 18). Todos esos factores se combinan para construir un modelo integral del comportamiento del consumidor, que refleje tanto los aspectos cognitivos como emocionales en la toma de decisiones del consumidor.

En el marco de este enfoque integral, el comportamiento del consumidor se focaliza en la manera en que las personas toman decisiones para adquirir un producto o servicio. Uno los cuatro factores psicológicos primordiales que influyen en la

decisión de compra de una persona es la percepción, los otros son la motivación, el aprendizaje, y creencias y actitudes (Kotler & Armstrong, 2008, p. 138).

a) Motivación

La motivación se define como “la fuerza impulsora dentro de los individuos que los empuja a la acción” (Schiffman & Lazar Kanuk, 2010, p. 88). Esta fuerza impulsora se genera por un estado de tensión que existe como resultado de una necesidad insatisfecha. Todos los individuos tienen necesidades, anhelos y deseos. Los individuos se esfuerzan tanto consciente como subconscientemente por reducir dicha tensión eligiendo metas y valiéndose de un comportamiento que, según sus expectativas, satisfará sus necesidades y, de esa manera, aliviará el estrés que padecen. Las metas específicas que eligen y los cursos de acción que toman para alcanzar sus metas son resultado de las características de su personalidad, de sus percepciones, del aprendizaje, las experiencias previas y de las actitudes.

Todos los seres humanos tienen necesidades: algunas son innatas, otras, adquiridas. Abraham Maslow⁴ trató de explicar por qué la gente quiere satisfacer ciertas necesidades en ciertos momentos. Se preguntó, ¿Por qué una persona dedica mucho tiempo y energía a su seguridad personal y otra los dedica a ganar la estima de otros individuos? La respuesta es que las necesidades humanas conforman una jerarquía, desde las más urgentes, situadas abajo, hasta las menos urgentes, arriba. Una persona trata de satisfacer primero la necesidad más importante. Cuando esa necesidad se satisface, deja de ser un motivador y la persona tratará entonces de satisfacer la siguiente necesidad más apremiante (Kotler & Armstrong, 2008, p. 139).

⁴ Psicólogo estadounidense conocido como uno de los fundadores y principales exponentes de la psicología humanista, una corriente psicológica que postula la existencia de una tendencia humana básica hacia la salud mental, que se manifestaría como una serie de procesos de búsqueda de autoactualización y autorrealización.

Figura N° 4

Jerarquía de Maslow de las necesidades



Nota: Fundamentos de marketing. Kotler & Armstrong, 2008, p. 139

Las necesidades que pertenecen al segundo nivel de la pirámide de Maslow (necesidades de seguridad), tienen que ver con las expectativas y con el modo en el que las condiciones de vida permiten desarrollar proyectos a mediano y a largo plazo. Entonces, si se considera que el acceso a los productos y servicios financieros para personas en situación de vulnerabilidad económica es importante para la generación primaria de recursos económicos en sus hogares, se podría indicar que esta necesidad se encuentra dentro del segundo nivel de la pirámide.

Al igual que las necesidades, las personas tienen metas, las cuales son los resultados buscados a partir de un comportamiento motivado. Los individuos establecen sus metas tomando como base sus valores personales y eligen los medios que consideran les ayudarán a alcanzar sus metas buscadas. Para cualquier necesidad hay muchas metas diferentes y adecuadas. Las metas que los individuos eligen dependen de sus experiencias personales, su capacidad física, las normas y los valores culturales prevalecientes, así como la accesibilidad de la meta en los entornos físico y social.

La motivación tiene una dinámica en la cual conforme los individuos alcanzan sus metas, desarrollan otras nuevas. Si no logran sus metas, continúan esforzándose por ellas o desarrollan otras metas sustitutas. Sin embargo, quienes no alcanzan sus metas es probable que reduzcan sus niveles de aspiración. De esta manera, la selección de metas a menudo se realiza en función del éxito y del fracaso experimentado. Las expectativas se basan muchas veces en la experiencia vivida.

Los motivos y las necesidades pueden tener dirección positiva o negativa. Los impulsos positivos hacen referencia a las necesidades, anhelos o deseos; y los impulsos negativos, a los temores o aversiones. No obstante, aun cuando las fuerzas motivacionales positivas y negativas parecen muy diferentes en términos de actividad física (y a veces también emocional), son similares en un aspecto básico: ambas sirven para iniciar y mantener el comportamiento humano.

b) Aprendizaje

Las necesidades insatisfechas conducen a la motivación, la cual, a la vez, estimula el aprendizaje. Si un consumidor se siente gratificado al disfrutar con un producto o servicio adquirido, ese individuo habría aprendido a asociar la adquisición con un sentimiento placentero y, por lo tanto, es probable que repita la conducta aprendida y se convierta en un cliente leal.

Cuando una persona actúa (responde) de manera predecible ante un estímulo conocido, se dice que “ha aprendido”. El aprendizaje del consumidor es el proceso mediante el cual los individuos adquieren la experiencia y los conocimientos acerca de las compras y el consumo, que en el futuro aplicarán en su comportamiento respectivo (Schiffman & Lazar Kanuk, 2010, p. 192). La teoría cognitiva del aprendizaje sostiene que el tipo de aprendizaje más característico del ser humano es la resolución de problemas, la cual permite a los individuos lograr cierto nivel de control sobre su entorno. El aprendizaje cognitivo ocurre cuando una persona tiene una meta y debe buscar y procesar datos para tomar una decisión o resolver un problema. Por otro lado, se tiene el aprendizaje por emulación u observación de estereotipos, el cual es el proceso por el cual los individuos aprenden comportamientos al observar la conducta de los demás y las consecuencias de tal

comportamiento. Sus modelos suelen ser personas a quienes admiran porque tienen alguna afinidad con ellos, o por ser poseedoras de ciertas características como apariencia, logros, habilidades y hasta clase social (familia, colegas).

Conforme los individuos obtienen más conocimientos acerca de algún tema, van ampliando sus redes de relaciones y, algunas veces, también su búsqueda de información adicional. A este proceso se le conoce como activación, el cual implica relacionar los nuevos datos con los anteriores, con la finalidad de que el material resulte más significativo.

c) Creencias y actitudes

Al hacer y aprender, la gente adquiere creencias y actitudes. Éstas, a su vez, influyen en su comportamiento. Una creencia es una idea descriptiva que una persona tiene acerca de algo. Las creencias podrían estar basadas en conocimientos reales, opiniones, o en la fe, y pueden tener o no alguna carga emocional.

Una actitud es una predisposición aprendida para comportarse de una manera consistentemente favorable o desfavorable en relación con un objeto determinado. Las actitudes son relativamente consistentes respecto del comportamiento que reflejan. Sin embargo, a pesar de su consistencia, las actitudes no necesariamente son de carácter permanente, en realidad cambian. Las actitudes preparan mentalmente a una persona para que una cosa le guste o le disguste, para acercarse a ella o alejarse de ella.

En la formación de las actitudes del consumidor influyen poderosamente la influencia de familiares y amigos, el marketing directo y los medios de comunicación masivo e internet. Sin embargo, el medio principal por el cual se forman las actitudes en relación con bienes y servicios es la experiencia directa que obtiene el consumidor cuando los prueba y los evalúa.

Cuando se habla de la formación de una actitud, se hace referencia al cambio que existe entre no tener ninguna actitud hacia un objeto determinado y sí tener alguna actitud concreta acerca de él. Algunas veces, las actitudes se forman después de la compra y el consumo de un producto o servicio.

2.1.2.1 Percepción

Las personas actúan y reaccionan basándose en sus percepciones, no en la realidad objetiva. Para cada individuo, la realidad es un fenómeno, toman sus decisiones basándose en lo que perciben y no en la realidad objetiva.

La percepción se define como el proceso mediante el cual un individuo selecciona, organiza e interpreta los estímulos para formarse una imagen significativa y coherente del mundo (Schiffman & Lazar Kanuk, 2010, p. 157). Dos individuos podrían estar expuestos a los mismos estímulos y aparentemente en las mismas condiciones; sin embargo, la forma en que cada uno de ellos los reconoce, selecciona, organiza e interpreta es un proceso muy singular, y está basado en las necesidades, valores y expectativas específicos de cada ser humano.

La percepción es subjetiva, selectiva y temporal: Subjetiva, ya que las reacciones a un mismo estímulo varían de una persona a otra; selectiva ya que la persona no puede percibir todo al mismo tiempo y selecciona su campo perceptual en función de lo que desea percibir; temporal, ya que es un fenómeno a corto plazo. La forma en que las personas llevan a cabo el proceso de percepción evoluciona a medida que se enriquecen las experiencias, o varían las necesidades y motivaciones de los mismos.

La percepción es un proceso que se realiza en tres fases:

- a) Selección.** - Se refiere al hecho de que el sujeto percibe aquellos mensajes a que está expuesto según sus actitudes, intereses, escala de valores y necesidades. Las personas tienden a percibir de acuerdo con sus expectativas (lo que están preparados o “dispuestos” a ver) y sus motivaciones en ese momento (sus necesidades, deseos, intereses, etcétera).
- b) Organización.** - Los estímulos seleccionados se organizan y clasifican en la mente del individuo configurando un mensaje. Las personas los clasifican de modo rápido asignándoles un significado que varía según cómo han sido clasificadas, obteniéndose distintos resultados. Además, tienden a agrupar automáticamente los estímulos, para formar una impresión unida, en función de su proximidad, similitud y continuidad.

c) Interpretación. - Trata de dar significación a los estímulos previamente seleccionados y organizados. La interpretación depende de la experiencia previa del individuo, así como de sus motivaciones, intereses personales y su interacción con otras personas. Por ello, la forma de interpretar los estímulos puede variar, a medida que se enriquece la experiencia del individuo o varían sus intereses.

2.1.2.2 Percepción del comportamiento del consumidor de productos y servicios financieros

El proceso de inclusión financiera en Bolivia ya iniciado a principios de los años 90, e impulsado con la nueva ley de servicios financieros (2013) ha significado para los consumidores bolivianos un proceso novedoso por las características de los nuevos productos y servicios ofertados. Quizás esto se da con mayor notoriedad dentro del entorno sociocultural y demográfico que corresponde al sector económicamente más vulnerable, lo cual permite que se haga una inferencia de cómo es la percepción de este sector de la sociedad frente a los productos y servicios que ofrece el sistema financiero formal.

A diferencia de las características biológicas, desde una edad temprana se empieza a adquirir un conjunto de creencias, valores y costumbres del entorno social que conforman la cultura propia de las personas. En muchos sectores incluso se puede hablar de una subcultura específica que tienen creencias, valores y costumbres que los distinguen de otros miembros de la misma sociedad. Además, se adhieren a la mayoría de las creencias, los valores y los patrones de comportamiento culturales dominantes de la sociedad en su conjunto.

En lo referente a su comportamiento como consumidores, los rasgos subculturales (género, origen étnico, edad, región geográfica) se manifiestan con mayor intensidad en el consumo de productos y servicios que de alguna forma sienten que los identifican o por lo menos con aquellos con los que se sienten más cómodos. Esto ha sido asimilado de manera adecuada desde las primeras entidades microfinancieras quienes en base a su experiencia y al know how adquirido, han permitido que la adecuación de la nueva normativa adopte estos criterios.

Adicionalmente se puede decir que el proceso de inclusión financiera puede ser visto como un proceso innovador para muchos sectores de la población, por los elementos que definitivamente han cambiado el modo de vivir de estos. Para esto, es importante en el estudio del comportamiento del consumidor, el entender la aceptación de productos y servicios nuevos, el cual es investigado mediante la difusión de innovaciones.

La difusión de innovaciones se interesa por el proceso de difusión y el proceso de adopción. En el sentido más amplio, la difusión es un macroproceso mediante el cual la aceptación de una innovación (artículo, servicio, idea o práctica nuevos) se difunde a través de la comunicación (de medios de comunicación masiva, personal de ventas o conversaciones informales), entre los miembros de un sistema social (un mercado meta) en cierto periodo. En cambio, la adopción es un microproceso, que se enfoca en las etapas por las que atraviesa un consumidor individual al decidir si acepta o rechaza un nuevo producto.

En el caso de los productos y servicios financieros ofertados por las primeras microfinancieras, si bien la mayoría de estos no eran nuevos, se podría decir que eran modificados por estar orientados a un sector de la población que no estaba siendo atendido y por lo tanto para su penetración debían tener variantes que hicieran más amigable este proceso. En este sentido hablamos de una innovación continua, la cual implica la introducción de un producto modificado el cual no es totalmente nuevo, es decir la novedad se basa en la percepción que tenga el consumidor del producto, y no en sus características físicas ni en las realidades del mercado. No todos los productos que son “nuevos” tienen el mismo potencial de aceptación por parte del consumidor. Algunos de ellos parecen aceptarse casi de la noche a la mañana en tanto que otros tardan demasiado tiempo en ganar la aceptación del consumidor e incluso parece que nunca la alcanzan en forma generalizada. La rapidez con que una innovación se propaga en un mercado depende, en gran medida, de las comunicaciones entre la empresa (en este caso también la difusión de la nueva normativa) y los consumidores, así como de la comunicación entre los propios consumidores (comunicación interpersonal).

En los últimos años, se ha desarrollado gran variedad de nuevos canales de comunicación, destinados a informar a los consumidores acerca de productos y servicios innovadores. La difusión de un nuevo producto ocurre en un sistema social (ambiente físico, social o cultural al cual pertenecen los individuos y dentro del cual funcionan ellos mismos), con sus propios valores o normas especiales, que influye en la aceptación o el rechazo de nuevos productos. Cuando un sistema social tiene una orientación moderna, la aceptación de las innovaciones probablemente será alta. En cambio, cuando un sistema social es tradicional en su orientación, las innovaciones que se perciban como algo radical, o como una transgresión a las costumbres establecidas, quizá sean rechazadas por sus miembros.

2.1.2.3 Indicadores de percepción

Por todo lo mencionado respecto al comportamiento del consumidor, se puede constituir un marco de referencia para el análisis de la percepción mediante indicadores que estarán organizados sobre la base de 6 ejes que corresponden al tipo de relaciones que la población establece con el proceso de inclusión financiera. Estos ejes están estructurados de la siguiente manera:

- **Indicadores de uso de los servicios financieros.** Toma en consideración el nivel de acceso que el público tiene a los servicios financieros, el tiempo que los usa y el tipo de servicios que tiene a su alcance.
- **Indicadores de conocimiento y educación financiera.** Mide el nivel de comprensión que la población tiene sobre términos y conceptos relacionados a la educación financiera, así como el nivel de autovaloración que se tiene sobre sus conocimientos del uso de los servicios financieros.
- **Indicadores de motivación.** Estos indicadores intentan conocer cuáles son las motivaciones que la población tiene o ha tenido para hacer uso de los servicios financieros y cuál ha sido su influencia para la misma.
- **Indicadores de interés.** Mide el nivel de interés de la población respecto a los servicios financieros y su nivel de comprensión respecto a beneficios y riesgos que puedan representar el uso de estos servicios.

- **Indicadores de actitudes.** Se formula sobre la base de opiniones respecto a la experiencia que se tiene o ha tenido en el uso de servicios financieros y su nivel de confianza a las entidades financieras.
- **Indicadores de aprendizaje.** Se trata de indicadores que en base al aprendizaje acumulado por el uso de servicios financieros muestra el nivel de aceptación que la población tiene sobre estos servicios, así como su postura respecto a las entidades financieras.

2.2 MARCO REFERENCIAL

En Bolivia al hablar del proceso de inclusión financiera necesariamente se debe hacer referencia a la evolución de las microfinanzas y su entorno regulatorio, ya que fue esta última y su evolución la que propició un escenario favorable para tener en la actualidad altos niveles de inclusión financiera en comparación con lo que se tenía hace 20 años atrás. A principios de los noventa los niveles de inclusión financiera eran muy bajos, donde solo las empresas grandes o las personas de clase media y clase alta tenían acceso al sistema financiero formal como tal, no había ninguna opción de microcréditos, tampoco la opción ni la costumbre de abrir cuentas de ahorro por parte de los sectores más vulnerables de la población boliviana.

Fue el año 1985 mediante el decreto 21060 donde se crea el mercado de demanda del microcrédito en función al incremento de la desocupación y la multiplicación del mercado informal, que sumado al cierre de la Banca Estatal en 1991 crean un vacío en la oferta de servicios financieros. De ahí en adelante el sistema ha ido desarrollándose institucionalmente y ha alcanzado cada vez más logros de cobertura, expansión, diversificación y penetración financiera principalmente al aporte de las ONGs financieras, los bancos especializados en microfinanzas y los Fondos Financieros Privados, pero también factores como la estabilidad económica, el nuevo modelo basado en la demanda interna y las políticas de inclusión social de los últimos años han incidido en ese comportamiento.

En la actualidad la inclusión financiera es vista como una importante prioridad en materia de desarrollo siendo contemplada dentro el plan nacional de desarrollo, la agenda patriótica 2025, incluso en la nueva constitución política del estado

plurinacional, abordando la temática como una importante política de inclusión social. En este sentido quizás el mayor aporte de las últimas gestiones de gobierno fue brindar el marco regulatorio que ha sido fundamental en este proceso de inclusión financiera.

2.3 MARCO HISTÓRICO

La temática de la inclusión financiera va necesariamente ligada al desarrollo de las microfinanzas, porque son estas las que han dado pie a que en la actualidad se tenga un proceso agresivo de inclusión financiera principalmente a los sectores más vulnerables.

Las microfinanzas comenzaron en Bangladesh y en partes de América Latina a mediados de la década de 1970 para conceder crédito a los pobres que, por lo general, no tenían acceso a servicios financieros formales. Fue el Dr. Muhammad Yunus (Premio Nobel de la Paz en 2006), cuando en 1974, en un intento por ayudar a la gente pobre de Bangladesh prestó 27 dólares a 42 personas sin exigirles ningún tipo de garantías. Esto fue a raíz de que conoció a una mujer que producía artesanías de bambú y que para obtener la materia prima necesitaba endeudarse con los prestamistas locales que cobraban altos intereses e imponían condiciones abusivas que mantenían a la gente en estado de semiesclavitud, lo que generaba un círculo vicioso de pobreza.

La reacción que generó al otorgar esos microcréditos fue inesperada, los préstamos fueron devueltos a su vencimiento. De allí surgió la idea de proponerle al director del banco universitario, donde laboraba el Dr. Yunus, que realizara los préstamos a los pobres. La respuesta era de esperarse: no se podía prestar dinero a los pobres porque no podían devolverlo. Después de seis meses de negociación, y quedando él como aval, logró que le fueran autorizados 300 dólares. La sorpresa fue aún mayor cuando se recuperó hasta el último centavo. El programa se amplió a más aldeas, y siempre se tenía el mismo resultado: la recuperación en todos los casos, el dinero siempre volvía. La respuesta de Yunus resultó ser útil y practicable, por lo que después de toparse con las barreras del banco tradicional, decidió montar su propio

banco a su manera. En 1983, después de dos años insistiendo a su gobierno, logró el permiso para fundar el Grameen Bank (Banco del Pueblo). De ahí en adelante el impulso que se les ha dado a las microfinanzas a nivel mundial ha logrado que esta vaya en constante desarrollo y crecimiento, al punto que en 2005 fue declarado Año Internacional del Microcrédito, por el Consejo Económico y Social de la Organización de las Naciones Unidas.

En este periodo de evolución de las microfinanzas, el componente esencial que ha llevado la batuta es el microcrédito, el cual ha ido evolucionando en la forma por la que inicialmente fue pensado. En la Primera Cumbre Mundial de Microcrédito en Washington DC (1997), el microcrédito era concebido como un instrumento de lucha contra la pobreza, y su objetivo central era la cobertura del microcrédito a familias pobres, en el caso particular de Asia y África, el planteamiento doctrinario del modelo a seguir fue la vinculación entre crecimiento del microcrédito y reducción de la extrema pobreza. Bajo este contexto el microcrédito se va expandiendo a nivel mundial con una fuerte participación de la cooperación internacional (mediante ONGs), con fondos subvencionados para este fin. Años después, en la Cumbre Mundial de Halifax realizada en Canadá (2006), se inicia un nuevo debate reconociendo que para atender a los sectores pobres de manera creciente era imprescindible que las entidades microfinancieras generasen los retornos financieros razonables y necesarios que les permitiera su crecimiento y la sostenibilidad de los servicios, dejando de lado poco a poco el modelo subvencionado de los microcréditos por uno donde el lucro de los inversionistas sea compatible con la misión social de atender a los más pobres.

Paralelamente se iba modelando el concepto de Inclusión Financiera, en 2003, la Organización de las Naciones Unidas promovió una Declaración definiendo metas de inclusión financiera; el G-20, a su vez, impulsó la inclusión financiera como un objetivo de política pública, induciendo a que los bancos centrales se fijan objetivos en este campo. Ya en 2011, se adopta la Declaración Maya (Alianza para la Inclusión Financiera, 2013), que propone convertir a la inclusión financiera en un factor determinante de las políticas públicas de los países en vías de desarrollo para la reducción de la pobreza, la estabilidad económica y el crecimiento. Fue en el mismo

2011 durante la última Cumbre Mundial del Microcrédito en Valladolid, donde se marca un punto de inflexión, integrando en el tratamiento del microcrédito y las microfinanzas el abordaje de la noción de Inclusión Financiera, activando con ello el debate sobre sus objetivos, su desempeño social, sus impactos y sus resultados en términos del desarrollo.

En el caso boliviano, este no ha quedado al margen de esta tendencia, las microfinanzas surgieron de la necesidad de amplios sectores de la población de encontrar sus propios medios de vida, luego de la catástrofe económica de comienzos de los años ochenta y de las políticas de ajuste que se aplicaron posteriormente y que dieron lugar a una enorme pérdida de puestos de trabajo formales. Esta situación de masiva desocupación sumada a olas migratorias del campo a la ciudad, forzó a las familias a buscar iniciativas de autoempleo, en ese momento la economía boliviana se vuelca hacia la informalidad y aparecen los primeros eslabones de la cadena microempresarial que, apenas dos décadas después, ofrece empleo a la mayor parte de la fuerza de trabajo del país. En gran parte, las microfinanzas surgen como respuesta a esta problemática, apoyando las iniciativas principalmente comerciales, pero también de servicios y productivas.

Si la situación económica nacional creó la necesidad, quienes se ocuparon de responder a esa necesidad fueron, en primer lugar, las Organizaciones No Gubernamentales (ONGs) Financieras, que a su vez resultaron del desarrollo de las primeras ONGs bolivianas de los años 70, que habían sido creadas con el propósito de aliviar la pobreza a través de labores de asistencia y capacitación. Es así que el proceso de desarrollo de las microfinanzas no puede ser desligado de la cooperación internacional, ya que ésta aportó fondos públicos (con carácter de donación o de préstamo blando, mayormente mediante fondos rotatorios) para el desarrollo de esta actividad, tanto para la ampliación de cartera como para el mantenimiento de gastos administrativos (Milligan, 1994). En ese entonces, la actividad crediticia se acompañaba con otras complementarias de fortalecimiento institucional como la capacitación técnica, contable y otros servicios que formaron parte del paradigma de desarrollo del momento.

El desarrollo de las tecnologías crediticias dio lugar a una diversidad de productos: crédito asociativo, grupo solidario, crédito individual y bancos comunales (Fundación para la Producción, 1998). El primer programa de microcrédito en Bolivia es organizado por la ONG Fundación para la Promoción y el Desarrollo de la Microempresa (PRODEM) en 1986. Entre 1985 y 1990, se crearían y consolidarían prácticamente todas las ONGs que se denominarían ONGs financieras, por especializarse en el tema. El crecimiento de la demanda por los servicios de estas instituciones provocó la búsqueda de sostenibilidad y ampliación de la escala de operaciones, lo que condujo a la investigación sobre captaciones del público. En 1992 se marca el punto de inflexión en el país con la creación de Banco Sol (proyecto iniciado por PRODEM ONG en 1988), por ser la primera institución especializada en microfinanzas, con fines de lucro y regulada por la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras. Los principales retos para Banco Sol fueron brindar información oportuna, estandarizar los procedimientos crediticios y adecuarse a la regulación de previsión y cálculo de mora, la que se estimaba con mucha heterogeneidad entre las instituciones microfinancieras de ese entonces.

Este punto de inflexión del desarrollo de las microfinanzas está marcado también por dos diferencias en el discurso de las instituciones microfinancieras: i) se comienza a manejar el concepto de “libre disponibilidad”, lo que equivale a decir que el cliente -y no la institución- es el que debe definir el destino de los recursos, y ii) existe un común acuerdo en que la tasa de interés debe servir no únicamente para mantener gastos administrativos, sino también costos financieros, riesgos de cambio e, incluso, costos de oportunidad. Con esto, Banco Sol generó interés desde otras ONG e instituciones microfinancieras por convertirse en intermediarios financieros regulados, ya que pone sobre la mesa la posibilidad del acceso a depósitos bancarios (inicialmente captaciones del público con excepción por las cuentas a la vista) que anteriormente solo eran permitidos a la banca comercial tradicional, lo que permitiría a estas instituciones tener una mayor estabilidad financiera y ser más resistente en épocas de estrés financiero, así como también ser más atrayente para potenciales inversores.

En 1995 con el Decreto Supremo 24000 se regula el funcionamiento de los Fondos Financieros Privados (FFP) creados en la Ley de Bancos de 1993. El primer FFP en crearse fue Caja Los Andes, constituido en 1995 con el aporte de la ONG PRO CREDITO y personas naturales, además de agencias de cooperación internacional. Posteriormente, en 1997, la ONG FIE se transforma en FIE FFP. Luego, un grupo de ONGs (ANED, DIACONIA-FRIF, IDEPRO, UNITAS, FADES y CIDRE), formarían, en 1999, junto a algunas agencias de cooperación e inversionistas privados, Ecofuturo FFP. Finalmente, la ONG, Fundación PRODEM, que ya había constituido Banco Sol, conforma PRODEM FFP, el que comenzó a operar en el año 2000 y fue el último caso de ONG en transformarse en FFP.

Este sistema microfinanciero se caracterizó por un fuerte y sostenido crecimiento, el crecimiento anual de clientes entre 1992 y 1998 fue de 44%. En términos absolutos, ya tenían 35.552 clientes en 1992, que pasaron a 315.400 clientes en 1998. Al inicio de este período, Banco Sol copaba cerca al 50% de los clientes, mientras que en 1998 esta participación se redujo a 25%. El crecimiento de cartera de estas instituciones también tiene ese comportamiento en el mismo período, resaltando el caso de PROMUJER, que multiplicó en quince veces su cartera, y de Caja Los Andes, que lo hizo en seis veces. Otras instituciones -como IDEPRO y FIE- la triplicaron; Banco Sol, FADES y ANED la duplicaron (Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, 2013). Este período de crecimiento se caracteriza por la mayor participación de instituciones reguladas, ya que para el año 1998, el 60% de la cartera pertenecía al sistema microfinanciero regulado. Por otro lado, entre diciembre de 1998 y junio del 2004, mientras el sistema bancario redujo sus activos en casi 2.000 millones de dólares, las instituciones microfinancieras reguladas prácticamente triplicaron sus activos, desde 140 millones de dólares en 1998 a 403 millones de dólares en junio de 2004. La reducción del activo en el sistema bancario estuvo casi completamente relacionada a su cartera. En el caso de las instituciones microfinancieras reguladas, su cartera creció de 113 millones de dólares a 326 millones de dólares en ese periodo (Asociación de Instituciones Financieras de Desarrollo, 2004).

A pesar del crecimiento positivo y sostenido que tuvo el sector, hubo momentos negativos dentro de este periodo. Esto se manifestó mediante la conformación de asociaciones de deudores (entre 1999 y 2002) cuyas demandas principales fueron los cobros excesivos y las malas prácticas en la recuperación de créditos. Además, existieron factores que marcaron deficiencias en la evolución de las microfinanzas, tales como una masificación del crédito de consumo y la inexistencia de una central de riesgos común que provocaron el sobreendeudamiento de los clientes (Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, 2013, p. 287). Finalmente, debe añadirse, la mala utilización de tecnologías de crédito grupal en zonas rurales, debido a la competencia y una mal orientada búsqueda por incrementar cartera.

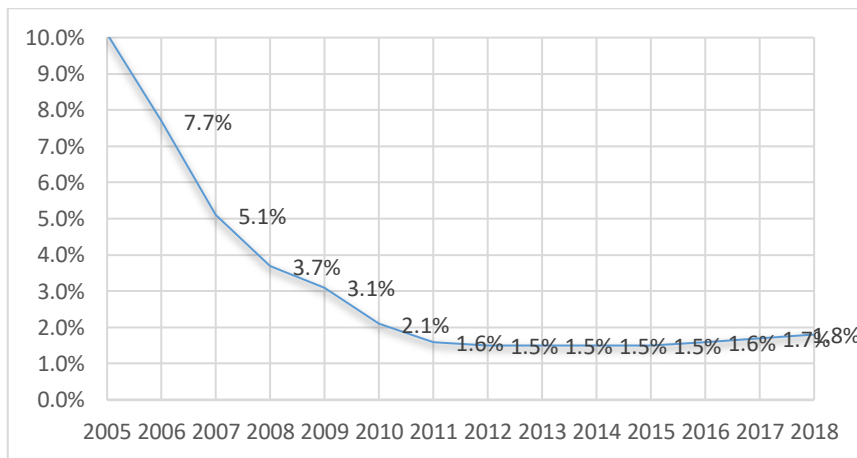
En esa dirección, durante el período 1999 - 2001, las actividades de intermediación financiera perdieron dinamismo y se conoció una notable reducción del volumen de operaciones de la banca y una disminución en la demanda de créditos al sistema. El volumen de colocaciones sufrió una considerable caída y la calidad de los préstamos tuvo un creciente deterioro. Entre los factores que explican este comportamiento están: i) la explosión de la denominada “burbuja” de bienes inmuebles, que mermó el valor de las garantías; ii) el incremento del riesgo país a raíz de los conflictos sociales, que provocó una fuga de capitales hacia el exterior; iii) el incremento de la tasa de desempleo, que afectó negativamente la demanda interna de bienes y servicios; iv) la aplicación de políticas más selectivas y conservadoras en la colocación de recursos por parte de los bancos con participación extranjera, en cumplimiento a normas más estrictas de sus casas matrices, limitando el acceso al crédito a determinados clientes; v) la decisión de algunos bancos de cerrar operaciones en Bolivia, y vi) de otros, de disminuir su participación en el mercado de créditos y el hecho de que algunas entidades se encontraban con niveles patrimoniales ajustados, cerca de los mínimos requeridos por ley, aspecto que impidió un mayor apalancamiento para aumentar el otorgamiento de préstamos (Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, 2013, pp. 143, 144).

Otro aspecto que contribuyó a la caída de la cartera directa estuvo relacionado con el crédito al consumo, que tuvo una notable expansión en estos años con

resultados poco satisfactorios. El “boom crediticio” no fue acompañado de mejoras en los procesos de control y de tecnología crediticia, lo que se tradujo en un significativo sobreendeudamiento de algunos prestatarios. Este conjunto de factores implicó que el índice de mora de la cartera de créditos de la banca llegase a 14.6% en diciembre de 2001, después que en 1998 se situara en 4,6%. Los prestatarios con créditos vencidos, al no poder regularizar su situación, tuvieron que ser objeto de procesos judiciales de cobro, hecho que ocasionó que la cartera en ejecución se incrementase precipitadamente. Los sectores económicos con mayor cartera morosa fueron los de servicios, más que los productivos.

Figura N° 5

Índice de Mora, 2005-2018



El desarrollo de los burós de información crediticia y la dinamización del crecimiento de la economía, entre otros factores, contribuyó a la reducción de la mora del sistema financiero a nivel general.

Nota: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero – ASFI

Estos hechos nos muestran la necesidad que se tuvo para regular al sector que partiría de la dinámica del desarrollo institucional del país y de la voluntad y disposición de las autoridades de Estado. Para esto en el caso de esa etapa de crisis del sistema financiero, el carácter prudente de las normas emitidas por la SBEF permitió que las entidades tuvieran mayor cuidado en la asignación de créditos.

Según el economista boliviano Reynaldo Marconi⁵, se ha producido una transición natural desde un enfoque de Microcrédito a otro de Microfinanzas, dado principalmente por 4 factores:

- Voluntad de “formalización financiera” por parte de los actores; esta voluntad se tradujo en una demanda de la regulación microfinanciera que se materializó a fines de la década de los ochenta e inicios de la década de los noventa, motivada en el propósito de acceder a los servicios de depósitos demandados y encontrar en esta fuente la solución al problema de fondo de las instituciones de microcrédito;
- Visión estratégica de los líderes sectoriales para construir instituciones sólidas con aportes de capital crecientes, con esquemas de gobernabilidad transparentes basados en la participación y en la misión social, y con estructuras de gerencia y administración operativas altamente profesionalizadas y con compromiso social; a todo ello debe añadirse el desarrollo de tecnologías crediticias innovadoras, adecuadas en la prestación de servicios financieros y apropiadas para los segmentos de mercados atendidos;
- Desarrollo de un sistema de regulación que privilegió el manejo del riesgo y las previsiones, y que ha moderado el crecimiento y expansión;
- La emergencia de servicios de apoyo a la industria tales como generación de software, mecanismos gremiales de información financiera, formación de recursos humanos y, muy particularmente, burós de información crediticia que han dado lugar al funcionamiento de la industria de manera articulada e integrada.

Este enfoque de microfinanzas nos permite enmarcarnos dentro la inclusión financiera, un concepto más grande e integral, el cual bajo una regulación apropiada garantice esquemas de protección al consumidor y promueva la educación financiera con productos que estén disponibles para todos los segmentos de la población. Para lograr esto un componente importante que también debe ser tomado en cuenta es el

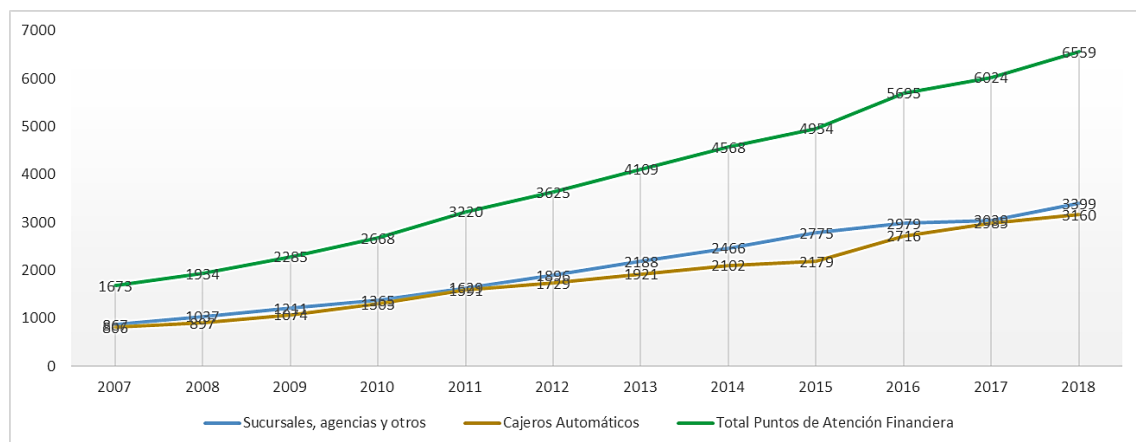
⁵ Reynaldo Marconi. Ex Secretario Ejecutivo de la Asociación de Entidades Financieras Especializadas en Microfinanzas de Bolivia (ASOFIN), Ex Gerente General de la Asociación de Instituciones Financieras para el Desarrollo Rural de Bolivia (FINRURAL), Presidente Fundador del Buró de Información Crediticia, INFOCRED BIC S.A. Presidente Fundador del Foro Latinoamericano y del Caribe de Finanzas Rurales (FORO LAC FR) y miembro del Consejo Directivo del Social Performance Task Force (SPTF) en Microfinanzas.

nivel de cobertura de puntos de atención financiera en el país con relación a la población.

En términos de Puntos de Atención Financiera (sucursales, agencias, cajeros automáticos y otros), uno de los sectores que generó la expansión de la oferta es el microfinanciero. Hacia 1990 la mayor capacidad de agencias de atención al público correspondía a una banca estatal ya en estado de decadencia, (en 1991 los bancos del Estado y Agrícola se cerraron). Dado que las entidades microfinancieras pasaron por un periodo de adecuación y regularización hacia el sistema formal, no existen datos precisos respecto al número de puntos de atención financiera hasta después del año 2007. Sin embargo, si se puede indicar que desde principios de los años 90 las entidades microfinancieras tuvieron una importante participación en el crecimiento de los puntos de atención financiera en el país, tanto a nivel urbano y principalmente a nivel rural. Según datos de Reynaldo Marconi (Marconi, 2014, p. 21) el aporte del sistema microfinanciero respecto al número de agencias o sucursales para el año 1990 era de solo 1 a nivel urbano y 3 para el área rural, entretanto para el año 2012 estas sucursales aumentaron a 574 a nivel urbano y 415 para el área rural.

Figura N° 6

Evolución de Evolución del Sistema Financiero Nacional. Cobertura de Puntos de Atención Financiera (PAF)

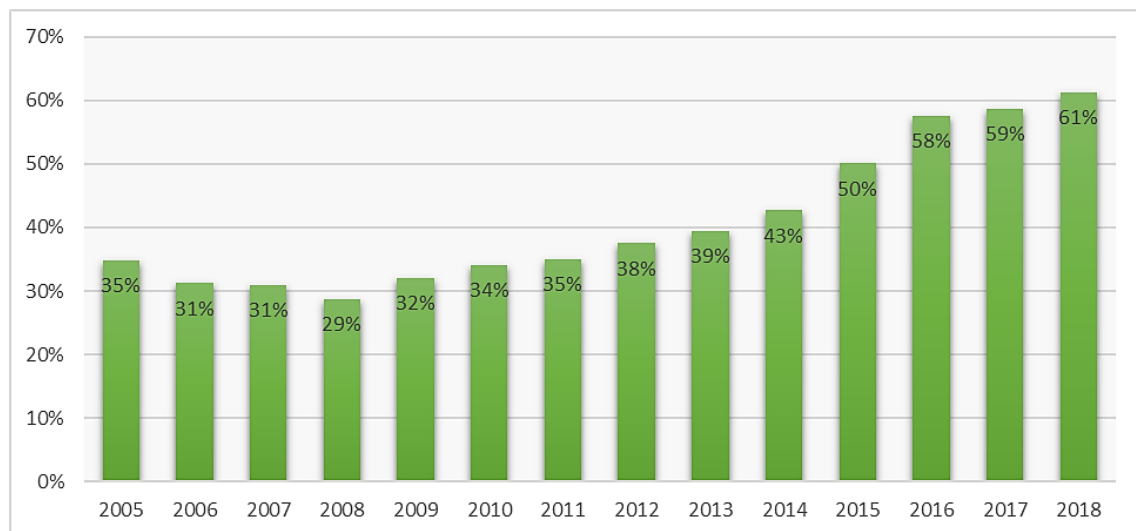


Nota: Elaboración propia en base a datos de la SBEF y ASFI.

Por otro lado, el avance en el acceso al crédito es espectacular, con una oferta diversificada que permite llegar a productores en el área rural, a mujeres y a cualquier barrio. Entre 1990 y diciembre de 2012 la cartera del sistema microfinanciero nacional pasó de \$us2 millones a \$us3.738 millones. Por su parte, en ese mismo periodo el número de prestatarios del sistema microfinanciero fue de 15.735 y 1.172.744 prestatarios respectivamente. Este crecimiento espectacular se ha focalizado en la cobertura de tres grupos principales: los empresarios de la micro y pequeña empresa (MyPE) urbana y rural; los grupos de mujeres organizadas en bancos comunales; y la pequeña producción agropecuaria. Según datos de la ASFI, la participación total de la cartera de créditos de las entidades del sistema financiero a nivel nacional es representativa respecto al PIB y va en constante crecimiento. Con datos desde el año 2005 al 2018, tenemos el siguiente cuadro:

Figura N° 7

Profundización financiera de la cartera de créditos (Cartera/PIB)



	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Cartera de Créditos/PIB	35%	31%	31%	29%	32%	34%	35%	38%	39%	43%	50%	58%	59%	61%
PIB Nominal (Bs millones)	77024	91748	103009	120694	121727	137876	166232	187154	211856	228004	228031	234533	259185	278388
Cartera (Bs millones)	26879	28686	31877	34716	39031	46966	58305	70193	83676	97320	114304	135003	152061	170615

Nota: Elaboración propia en base a datos de la SBEF y ASFI.

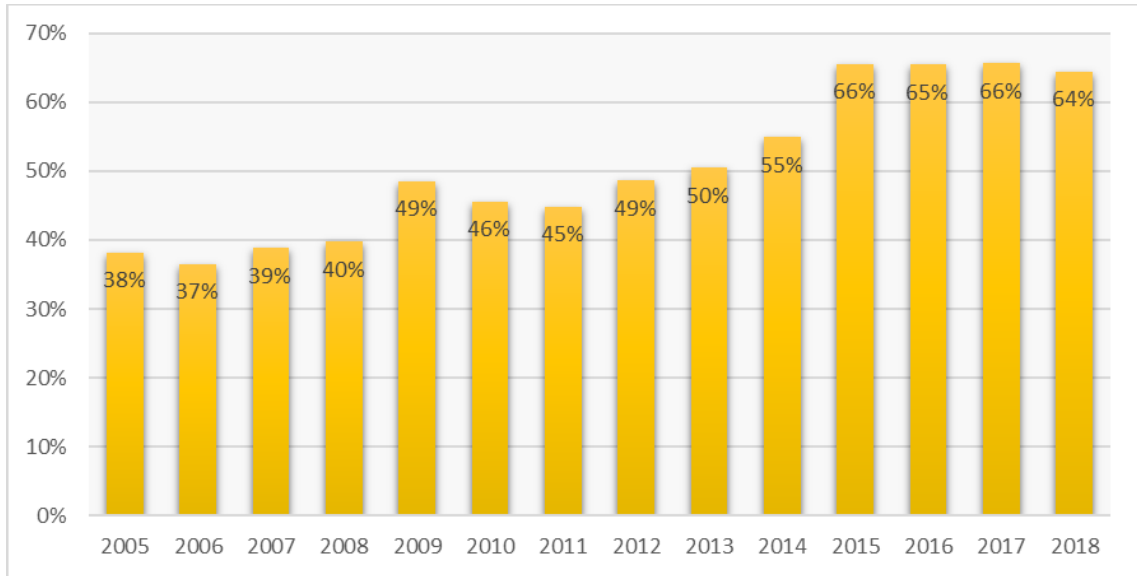
Por último, entre 1990 y 2012 los depósitos del sistema microfinanciero nacional pasaron de cero en 1990 a \$us3.095 millones a fines del 2012, registrando un crecimiento espectacular que además tiene el mérito de haber movilizado el ahorro popular y el micro ahorro y con esto se permite que el sistema bancario transforme estos ahorros en inversión, aspecto que en los años noventa era sencillamente impensable. El sistema microfinanciero de no tener ninguna participación en 1990 respecto a depósitos del sistema financiero nacional, pasó al 23% para 2012.

Estos datos muestran sin lugar a dudas la importancia adquirida por las instituciones microfinancieras como actores importantes para la inclusión financiera. La creciente diversificación de los servicios ofrecidos, el aumento del número de prestatarios, el crecimiento de las cuentas de depósitos, y la atención predominante al sector de la microempresa son indicativos de este posicionamiento, respaldando así la afirmación categórica y aleccionadora del académico de la Universidad de Ohio State, Claudio Gonzáles-Vega en la III Jornada sobre Inclusión Financiera y Desarrollo (2011, Madrid) que indica: “No se podría escribir la historia económica reciente de Bolivia sin resaltar el papel de las microfinanzas; y no se podría escribir la historia de las microfinanzas en el mundo, sin reconocer las contribuciones bolivianas”.

Para lo que corresponde al sistema financiero nacional en su conjunto, al igual que la cartera de créditos, la participación total de los depósitos respecto al PIB es representativa. Con datos de la ASFI desde el año 2005 al 2018, tenemos el siguiente cuadro:

Figura N° 8

Profundización financiera de los depósitos (Depósitos/PIB)



	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Depósitos/PIB	38%	37%	39%	40%	49%	46%	45%	49%	50%	55%	66%	65%	66%	64%
PIB Nominal (Bs millones)	77024	91748	103009	120694	121727	137876	166232	187154	211856	228004	228031	234533	259185	278388
Depósitos (Bs millones)	29424	33520	39966	47927	59040	62806	74444	90931	106881	125245	149374	153408	170124	179416

Nota: Elaboración propia en base a datos de la SBEF y ASFI.

2.4 MARCO LEGAL

Es esencial determinar el papel del Estado en cuanto a promover procesos que aportan a la inclusión financiera. Si bien su papel puede permitir ampliar el mercado hacia sectores que antes no eran atendidos, también constituye un riesgo de que su abuso genere distorsiones en el mercado. El desafío es establecer la suficiente flexibilidad que permita avanzar en la expansión del mercado hacia nuevos segmentos, pero sin descuidar su sostenibilidad y estabilidad. El Estado debe entenderse como un facilitador del desarrollo y la solidez de los mercados financieros. Se espera que éste impulse acciones destinadas a favorecer la inclusión financiera con un marco legal y normativo adecuado al perfil actual del país y esperando del mercado que su implementación sea efectiva y eficiente.

Las investigaciones llevadas a cabo sobre el tema indican que el impacto positivo en el crecimiento derivado de la intermediación financiera no ocurre en las economías con marcos institucionales débiles, la inclusión financiera más amplia puede coincidir con una mayor estabilidad financiera (Demetriades & Law, 2006). A su vez, también se puede decir que un mercado financiero que brinda servicios a todos los ciudadanos permite ejecutar otras políticas sociales de manera más eficiente y eficaz.

Como antesala al escenario actual, los gobiernos bolivianos de turno han regulado la actividad del sistema financiero del país mediante leyes y decretos los cuales tenían como principal propósito el de precautelar el orden financiero nacional y promover un sistema financiero sólido, confiable y competitivo, dejando de lado la situación del usuario financiero. En ese sentido se verá cómo el marco legal en el país ha ido evolucionando hasta llegar al actual escenario donde no solo se vela por la seguridad y estabilidad del sistema financiero, sino también por la protección del usuario.

2.4.1 La Ley General de Bancos de 1928, Ley de Bancos y Entidades Financieras de 1993, y leyes previas a la nueva ley de servicios financieros

La Ley General de Bancos de 1928 tuvo vigencia hasta el año 1993, básicamente norma el funcionamiento del Banco Central de ese entonces, dejando a

un segundo plano la regulación de las actividades de intermediación financiera que realizan los bancos comerciales, la misma muestra que el sistema financiero se desarrollaba en torno a las actividades de un Banco Central con un capital conformado por bancos que en ese momento ejercían operaciones bancarias dentro del país (nacionales y extranjeros) y por cuotas aportadas por el Estado. Era supervigilado por los propios bancos que lo conformaban y por una Superintendencia que en representación del gobierno normaba sus actividades, derechos y funciones. Quizás por lo poco desarrollado que en ese tiempo estaba el sistema financiero, esta ley no mostraba perspectivas de adecuación a un escenario que mostraba un sistema financiero en constante evolución.

Frente a este escenario obsoleto, en 1993 nace la Ley de Bancos y Entidades Financieras, Ley 1488, la cual ya maneja terminología propia del momento que se vivía, dejando que las actividades del Banco Central sean normadas bajo otra ley de carácter específico. Las entidades sujetas a esta ley son las que realizan actividades de intermediación financiera y prestación de servicios auxiliares.

El principal propósito que buscaba esta ley era el de precautelar el orden financiero nacional y promover un sistema financiero sólido, confiable y competitivo. La misma dejaba de lado al usuario financiero, excluía a los más necesitados y concentraba su contenido en proteger las actividades de los bancos en pro de la estabilidad financiera; Como muestra de esto se puede mencionar algunos artículos de la ley que van en esa dirección: “Los depósitos en caja de ahorros, son depósitos de dinero con plazo indeterminado, *sujetos al reglamento de cada Banco* (art. 37, numeral 3)”; “Las entidades financieras bancarias están autorizadas a otorgar créditos y efectuar préstamos a corto, mediano y largo plazo, con garantías personales, hipotecarias, prendarias o combinadas (art. 39, numeral 1)” -dejando de lado a los más pobres por falta de garantías-; “Las tasas de interés activas y pasivas de las operaciones del sistema de intermediación financiera, así como las comisiones y recargos por otros servicios, *serán libremente pactadas entre las entidades de intermediación financiera y los usuarios* (art. 42)” -da lugar a tasas abusivas por necesidad del cliente-.

No obstante que esta Ley de Bancos ya mostraba grandes avances en cuanto a la evolución del sistema financiero y quizás porque en ese entonces se manejaba un escenario de transformación del sistema, no mencionaba políticas de inclusión financiera. Sin embargo, en 1995 con el propósito de regular el funcionamiento de los Fondos Financieros Privados creados en la ley, evitar las concentraciones de crédito y principalmente con el fin de asegurar que las organizaciones que soliciten licencia de funcionamiento estén genuinamente interesadas en brindar servicios de microcrédito; la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras con apoyo de la cooperación internacional, fomentan la aprobación del D. S. N° 24000, cuyas características principales son:

- Constituir sociedades anónimas con menor requerimiento de capital que un banco (un tercio del capital mínimo solicitado a éstos), pero mayor requerimiento que las mutuales de ahorro y préstamo.
- Los Fondos Financieros Privados están habilitadas para realizar captaciones del público, excepto por las cuentas a la vista y no están habilitadas, salvo autorización expresa de la superintendencia para otorgar tarjetas de crédito.
- Estas entidades no podrán prestar más del 3% de su capital a un único prestatario.

A medida que el microcrédito se iba posicionando en un sistema financiero en evolución, van creándose leyes que poco a poco van beneficiando a la población. Entre estas se puede mencionar la Ley 1864 de 2001 (ley de propiedad y crédito popular) que en su artículo 15 dice; “Con el propósito de incrementar el financiamiento a la microempresa y democratizar el crédito, los microcréditos que sean otorgados con respaldo de garantías hipotecarias, acciones populares, garantías solidarias, o garantías prendarias conforme al reglamento aprobado por el CONFIP, serán considerados como debidamente garantizados para fines del Artículo 45 de la Ley de Bancos y Entidades Financieras”; por otra parte, en los artículos 16, 17 y 18 ya se hace mención a la labor que van realizando las ONG y en el caso del artículo 20 ya se sugiere la necesidad de expandir la cobertura de los servicios financieros a más municipios, finalmente en el artículo 30 se habla de la regulación del microcrédito.

También se puede hacer mención de la ley N° 2297 de 2001 (ley de fortalecimiento de la normativa y supervisión financiera) que entre uno de sus

objetivos norma la reprogramación de créditos, siendo esto un avance en pro de los derechos de los pequeños prestatarios (la cual se da en el periodo de crisis del sector y la formación de asociaciones de deudores señalada anteriormente).

2.4.2 Ley N° 393 de Servicios Financieros del 21 de agosto de 2013

Actualmente el sistema financiero está regulado por la Ley N° 393 de Servicios Financieros del 21 de agosto de 2013 que reemplaza la Ley N° 1488 de Bancos y Entidades Financieras de 1993. A diferencia de sus antecesoras, donde se daba mayor importancia a las entidades financieras, ahora se puede observar que esta tiene un carácter más social, la cual permite interpretar que la evolución y el crecimiento sostenible del sistema financiero necesariamente pasa por tomar en cuenta el rol del consumidor financiero como una parte fundamental para el desarrollo del mismo, incorporando conceptos fundamentales como es el de la inclusión financiera y la educación financiera.

Para sustentar lo mencionado en el anterior párrafo, se pasa a mencionar los artículos más relevantes para el objetivo de esta investigación. En su artículo primero dice; “La presente Ley tiene por objeto regular las actividades de intermediación financiera y la prestación de los servicios financieros, así como la organización y funcionamiento de las entidades financieras y prestadoras de servicios financieros; la protección del consumidor financiero; y la participación del Estado como rector del sistema financiero, velando por la universalidad de los servicios financieros y orientando su funcionamiento en apoyo de las políticas de desarrollo económico y social del país”. En el mismo sentido, el artículo cuarto en su numeral I dice; “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”, en tanto que el numeral II del mismo artículo indica que el estado junto con las entidades financieras deben cumplir mínimamente con: “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; f) Informar a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros”, remarcando que las

actividades de intermediación financiera y la prestación de servicios financieros son de interés público.

En adición, el artículo 7 reza que “El Estado en ejercicio de sus competencias privativas sobre el sistema financiero, atribuidas por la Constitución Política del Estado, es el rector del sistema financiero que, a través de instancias del Órgano Ejecutivo del nivel central del Estado, definirá y ejecutará políticas financieras destinadas a orientar y promover el funcionamiento del sistema financiero en apoyo principalmente, a las actividades productivas del país y al crecimiento de la economía nacional con equidad social; fomentará el ahorro y su adecuada canalización hacia la inversión productiva; promoverá la inclusión financiera y preservará la estabilidad del sistema financiero”.

La nueva ley con el objeto de regular, controlar y supervisar los servicios financieros, le faculta al estado para crear la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero – ASFI cuya competencia privativa indelegable es velar por el sano funcionamiento y desarrollo de las entidades financieras y preservar la estabilidad del sistema financiero, bajo los postulados de la política financiera, establecidos en la Constitución Política del Estado. Es de remarcar que entre los objetivos de la regulación y supervisión financiera está el de “Proteger los ahorros colocados en las entidades de intermediación financiera autorizadas, fortaleciendo la confianza del público en el sistema financiero boliviano” y “Promover el acceso universal a los servicios financieros”. Así mismo, se crea el Consejo de Estabilidad Financiera - CEF como órgano rector para definir, proponer y ejecutar políticas financieras destinadas a orientar y promover el funcionamiento del sistema financiero en apoyo principalmente, a las actividades productivas del país y al crecimiento de la economía nacional con equidad social; fomentar el ahorro y su adecuada canalización hacia la inversión productiva; promover la inclusión financiera y preservar la estabilidad del sistema financiero. También se crea la Entidad Bancaria Pública (Banco Público y Banco de Desarrollo Productivo S.A.M.), estableciéndose como bancos estatales y de fomento, sumándose a la banca central como parte de actividad financiera estatal, se crearán Bancos Comunitarios orientados a agrupaciones de pequeños productores.

Por último, se creará la Defensoría del Consumidor Financiero, con la finalidad de proteger al usuario de las entidades financieras. Asimismo, la ASFI reglamentará el uso del Código de Conducta, que las entidades financieras deberán implementar. En el artículo 74 se menciona entre los principales derechos del consumidor financiero: “a) *acceso a los servicios financieros con trato equitativo, sin discriminación por razones de edad, género, raza, religión o identidad cultural*, b) recibir servicios financieros en condiciones de calidad, cuantía, oportunidad y disponibilidad adecuadas a sus intereses económicos, c) recibir información fidedigna, amplia, íntegra, clara, comprensible, oportuna y accesible de las entidades financieras, sobre las características y condiciones de los productos y servicios financieros que ofrecen, d) recibir buena atención y trato digno de parte de las entidades financieras, debiendo éstas actuar en todo momento con la debida diligencia, e) acceso a medios o canales de reclamo eficientes, si los productos y servicios financieros recibidos no se ajustan a lo dispuesto en los numerales precedentes”. Dentro de este punto es muy importante que se mencione la Educación Financiera (art. 79) ya que esto permitirá que el proceso de inclusión financiera sea más efectivo, dando lugar a que la población esté informada sobre sus derechos y obligaciones y educada sobre las características, usos y beneficios que el sistema financiero regulado le puede brindar, fomentando el crédito, pero principalmente el ahorro.

Por otro lado, el estado haciendo uso de estas atribuciones, indica que regulará las tasas de interés para el sector productivo y de vivienda social (haciéndose efectiva en diciembre de 2013 mediante decreto supremo N° 1842), determinará las tasas de interés mínimas para depósitos del público en cuentas de caja de ahorro y depósitos a plazo fijo (haciéndose efectiva en 2014 mediante decreto supremo N° 2055), como también establecerá las comisiones y los niveles máximos de comisiones, tarifas y otros cargos que las entidades financieras podrán cobrar a los consumidores financieros por las operaciones y servicios prestados; pudiendo inclusive incluir la gratuidad de algunas operaciones y servicios con fines sociales. La norma también obliga a las Entidades Financieras a registrar sus contratos modelo ante la Autoridad de Regulación del Sistema Financiero (ASFI), con el objeto de ser

revisados y aprobados por el ente regulador, todo esto con la finalidad de proteger al usuario, la norma permite que el sistema bancario pueda admitir garantías no convencionales (animales, semovientes, producción agraria, maquinaria agrícola, entre otros). Además, la norma indica que el estado definirá los niveles mínimos y máximos de cartera con el objeto de priorizar la atención a sectores de la economía (vivienda social y sector productivo).

Dentro de este contexto es importante remarcar lo que dice el Artículo 459 en su numeral I “Las entidades de intermediación financiera deberán establecer dentro su régimen crediticio, políticas prudenciales para evitar provocar el sobreendeudamiento de los prestatarios”, Este factor es importante a tomar en cuenta para evitar que se vaya hacia una inclusión financiera negativa.

La nueva ley de servicios financieros no deja de lado las nuevas tecnologías que se van desarrollando en el contexto del sistema financiero, es así que dentro de los que son los servicios financieros complementarios regula a los servicios de pago móvil y las operaciones a través de medios electrónicos, siendo esto un punto favorable para el proceso de inclusión financiera positiva. Por otro lado, incorpora de manera exhaustiva a las microfinanzas, que como hemos visto juega un rol importante dentro de la evolución del sistema financiero dentro de nuestro país y que no era tomado en cuenta en su plenitud en anteriores normativas. Es así que dispone la creación de Bancos para Pequeñas y Medianas Empresas, orientado a cubrir los servicios financieros de PyMES y microempresas, sustituyendo así a los Fondos Financieros Privados (FFP's), distinguiendo claramente sus funciones y actividades de lo que corresponde a los bancos múltiples (bancos tradicionales). Dentro de este ámbito, también se incorpora a las Instituciones Financieras de Desarrollo las cuales son descritas en la ley como organizaciones sin fines de lucro, con personalidad jurídica propia, creada con el objeto de prestar servicios financieros con un enfoque integral que incluye gestión social, buscando incidir favorablemente en el progreso económico y social de personas y organizaciones, así como contribuir al desarrollo sostenible del pequeño productor agropecuario, piscícola y forestal maderable y no maderable, y de la micro y pequeña empresa, principalmente del área rural y

periurbana. De esta manera la ley busca que la cobertura de los servicios sea más amplia y llegue de manera más equitativa a los diferentes puntos del país.

Como se puede observar, en Bolivia ha habido un proceso de construcción y desarrollo del sistema financiero, consolidando el sistema microfinanciero entre las dos leyes (La Ley de Bancos y Entidades financieras de abril de 1993 y la Ley de Servicios Financieros de agosto de 2013). Durante este periodo se ha pasado de tener un sistema microfinanciero casi insípido donde la banca comercial corporativa siempre era privilegiada, ahora se tiene un nuevo entorno donde el sistema microfinanciero juega un rol importante por tener una presencia importante en cuanto a la cobertura poblacional y geográfica que abarca.

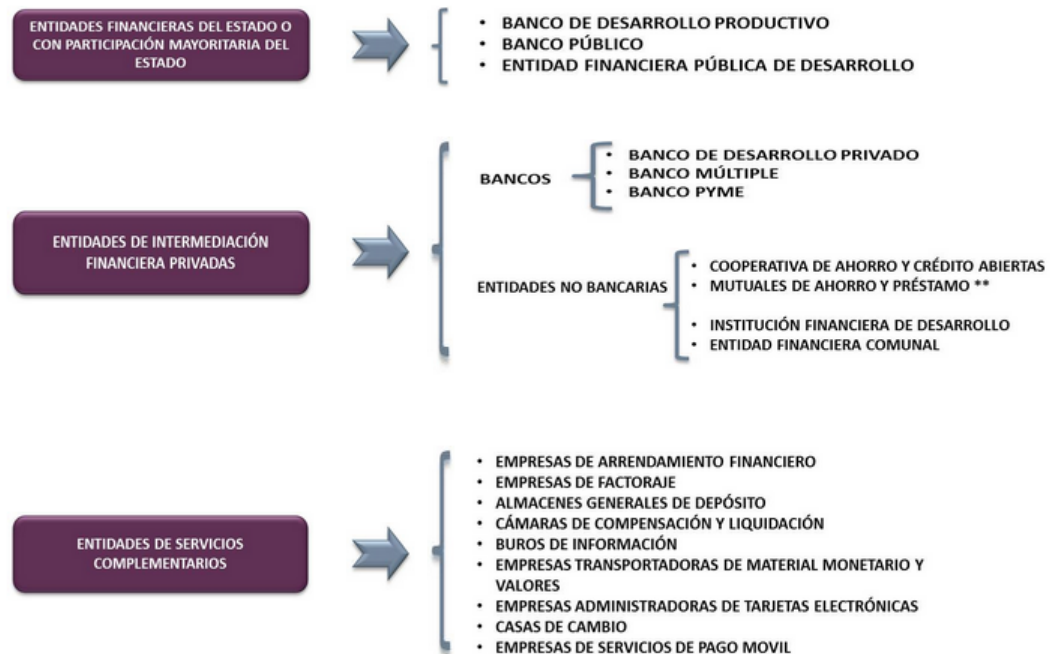
2.5 MARCO INSTITUCIONAL

Contextualizando al mercado financiero nacional, se puede decir que se ha tenido un desarrollo incipiente en relación a otros países. No obstante, grandes cambios se están presentando en los últimos años debidos principalmente al crecimiento del microcrédito y la puesta en aplicación de la nueva ley de servicios financieros. La figura N° 9 muestra cómo está compuesto actualmente el sistema financiero boliviano de acuerdo a la nueva ley de servicios financieros.

Fuera de toda comparación con otros países, en la figura N° 9 se puede observar que hay una variada gama de entidades en el sistema financiero boliviano, los mismos que deberán adecuarse a la nueva ley de servicios financieros para traer consigo beneficios para la población, diversificando sus servicios y tratando de abarcar el mayor territorio geográfico posible.

Figura N° 9

Composición del Sistema Financiero Boliviano Formal



Nota: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero – ASFI

2.5.1 Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI)

La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI)⁶, es una institución de derecho público y con jurisdicción en todo el territorio nacional, encargada de regular, controlar y supervisar los servicios financieros prestados por las entidades financieras, incluyendo aquellas que participan en el mercado de valores.

La ASFI fue creada en el marco de la nueva Constitución Política del Estado mediante Decreto Supremo N° 29894 del 7 de febrero de 2009, en reemplazo de la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras (SBEF), y asumiendo las funciones de supervisión de entidades que participan en el Mercado de Valores.

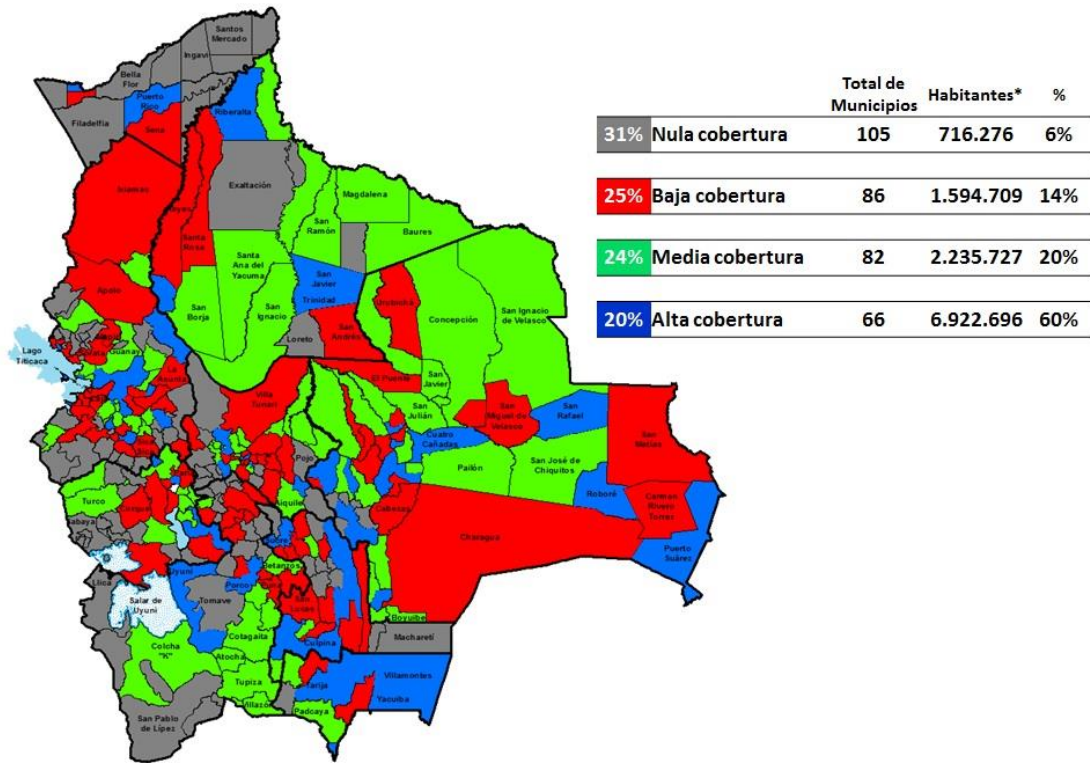
⁶ Recuperado de <https://www.asfi.gob.bo>

La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero de acuerdo al Título I, Capítulo IV, Sección I del Régimen Institucional de la Ley de Servicios Financieros tiene como objetivos de la regulación y supervisión financiera, respecto de los servicios financieros, de manera indicativa y no limitativa, los siguientes:

- Proteger los ahorros colocados en las entidades de intermediación financiera autorizadas, fortaleciendo la confianza del público en el sistema financiero boliviano.
- Promover el acceso universal a los servicios financieros.
- Asegurar que las entidades financieras proporcionen medios transaccionales financieros eficientes y seguros, que faciliten la actividad económica y satisfagan las necesidades financieras del consumidor financiero.
- Controlar el cumplimiento de las políticas y metas de financiamiento establecidas por el Órgano Ejecutivo del nivel central del Estado.
- Proteger al consumidor financiero e investigar denuncias en el ámbito de su competencia.
- Controlar el financiamiento destinado a satisfacer las necesidades de vivienda de las personas, principalmente la vivienda de interés social para la población de menores ingresos.
- Promover una mayor transparencia de información en el sistema financiero, como un mecanismo que permita a los consumidores financieros de las entidades supervisadas acceder a mejor información sobre tasas de interés, comisiones, gastos y demás condiciones de contratación de servicios financieros que conlleve, a su vez, a una mejor toma de decisiones sobre una base más informada.
- Asegurar la prestación de servicios financieros con atención de calidad.
- Preservar la estabilidad, solvencia y eficiencia del sistema financiero.

Figura N° 10

Cobertura geográfica de servicios financieros, 2018



Nota: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero – ASFI

2.5.2 Asociación de Entidades Financieras Especializadas en Microfinanzas (ASOFIN)

Creada en 1999, está constituida como una asociación civil, gremial, sin fines de lucro, y de derecho privado. ASOFIN es la máxima entidad de representación nacional del Sector de Microfinanzas que está regulada en BOLIVIA⁷. Actualmente integran la nómina de asociados activos, 6 entidades financieras, donde tres son Bancos Múltiples, dos son Bancos Pymes y 1 es Entidad Financiera de Vivienda. Son miembros afiliados a ASOFIN las siguientes entidades:

- Banco SOLIDARIO S.A.

⁷ Recuperado de <https://www.asofinbolivia.com>

- Banco Fortaleza S.A.
- Banco Pyme ECOFUTURO S.A.
- Banco PRODEM S.A.
- Banco Pyme DE LA COMUNIDAD S.A.
- La Primera E.F.V.

Acciones y operaciones de ASOFIN:

- Representar a entidades financieras especializadas en microfinanzas afiliadas, ante los poderes públicos del Estado, Banco Central de Bolivia, Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), así como ante entidades político-administrativas, departamentales, nacionales e internacionales.
- Fortalecer, promover y precautelar las actividades de intermediación financiera y de servicios financieros auxiliares.
- Facilitar, proponer, diseñar y gestionar la ejecución de programas orientados a fortalecer el desarrollo del sector.
- Mantener el diálogo, promover y participar del debate con otros organismos en asuntos relacionados con sus objetivos.
- Promover vínculos institucionales con organismos y agencias internacionales y mantener la cooperación y la complementación con organizaciones nacionales o extranjeras.
- Canalizar el apoyo para el perfeccionamiento de técnicas de dirección y administración en los distintos niveles del sistema financiero especializado en microfinanzas.
- Realizar investigaciones que le permitan evaluar el desarrollo, social, económico y financiero del sector.
- Recopilar y difundir, entre sus asociadas y la opinión pública, información relativa a la economía en general y a la actividad del sector en particular.
- Analizar todo tipo de disposiciones y asuntos que afecten al sector, haciendo conocer su posición.

- Brindar servicios de interés común o específico que esté en condiciones de otorgarlos a sus afiliadas, sean estos sobre aspectos económicos, legales o sociales.
- Adoptar una política tendiente a establecer un mutuo apoyo y colaboración entre sus afiliadas para la defensa de sus intereses.
- Propiciar la afiliación a Organizaciones Empresariales afines y cupulares, nacionales e internacionales.
- Realizar cuanta actividad sea indispensable para el cumplimiento de sus objetivos y que no contravengan las disposiciones legales vigentes.

CAPÍTULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

En este acápite se darán a conocer los aspectos metodológicos y los procedimientos que permitieron llegar a los fines y propósitos establecidos en este estudio, que consistió primordialmente en analizar la percepción de la inclusión financiera por parte de grupos de mujeres económicamente vulnerables en la ciudad de La Paz.

3.1 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

El estudio se enmarcó bajo el método de investigación cuantitativa; este método involucra un proceso de conocimiento deductivo e inductivo. La fase deductiva comprende el marco teórico, la formulación de la hipótesis, su operacionalización y la recolección de datos. Por su parte, la fase inductiva se inicia a partir del análisis e interpretación de los datos, su generalización empírica y la verificación de las hipótesis (Hernandez, 2007, pág. 205).

3.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación que se realizó es descriptivo. Este tipo de estudio permitió analizar los aspectos sociales y económicos, que permiten identificar cómo está siendo percibido el proceso de inclusión financiera en grupos de mujeres económicamente vulnerables que tuvieron o tienen experiencias dentro del sistema financiero formal en Bolivia. La investigación se llevó a cabo en un tiempo específico, por lo que correspondió a un diseño no experimental, puesto que no existió la manipulación de las variables, además se consideró el tiempo en el que se recogieron los datos, por lo tanto, fue transversal (Hernandez, 2007, pág. 207).

3.3 UNIDAD DE ANÁLISIS

La unidad de análisis está constituida por mujeres en situación de vulnerabilidad económica en la ciudad de La Paz, que se dedican a actividades de comercio en vía pública (gremiales).

3.4 UNIVERSO

El universo de la presente investigación se constituye por todos los comerciantes en vía pública registrados en la ciudad de La Paz, que hacen un total de 28.973 comerciantes de acuerdo a las estadísticas del Gobierno Autónomo Municipal de La Paz.⁸

La población de comerciantes en vía pública tiene diferentes características por lo que se estratificó este universo para obtener la muestra. Para esto, se dividió el universo de acuerdo a las asociaciones de comerciantes que forman parte de la Federación Departamental de Gremiales de La Paz, de los cuales se seleccionó a la Asociación de Comerciantes Minoristas Tumusla Plaza Eguino que corresponde al horario de 6am a 10am (más conocidas como las mañaneras). Se escogió esta asociación por que reúnen las siguientes características:

- Este grupo de vendedoras está compuesto casi en su totalidad por mujeres.
- Concentran a mujeres que viven en zonas periféricas no solo de la ciudad de La Paz, sino que también vienen desde la ciudad de El Alto, haciendo que sea una población representativa geográficamente.
- En su mayoría trabajan con créditos otorgados por el sistema financiero formal, lo cual es representativo para los objetivos del estudio.

Las comerciantes de esta asociación se encuentran todos los días en el mismo lugar y en el mismo horario (de 6am a 10am) para realizar su actividad económica.

3.5 DETERMINACIÓN Y ELECCIÓN DE LA MUESTRA

Para que todos los integrantes de la población tengan la misma posibilidad de ser escogidos, se ha determinado que la muestra sea probabilística ya que esta permite medir el tamaño de error de las predicciones, reduciendo al mínimo el error estándar, además que permite hacer estimaciones de variables de la población.

Se construyó el marco muestral a partir de las estadísticas oficiales del Gobierno Autónomo Municipal de La Paz y de acuerdo al número de afiliadas a la

⁸ Gobierno Autónomo Municipal de La Paz - Secretaría Municipal de Planificación para el Desarrollo. (2018). Estadísticas de Bolsillo [Aplicación Móvil]. Descargado de: <http://www.lapaz.bo>

Asociación de Comerciantes Minoristas Tumusla Plaza Eguino dentro del turno de 6am a 10am (2500 comerciantes)⁹, cuyos puestos se encuentran ubicados en las calles Murillo, Pasaje Ortega, Garcilaso de la Vega, Isaac Tamayo, Graneros, Illampu, Tumusla y Buenos Aires, se aplica la fórmula para cálculo de poblaciones finitas la cual es ampliamente usada en trabajos de investigación y está determinada de la siguiente manera:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot (1-p)}{(N-1) \cdot e^2 + Z^2 \cdot p \cdot (1-p)}$$

Tabla N° 1 *Tamaño de la muestra*

Población (número de afiliadas a la asociación)	N =	2500
Desviación del valor medio a 95% de confianza	Z =	1.96
Error muestral deseado	e =	5.00%
Porcentaje estimado de la muestra	p =	90%

$$n =$$

$$n = 145$$

De acuerdo a los datos introducidos en la fórmula, de un total de 2500 personas elegibles, se seleccionaron a 145 comerciantes a las cuales se aplicó la encuesta, con un excedente de cinco encuestas previstas para la etapa de sistematización y validación de la información. Para seleccionar los casos a ser estudiados se ha hecho una selección sistemática de elementos muestrales, usando un intervalo $K = N/n$, donde:

N = Población, n = muestra y K = intervalo de selección sistemática

$$K = 2500/145$$

⁹ Anexo 1

$$K = 17$$

Lo cual indica que la selección del caso se hizo cada decimoséptima comerciante.

3.6 TÉCNICA

Para realizar la investigación se utilizó la siguiente técnica de recolección de datos:

- Encuesta estructurada dirigida a las mujeres comerciantes en vía pública.

La técnica que se aplicó persigue conocer la percepción de un sector de la población sobre el proceso de inclusión financiera que se viene llevando en Bolivia. Para la aplicación de la misma se elaboró un cuestionario, el cual ha sido elaborado de manera congruente con el planteamiento del problema, recogiendo para este cometido experiencias realizadas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) en la formulación de la Encuesta Nacional de Servicios Financieros (2015, 2016, 2017 y 2018). Las preguntas fueron elaboradas considerando las variables de investigación identificadas en la hipótesis y son de carácter cerrado para facilitar su posterior tabulación.

El objetivo de aplicar este instrumento fue tener datos numéricos de una población homogénea, respecto a sus motivaciones, intereses, actitudes y aprendizajes en el uso de servicios y productos que ofrece el sistema financiero formal de acuerdo a un perfil de mujeres en situación de vulnerabilidad económica en la ciudad de La Paz. Es así que los cuestionarios se aplicaron a la muestra identificada, siendo un total de 150 personas.

Las encuestas se realizaron durante la primera gestión de 2018, estas se aplicaron de manera asistida, lo que significa que el encuestador participó realizando las preguntas del cuestionario y llenando personalmente cada una de las respuestas.

Con la aplicación de este instrumento se logró conocer la información necesaria para determinar la percepción que se tiene sobre la inclusión financiera de parte de mujeres en situación de vulnerabilidad económica en la ciudad de La Paz; posteriormente se procesaron los datos con la ayuda del paquete estadístico SPSS

V20.0 (Statistical Package for the Social Sciences). Los resultados obtenidos y el análisis realizado se muestran en el capítulo IV.

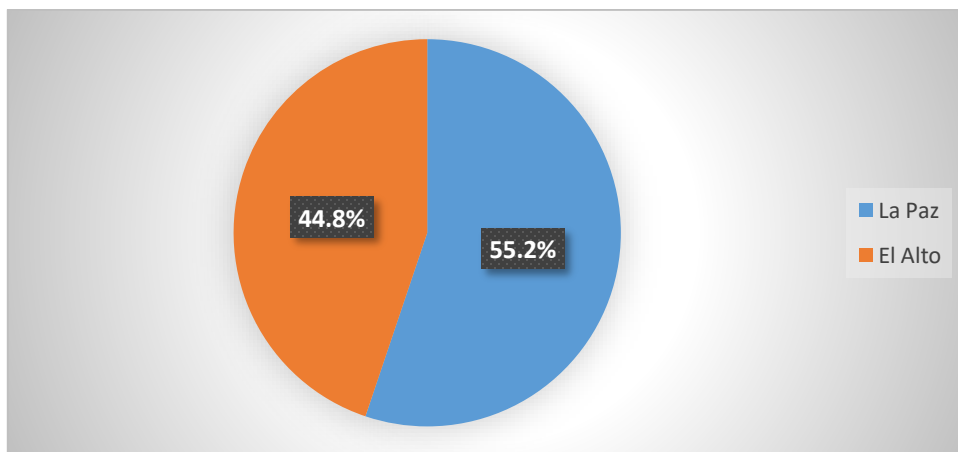
CAPÍTULO IV RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS

Según los datos obtenidos se tienen los siguientes resultados relacionados a las características sociodemográficas de la población de estudio:

Figura N° 11

Distribución de la población encuestada según lugar de residencia (%)

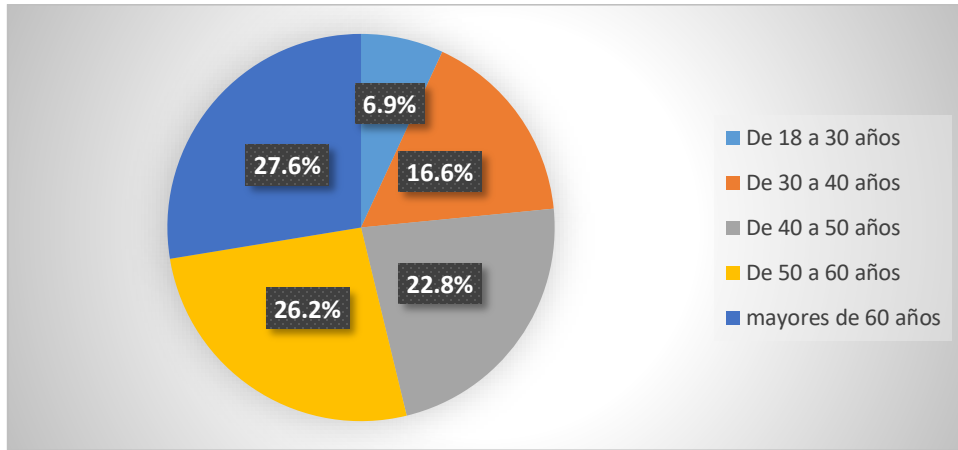


Nota: Elaboración propia

La base total asciende a 145 encuestadas, todas son mujeres, de las cuales 80 (44,8%) pertenecen a la ciudad de La Paz y 65 (55,2%) a la ciudad de El Alto, como indica la figura N° 11.

Figura N° 12

Clasificación de encuestadas por rango de edad

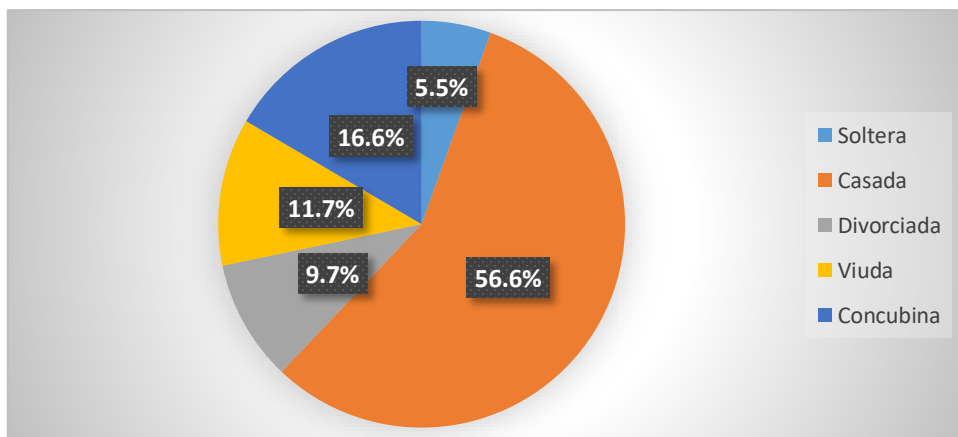


Nota: Elaboración propia

En la figura N° 12 se ve la clasificación por rango de edades, donde se puede apreciar que 10 personas (6,9%) corresponden al rango de 18 a 30 años, 24 personas al rango de 30 a 40 años (16,6%), 33 personas al rango de 40 a 50 años (22,8%), 38 personas al rango de 50 a 60 años (26,2%) y 40 corresponden al rango de personas mayores de 60 años (27,6%).

Figura N° 13

Clasificación de encuestadas por estado civil



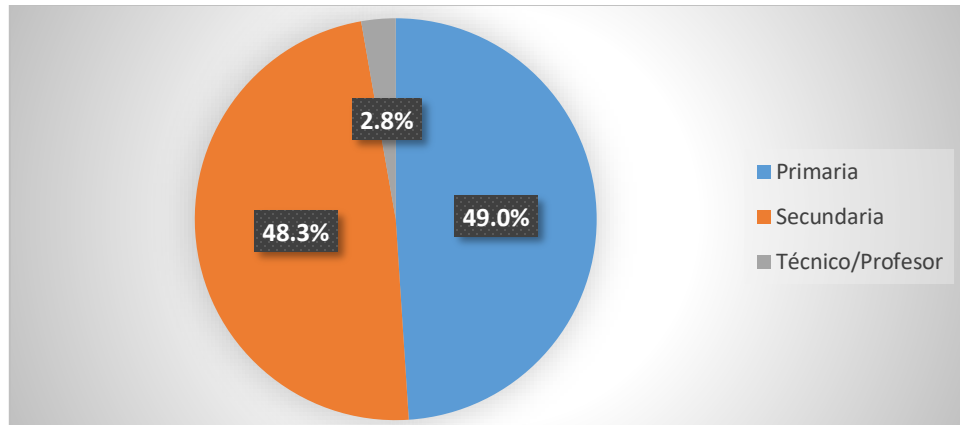
Nota: Elaboración propia

En la figura N° 13 se tiene la clasificación considerando el estado civil de las encuestadas, las cuales se distribuyen de la siguiente manera; 82 personas casadas

(56,6%), 24 personas en concubinato (16,6%), 17 personas viudas (11,7%), 14 personas divorciadas (9,7%) y 8 personas solteras (5,5%).

Figura N° 14

Clasificación de encuestadas por nivel de estudios alcanzados



Nota: Elaboración propia

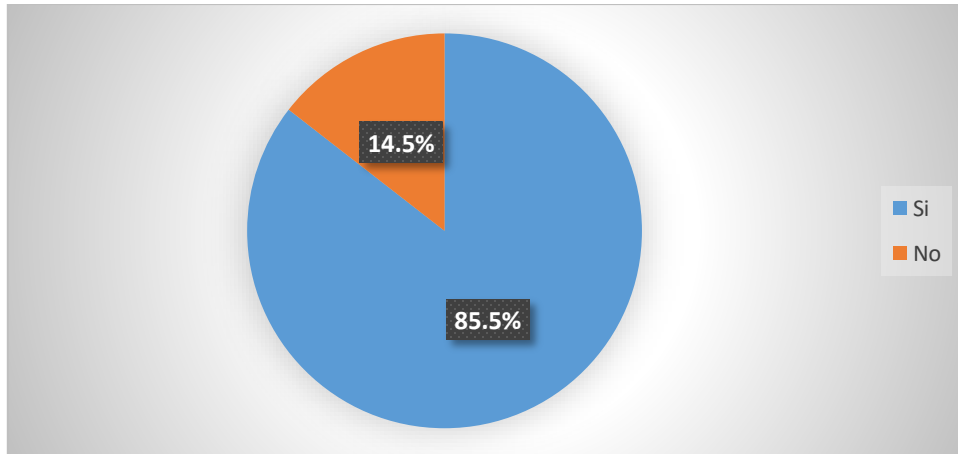
Finalmente, en la figura N° 14 se ve a las encuestadas de acuerdo a su nivel máximo de educación alcanzada, distribuyéndose de la siguiente forma: 71 personas con estudios de primaria (49%), 70 personas con estudios de secundaria (48.3%) y 4 personas que alcanzaron estudios a nivel técnico o de profesor (2.8%).

4.2 INCLUSIÓN FINANCIERA EN MUJERES ECONÓMICAMENTE VULNERABLES

El análisis de los aspectos inherentes a la inclusión financiera que incluye aspectos de cobertura de entidades financieras, conocimiento de los productos, servicios y educación financiera, muestra los siguientes resultados:

Figura N° 15

Uso de entidades financieras

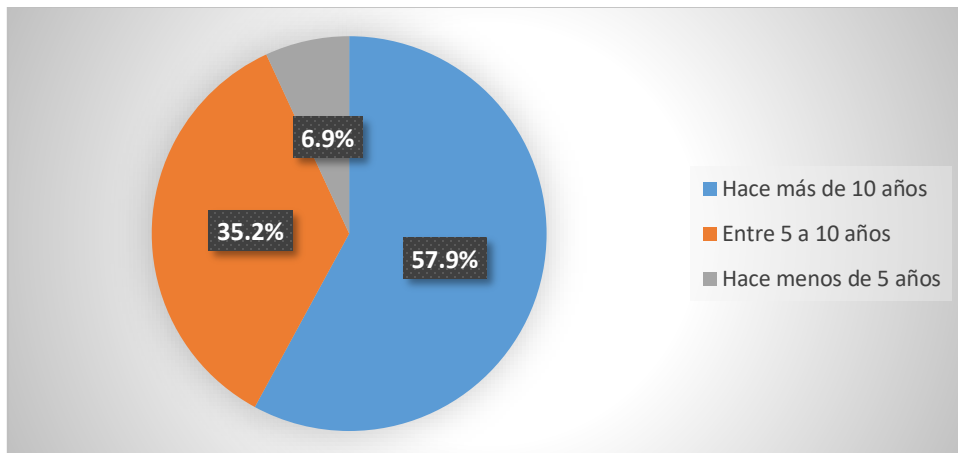


Nota: Elaboración propia

Ante la pregunta ¿Usted hace uso de las entidades financieras?, la figura N° 15 muestra que el 85.5% de las encuestadas si hace uso de las entidades financieras, en tanto que el 14.5% indica que no hace uso de las mismas.

Figura N° 16

Antigüedad de uso de entidades financieras

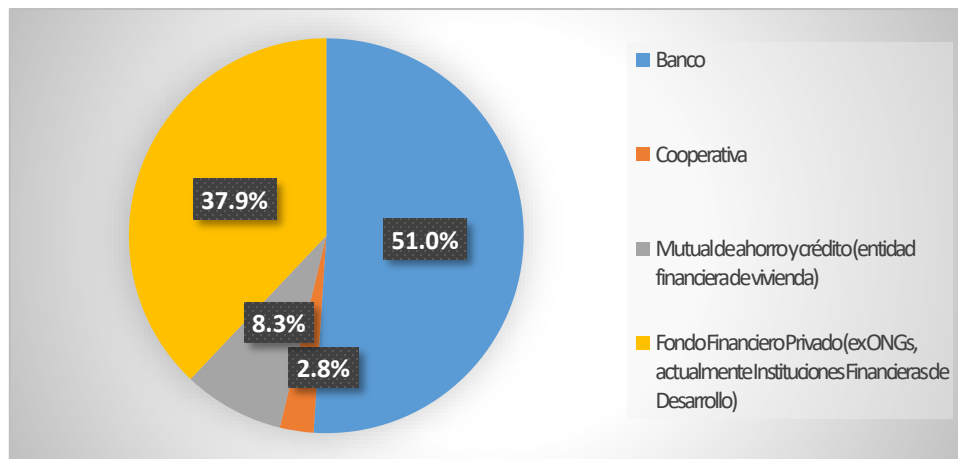


Nota: Elaboración propia

Tal como indica la figura N° 16, el 57,9% de las encuestadas indica que hace más de 10 años hace uso de las entidades financieras, el 35,2% indica que entre 5 a 10 años y el 6,9% hace menos de 5 años.

Figura N° 17

Tipo de entidad financiera de primer contacto

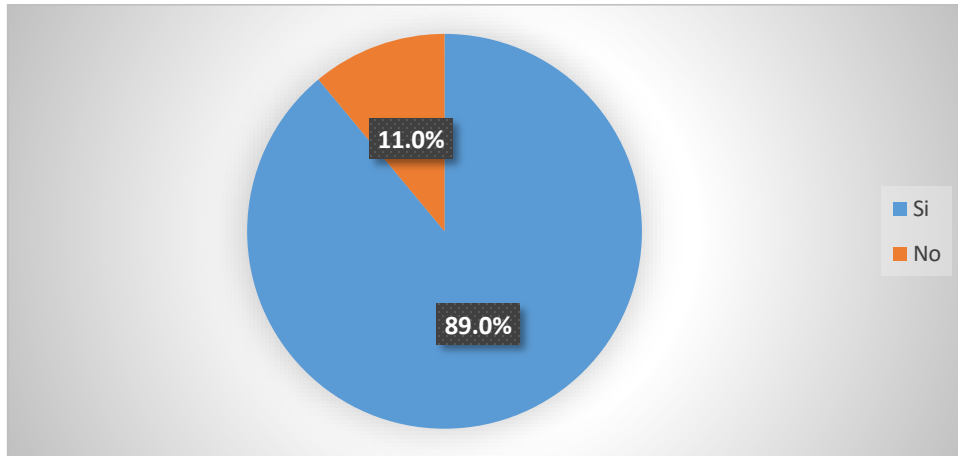


Nota: Elaboración propia

La figura N° 17 muestra el tipo de entidad que las encuestadas recuerdan como primer contacto con las entidades financieras, donde el 51% indica que fue un banco, el 37,9% que fue un fondo financiero privado (actualmente institución financiera de desarrollo), el 8,3% menciona a las mutuales de ahorro y crédito (ahora entidades financieras de vivienda) y el 2,8% a las cooperativas.

Figura N° 18

Percepción de cobertura de entidades financieras

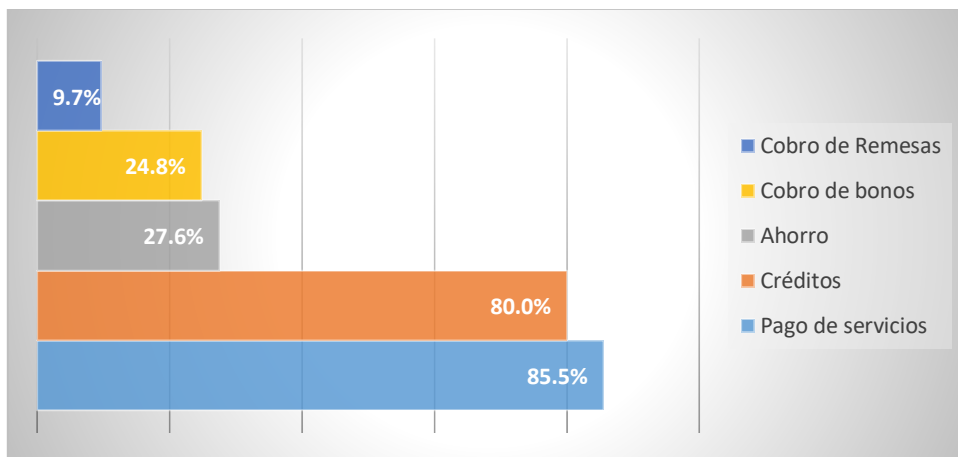


Nota: Elaboración propia

Ante la pregunta ¿Existe alguna entidad financiera cercana a su casa o a su fuente laboral?, la figura N° 18 refleja que el 89% considera que tiene una entidad financiera cerca a su casa o a su fuente laboral, en tanto un 11% indica que no.

Figura N° 19

Servicios financieros usados con mayor frecuencia



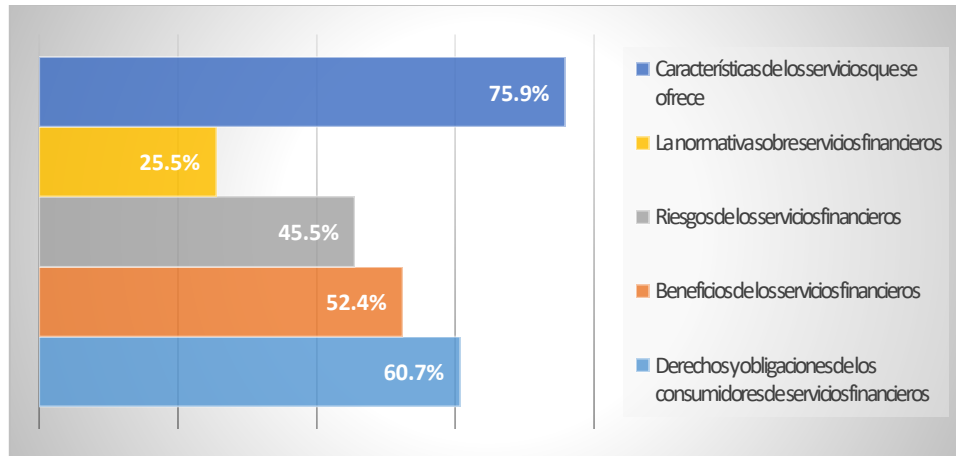
Nota: Elaboración propia

Con relación al servicio financiero que es usado con mayor frecuencia, la figura N° 19 evidencia que un 85,5% que corresponde al pago de servicios es el que más relevancia reporta, el 80% va para créditos, los productos financieros referidos al

ahorro tienen una relevancia del 27,6%, el 24,8% va para el servicio de cobro de bonos y el 9,7% para el cobro de remesas.

Figura N° 20

Tipo de información recibida

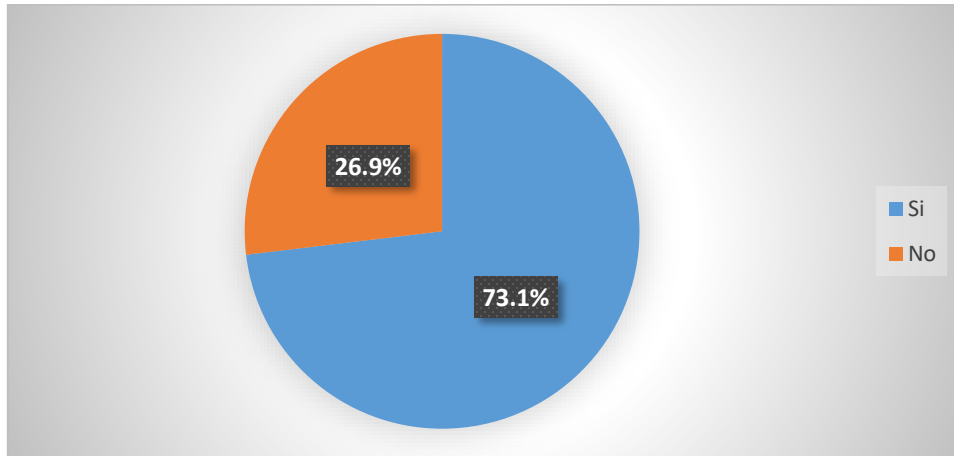


Nota: Elaboración propia

Según los datos obtenidos, en la figura N° 20 se advierte que el 75,9% ha recibido información sobre las características de los servicios que se ofrece, el 60,7% sobre los derechos y obligaciones de los consumidores de servicios financieros, el 52,4% sobre los beneficios de los servicios financieros y el 45,5% sobre los riesgos, entre tanto un 25,5% indica que ha recibido información de la normativa sobre servicios financieros.

Figura N° 21

Afirmaciones sobre claridad del servicio recibido

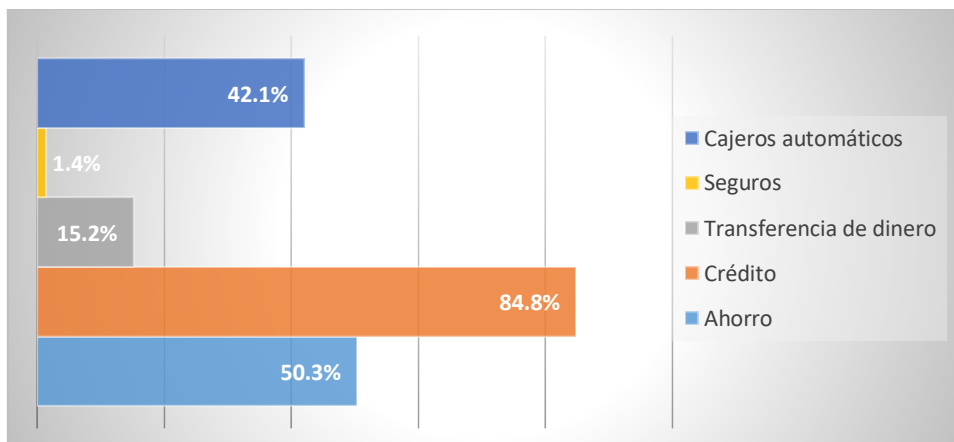


Nota: Elaboración propia

Ante la pregunta “Cuando va a una entidad financiera, ¿considera que el personal que la atendió fue claro?”, la figura N° 21 muestra que el 73,1% indica que si, mientras que el 26,9% reporta que no fue claro el personal.

Figura N° 22

Familiaridad con servicios financieros



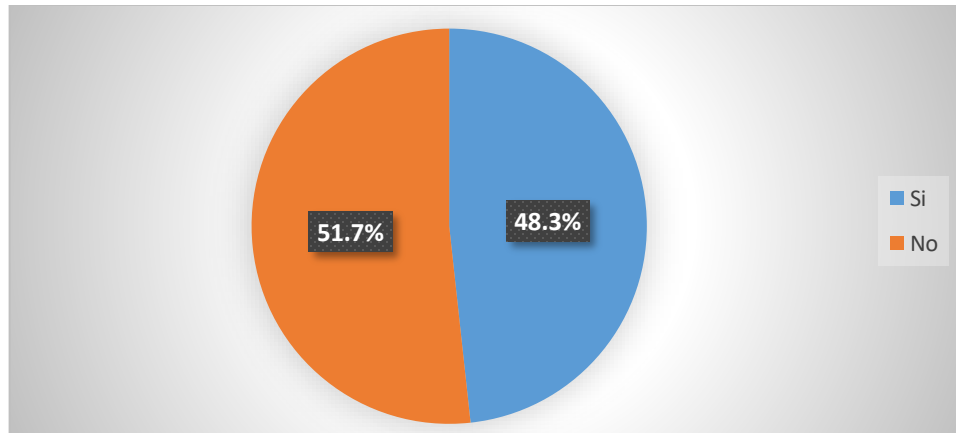
Nota: Elaboración propia

En la pregunta relacionada a la familiaridad que las encuestadas tienen de los servicios que ofrecen las entidades financieras, la figura N° 22 señala al crédito con un mayor grado de importancia con el 84,8%, el 50,3% corresponde al ahorro, 42,1%

a los cajeros automáticos, el 15,2% a las transferencias de dinero y solo el 1,4% a los seguros.

Figura N° 23

Conocimiento de derechos al acudir a una entidad financiera

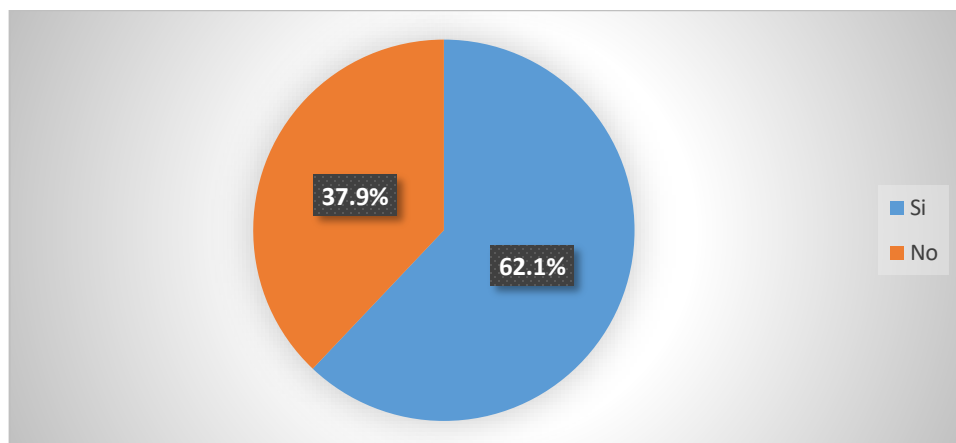


Nota: Elaboración propia

Tal como indica la figura N° 23, se evidencia que el 51,7% de las encuestadas si conoce sus derechos al acudir a una entidad financiera, en tanto que un 48,3% menciona que no.

Figura N° 24

Conocimiento de obligaciones al acudir a una entidad financiera

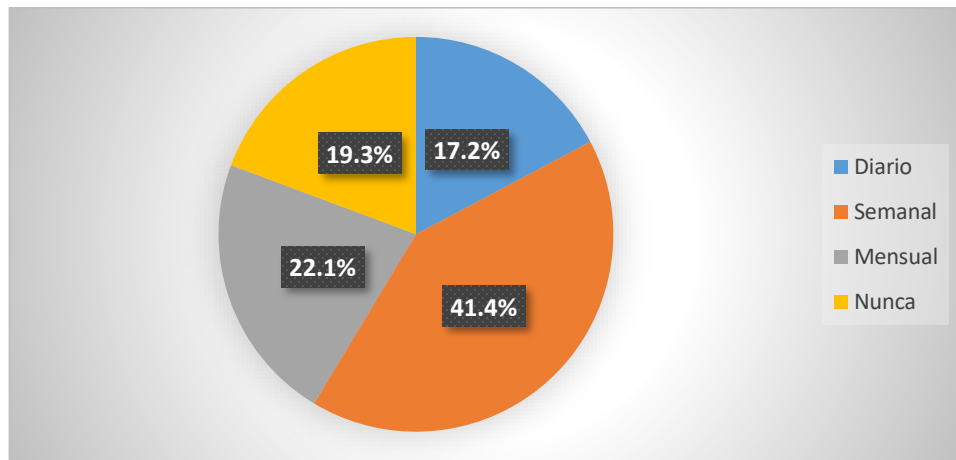


Nota: Elaboración propia

En la figura N° 24 se muestra que el 62,1% de las encuestadas si tiene conocimiento de las obligaciones que tiene al acudir a una entidad financiera y un 37,9% indica que no.

Figura N° 25

Frecuencia de atención a mensajes informativos sobre el uso de servicios financieros

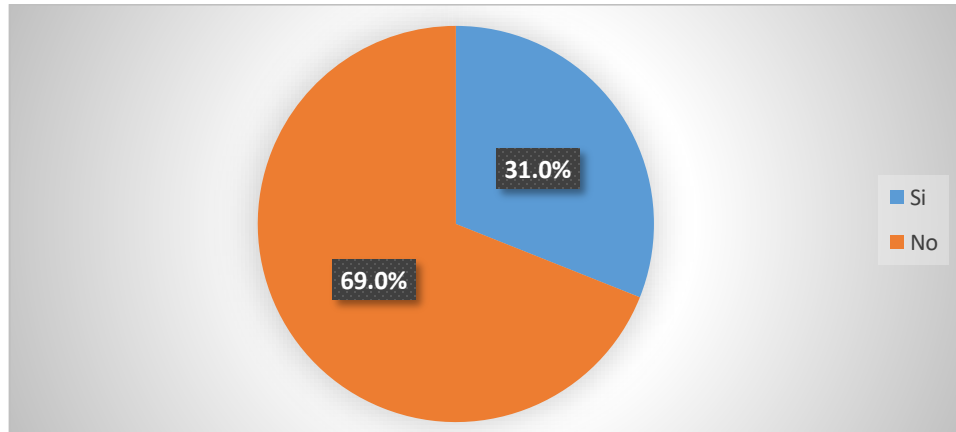


Nota: Elaboración propia

Ante la pregunta ¿Con qué frecuencia escucha o ve los mensajes informativos sobre el uso de servicios financieros?, la figura N° 25 muestra que el 41,4% de las encuestadas escucha o ve de forma semanal los mensajes informativos sobre el uso de servicios financieros, el 22,1% dice que lo hace de manera mensual, el 17,2% a diario, entre tanto el 19,3% reportó que nunca.

Figura N° 26

Afirmaciones relacionadas al lenguaje usado en los mensajes informativos sobre el uso de servicios financieros

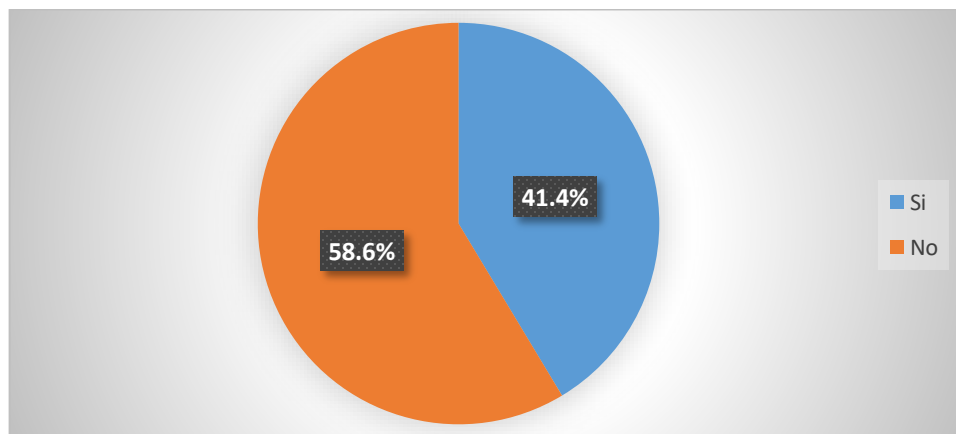


Nota: Elaboración propia

Tal como se puede apreciar en la figura N° 26, el 69% de las encuestadas considera que los mensajes informativos sobre el uso de servicios financieros tienen un lenguaje sencillo o de fácil comprensión, en tanto que el 31% considera que no.

Figura N° 27

Conocimiento de tasas de interés mínimas y máximas que la ley exige para el ahorro y el crédito



Nota: Elaboración propia

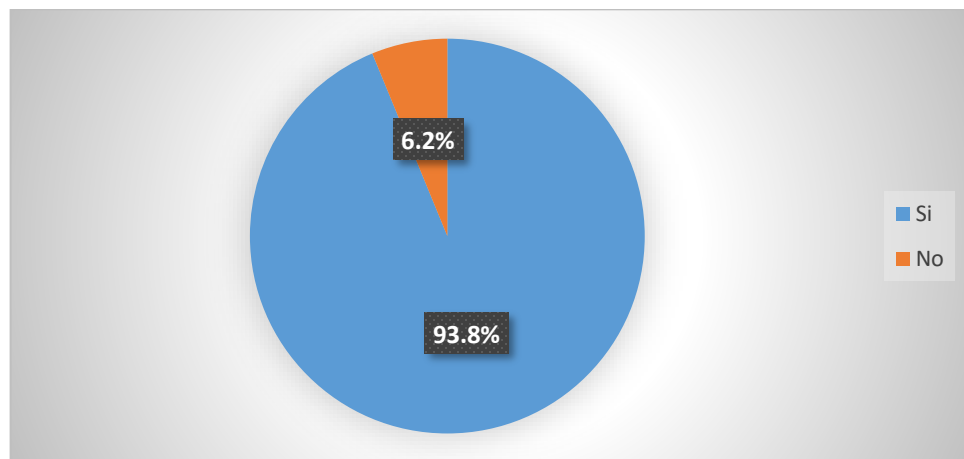
En cuanto al conocimiento que las encuestadas tienen respecto a las tasas mínimas y máximas que la ley exige a las entidades financieras tanto para el ahorro como para el crédito, el 58,6% indica que no tiene conocimiento de las mismas, mientras el 41,4% indica que si sabe de estas.

4.3 PERCEPCIÓN DE LA INCLUSIÓN FINANCIERA EN MUJERES ECONÓMICAMENTE VULNERABLES

El análisis de cómo es percibida la inclusión financiera, considera aspectos como la motivación, el nivel de interés, las actitudes y el aprendizaje acumulado sobre la temática por parte del grupo de mujeres económicamente vulnerables de la muestra, obteniendo los siguientes resultados:

Figura N° 28

Tenencia de créditos en entidades del sistema financiero formal

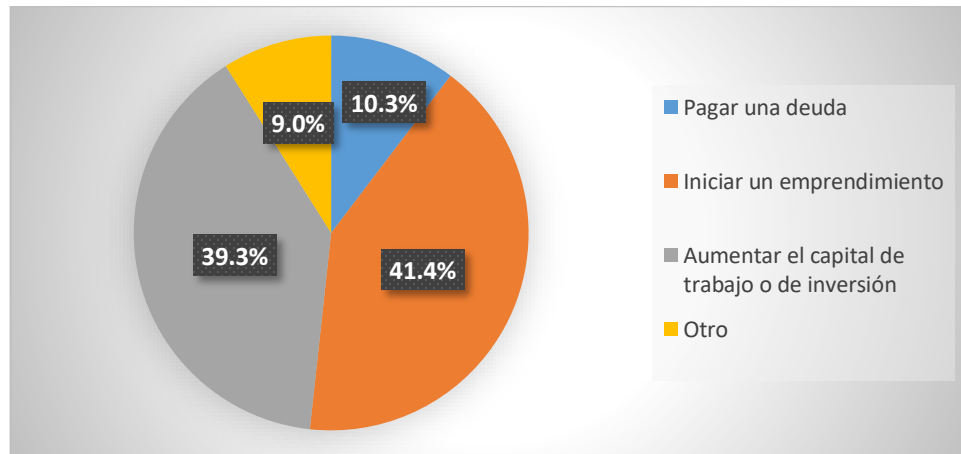


Nota: Elaboración propia

En la figura N° 28 se aprecia que este tipo de población tiene una fuerte relación con los créditos ofrecidos por las entidades financieras del sistema formal, con un 93,8% afirmando que tiene o ha tenido algún crédito y solo un 6,2% indicando que no.

Figura N° 29

Motivaciones para solicitar un crédito en una entidad financiera formal

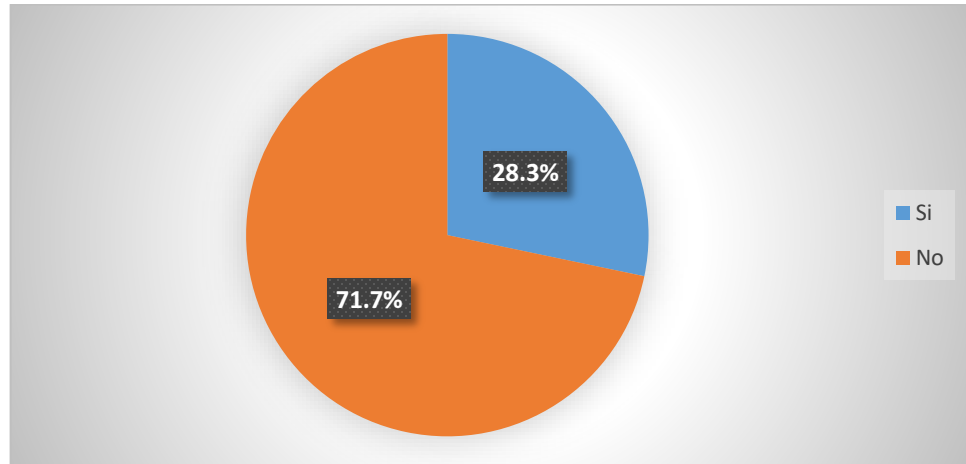


Nota: Elaboración propia

Ante la pregunta ¿Qué lo ha motivado para solicitar un crédito?, en la figura N° 29 se puede apreciar que el 41,4% ha solicitado un crédito para iniciar un emprendimiento, el 39,3% para aumentar el capital de trabajo o de inversión (mercadería, materia prima), un 10,3% para pagar algún tipo de deuda que se tiene y el 9% indica que lo ha usado para otro tipo de fines destinados principalmente al hogar (mejoras, equipamiento).

Figura N° 30

Tenencia de ahorros en entidades del sistema financiero formal

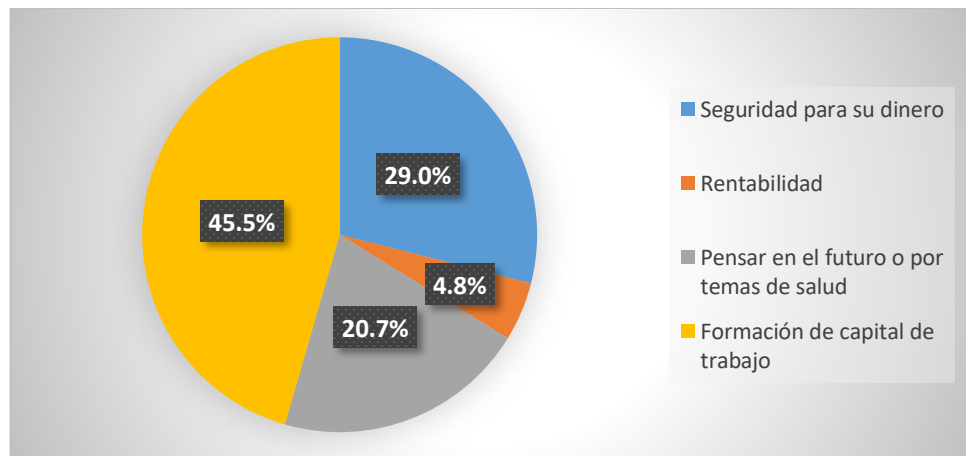


Nota: Elaboración propia

En la figura N° 30, se puede evidenciar que solo el 28,3% de las encuestadas afirma tener o haber tenido ahorros dentro de una entidad del sistema financiero formal, en tanto que un 71,7% indica que no.

Figura N° 31

Motivaciones para ahorrar en una entidad financiera formal



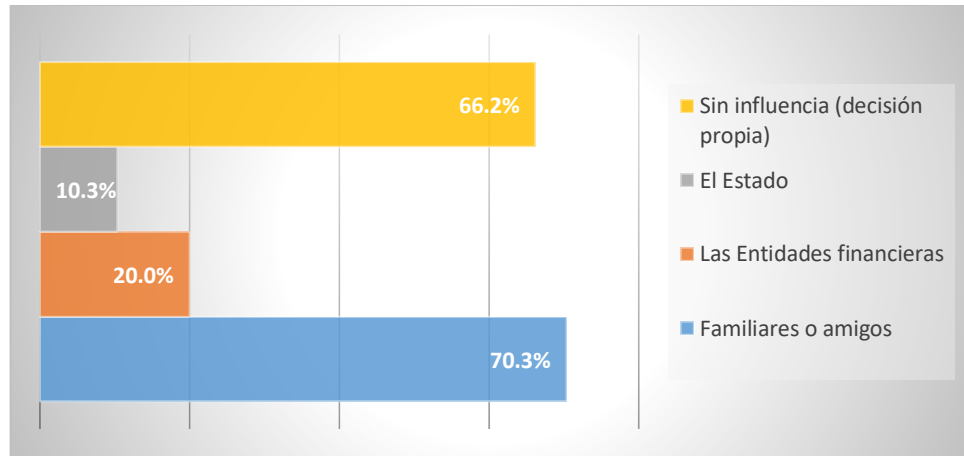
Nota: Elaboración propia

Ante la pregunta ¿Qué lo ha motivado para ahorrar?, realizada a las personas que tienen o han tenido ahorros en una entidad financiera formal, en la figura N° 31 se puede ver que el 45,5% ahorra para formar capital de trabajo, el 29% busca seguridad

para su dinero, el 20,7% piensa en el futuro o por temas de salud, mientras que el 4,8% quiere obtener rentabilidad de sus ahorros.

Figura N° 32

Influencia para el uso de un servicio financiero

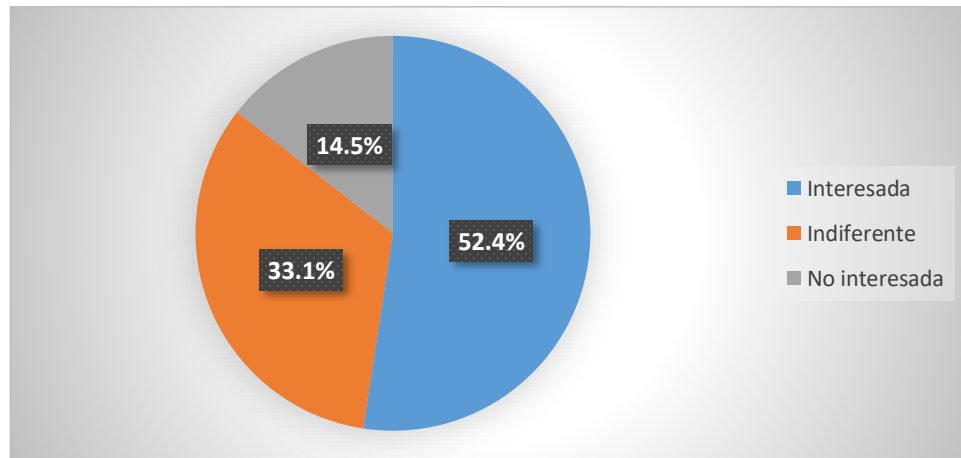


Nota: Elaboración propia

En la figura N° 32 se ve el grado de importancia que las encuestadas otorgan cuando se pregunta sobre ¿Quién influyó en su decisión de utilizar un servicio financiero?, reflejando que tanto la influencia de los amigos o familiares (con un 70,3%) o por decisión propia (con un 66,2%) son los factores más importantes por los cuales se hace uso de los servicios financieros, en tanto que la influencia de las entidades financieras (mediante promociones y publicidad) o el estado reflejan un 20% y 10,3% de importancia respectivamente.

Figura N° 33

Interés en productos y servicios ofrecidos por las entidades del sistema financiero

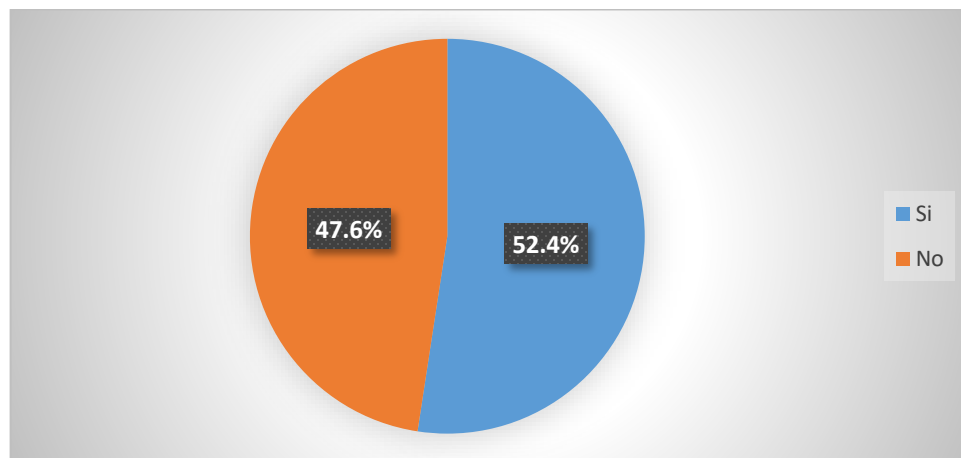


Nota: Elaboración propia

Tal como se puede apreciar en la figura N° 33, se evidencia que el 52,4% se siente interesada en los productos y servicios que ofrecen las entidades del sistema financiero formal, un 33,1 % muestra indiferencia, mientras que un 14,5% considera que no le interesa.

Figura N° 34

Conocimiento de beneficios y oportunidades del uso de servicios financieros

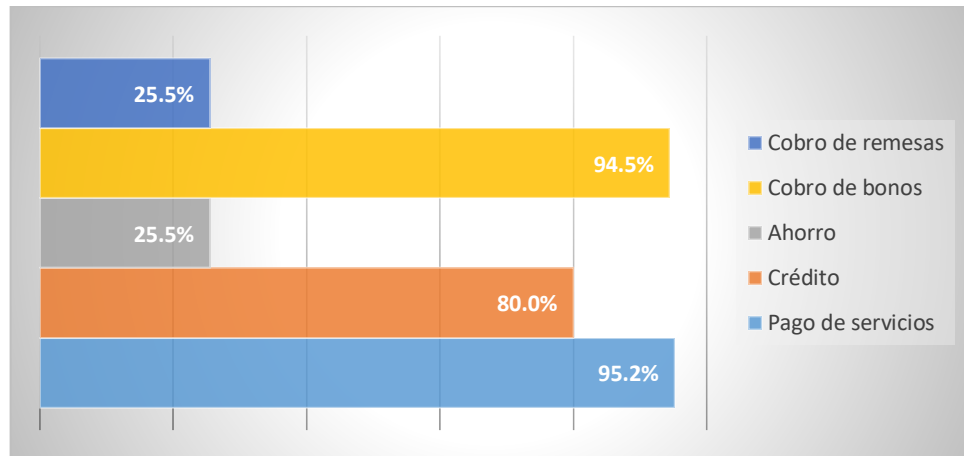


Nota: Elaboración propia

La figura N° 34 refleja el grado de conocimiento que las encuestadas tienen respecto a los beneficios y oportunidades que ofrecen el uso de servicios financieros, donde un 52,4% considera que sí los conoce, mientras que un 47,6% señala que no.

Figura N° 35

Apreciación respecto a los beneficios que representan distintos servicios financieros

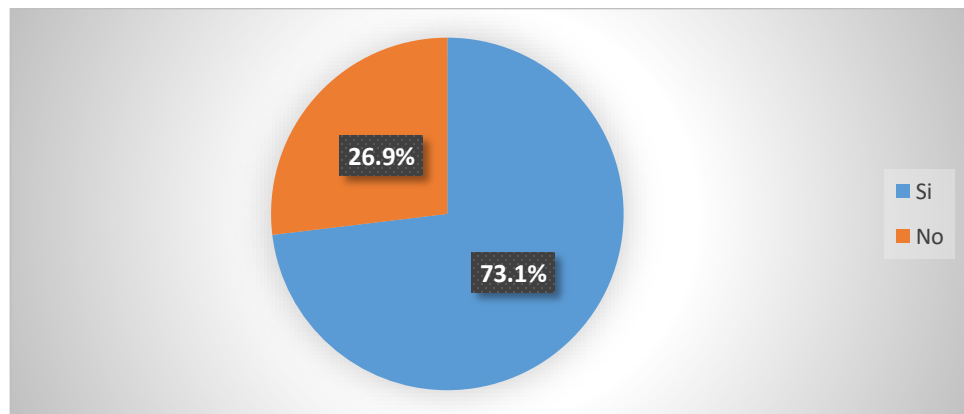


Nota: Elaboración propia

Frente a la pregunta ¿Cuáles de estos servicios considera que son beneficiosos?, las encuestadas consideran que tanto el pago de servicios como el cobro de bonos son los servicios financieros que representan mayor beneficio con un 95,2% y un 94,5% respectivamente. Así mismo, los créditos también reflejan una alta percepción de beneficio con un 80%, mientras que el ahorro y el cobro de remesas solo reflejaron un 25,5% de importancia cada uno.

Figura N° 36

Conocimiento de riesgos del uso de servicios financieros

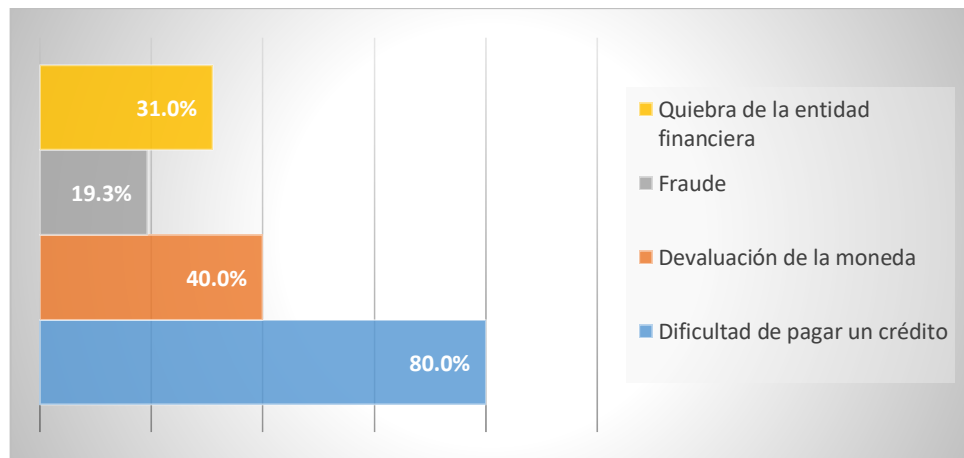


Nota: Elaboración propia

La figura N° 36 refleja el grado de conocimiento que las encuestadas tienen respecto a los riesgos que pueden representar el uso de servicios financieros, donde un 73,1% considera que sí los conoce, mientras que un 26,9% señala que no.

Figura N° 37

Apreciación respecto de los riesgos que pueden representar el uso de servicios financieros

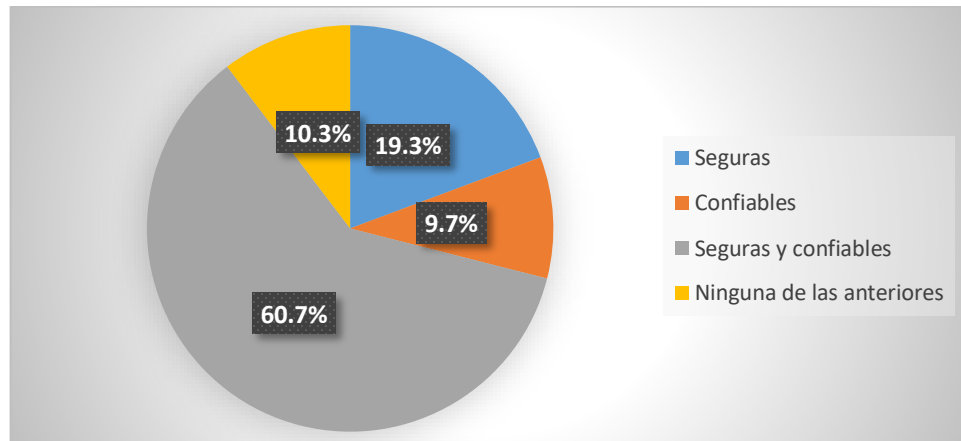


Nota: Elaboración propia

Frente a la pregunta ¿Cuáles de estos riesgos usted asocia al uso de servicios financieros?, las encuestadas asocian la dificultad de pagar un crédito como el principal riesgo del uso de un servicio financiero con un 80%, en tanto que un 40% de importancia es asociado a la posibilidad de devaluación de la moneda, un 31% que la entidad financiera quiebre y el 19,3% es atribuido a la posibilidad de fraude.

Figura N° 38

Apreciación de seguridad y confianza que brindan las entidades financieras

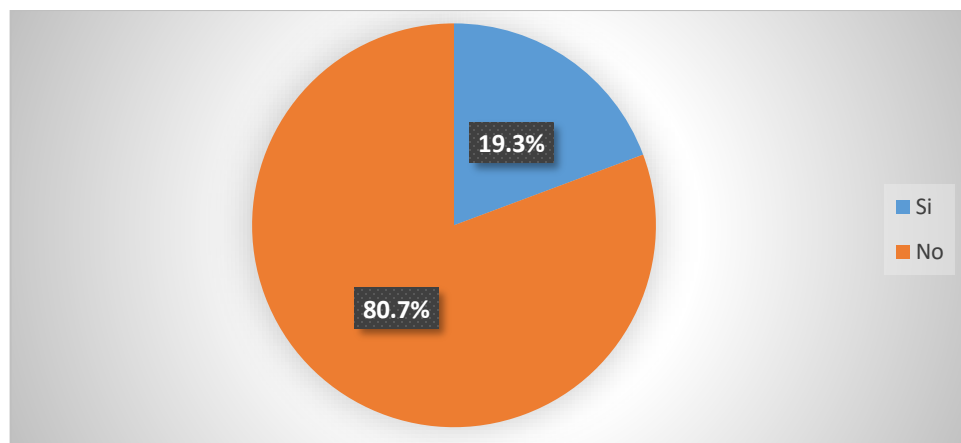


Nota: Elaboración propia

La figura N° 38, muestra la apreciación que las encuestadas tienen respecto a las entidades financieras, donde sólo el 10,3% considera que estas no son seguras ni confiables, por otro lado, con un 60,7% se tiene que las entidades financieras son consideradas como seguras y también confiables, un 19, 3% indica que sólo son seguras y un 9,7% que simplemente son confiables.

Figura N° 39

Dificultad para solicitar un crédito en una entidad financiera

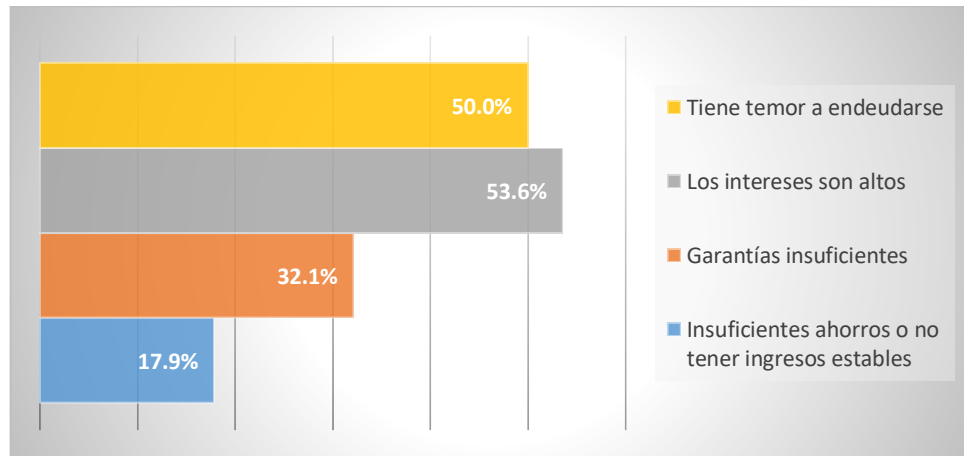


Nota: Elaboración propia

Ante la pregunta ¿Ha tenido o tiene alguna dificultad para solicitar un crédito en una entidad financiera?, el 80,7% de las encuestadas reportan que no han tenido ninguna dificultad, mientras que un 19,3% indica que si tuvo alguna dificultad.

Figura N° 40

Dificultades asociadas al solicitar un crédito en una entidad financiera

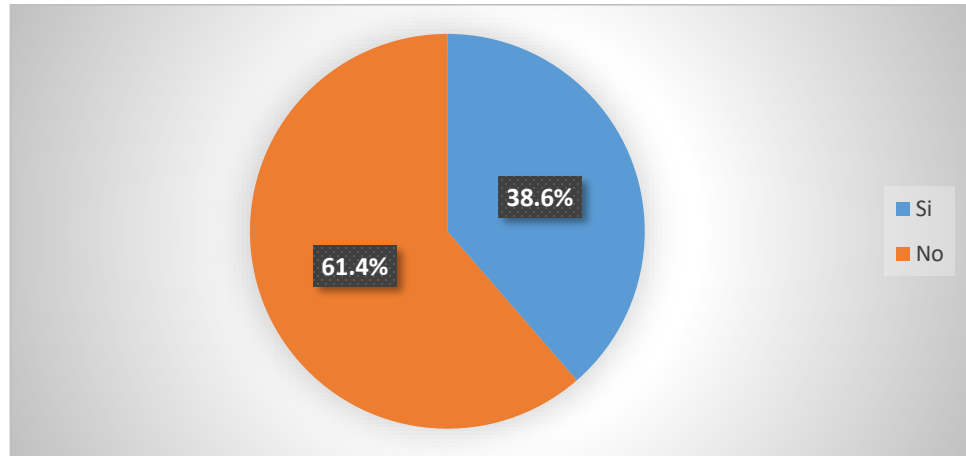


Nota: Elaboración propia

Del 19,3% de las encuestadas (figura N° 39) que afirma haber tenido alguna dificultad para solicitar un crédito en una entidad financiera, en la figura N° 40 se puede observar que las encuestadas asocian a los intereses altos y al temor a endeudarse como las principales dificultades al solicitar un crédito con una importancia del 53,6% y 50% respectivamente. Además, se tiene con un 32,1% al hecho de no contar con las garantías suficientes y con un 17,9% a no tener suficientes ahorros o no tener ingresos estables para acceder a un crédito.

Figura N° 41

Dificultad para ahorrar en una entidad financiera

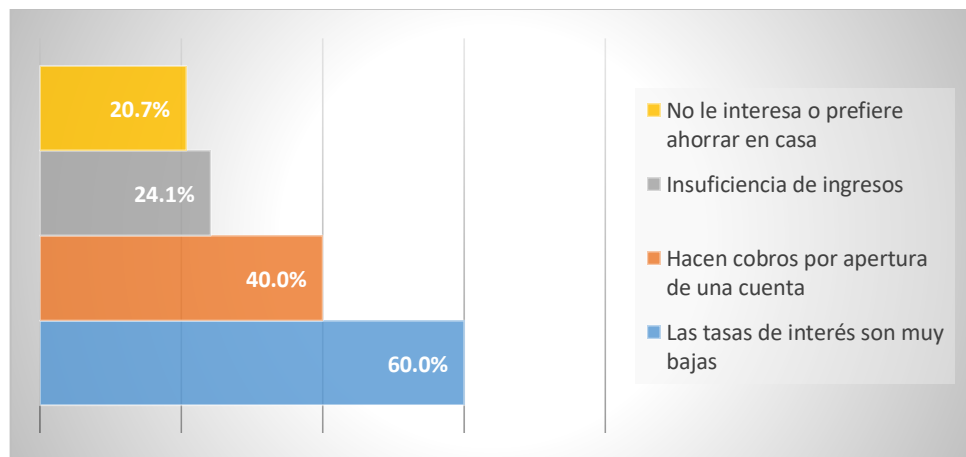


Nota: Elaboración propia

Frente a la pregunta ¿Ha tenido o tiene alguna dificultad para ahorrar en una entidad financiera?, el 61,4% de las encuestadas reportan que no han tenido ninguna dificultad, mientras que un 38,6% indica que si tuvo alguna.

Figura N° 42

Dificultades asociadas al ahorro en una entidad financiera



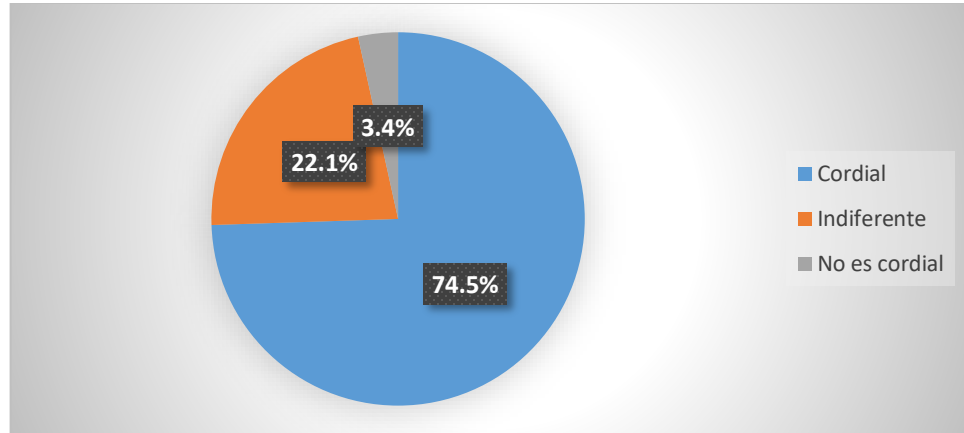
Nota: Elaboración propia

En la figura N° 42 se puede observar las dificultades que las encuestadas asocian al ahorro en entidades financieras, dando un 60% de importancia a las tasas de interés bajas, seguido con un 40% la afirmación de indica que les hacen cobros por apertura de cuentas, un 24,1% atribuye a la insuficiencia de ingresos, en tanto que un

20,7% indica que no está interesada en ahorrar en una entidad financiera o que prefiere ahorrar en casa.

Figura N° 43

Percepción sobre la calidez de atención del personal en entidades financieras

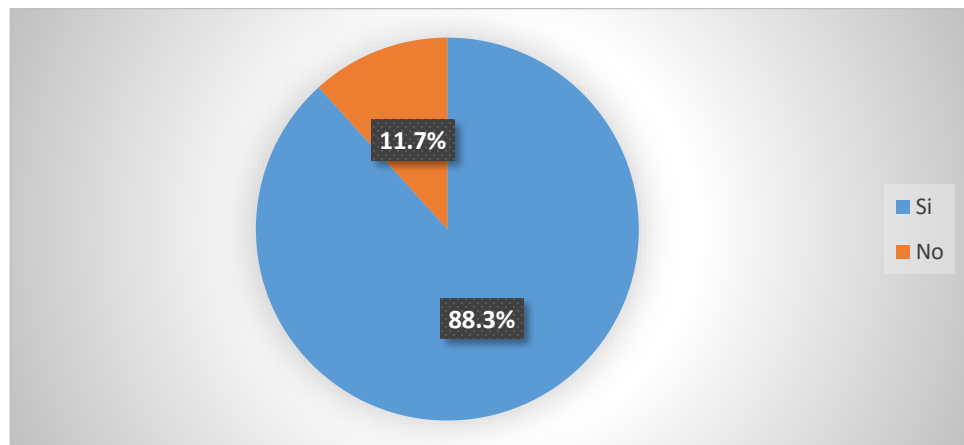


Nota: Elaboración propia

Tal como se puede apreciar en la figura N° 43, se evidencia que el 74,5% considera que el personal que lo atendió en una entidad financiera fue cordial, el 22,1% percibe al personal como indiferente y el 3,4% indica que no fue cordial.

Figura N° 44

Confianza en productos y servicios ofrecidos en entidades financieras

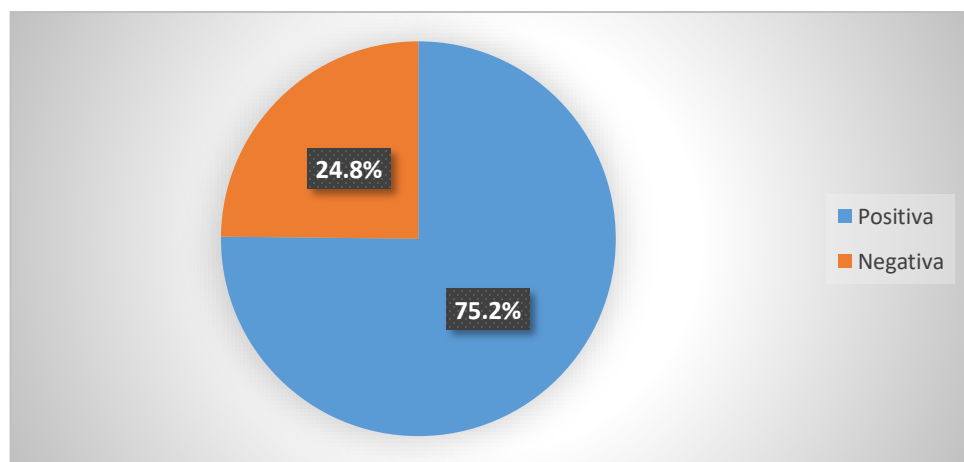


Nota: Elaboración propia

La figura N° 44, muestra la apreciación que las encuestadas tienen respecto a su confianza en los productos y servicios prestados por las entidades financieras, donde el 11,7% considera que estas no son confiables, mientras que el 88,3% los percibe como confiables.

Figura N° 45

Calificación de la experiencia vivida respecto al uso de productos y servicios dentro del sistema financiero

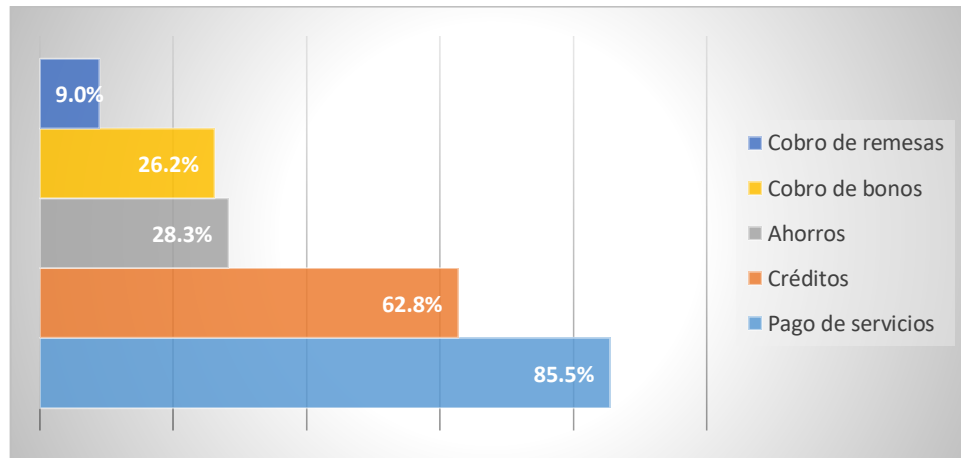


Nota: Elaboración propia

En la figura N° 45, en base a la experiencia adquirida por las encuestadas, se puede observar la calificación que le dan al uso de productos y servicios dentro del sistema financiero, donde un 75,2% califica como positiva su experiencia y un 24,8% la califica como negativa.

Figura N° 46

Aceptación de servicios financieros

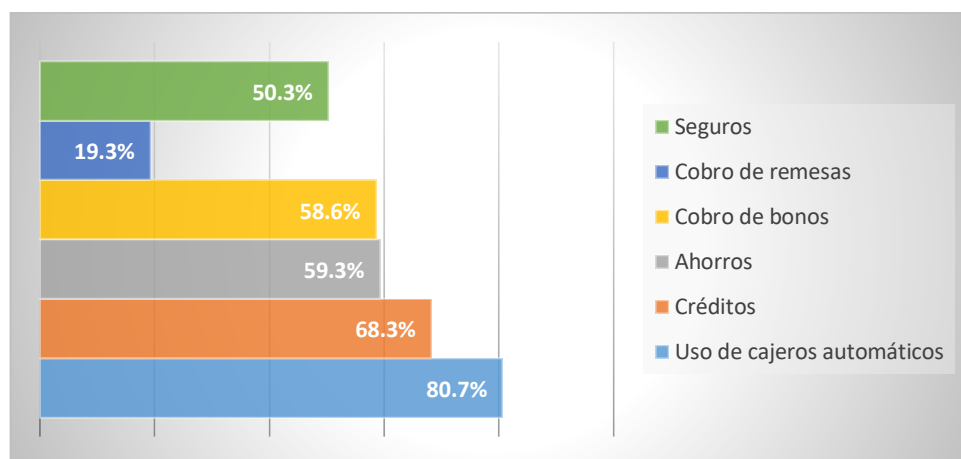


Nota: Elaboración propia

Ante la pregunta ¿Qué servicios financieros volvería a utilizar en el futuro?, la figura N° 46 muestra que el pago de servicios, con un 85,5%, es el servicio financiero de mayor aceptación de parte de las encuestadas, por otro lado, los créditos también muestran una buena aceptación con el 62,8% de importancia, el ahorro presenta un 28,3% y el cobro de bonos un 26,2%, mientras que el cobro de remesas sólo el 9%, quizás este último por el poco uso que le dan.

Figura N° 47

Interés por uso de más servicios financieros

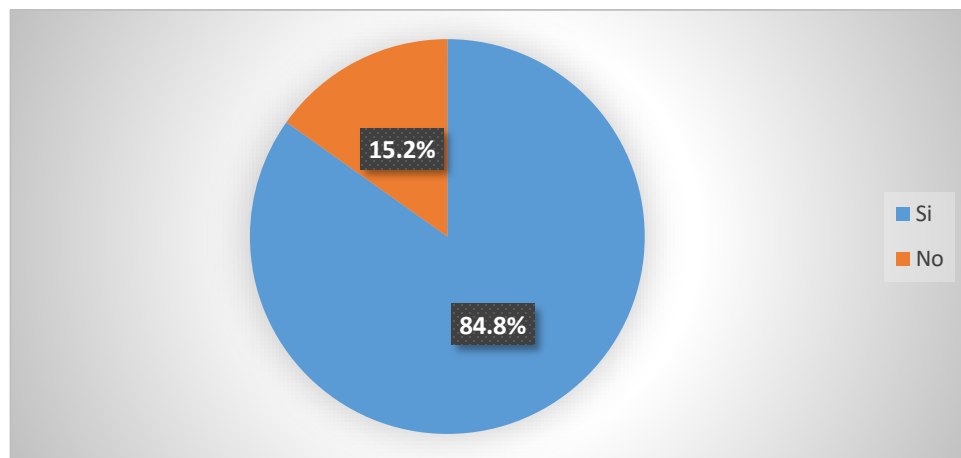


Nota: Elaboración propia

Ante la pregunta ¿Qué servicios financieros le gustaría solicitar en el futuro?, la figura N° 47 refleja el interés que tienen las encuestadas por hacer uso de más servicios financieros, donde el que mayor relevancia presenta es el uso de cajeros automáticos con el 80,7% de importancia, le sigue los créditos con el 68,3%, los ahorros con el 59,3%, el cobro de bonos tiene una importancia del 58,6%, los seguros muestran interesante 50,3%, mientras que el cobro de remesas se ve reflejado con un 19,3%.

Figura N° 48

Contribución percibida del uso de los productos y servicios financieros a la mejora de la calidad de vida



Nota: Elaboración propia

La figura N° 48 muestra la respuesta obtenida a la pregunta ¿Considera que el uso de los productos y servicios ofrecidos por el sistema financiero contribuyó a que mejore su calidad de vida? En esta se puede apreciar que un 84,8% de las encuestadas considera que de alguna manera el uso de estos productos y servicios financieros ha contribuido a mejorar su calidad de vida, mientras que el 15,2% no percibe que estos hayan tenido una contribución significativa.

4.4 CRUCE DE VARIABLES

En base a las respuestas obtenidas en la encuesta realizada se llegaron a las siguientes apreciaciones para el presente estudio:

La claridad y el tipo de información que reciben las encuestadas cuando van a una entidad financiera, permite evaluar en primera instancia la calidad del servicio recibido y por ende la calificación de la experiencia. En segunda instancia, permite ver el interés que las encuestadas puedan tener en los productos y servicios financieros que se ofrecen, así como los beneficios, riesgos y dificultades percibidos que están relacionados con estos, principalmente de los créditos y los ahorros.

El uso que las encuestadas hacen de las entidades financieras y el tiempo que ya llevan haciéndolo, permite evaluar cómo están siendo percibidos los productos y servicios respecto a su grado de confianza. Del mismo modo permite evaluar cómo las entidades financieras son vistas en términos de seguridad y confianza y cuáles de estas han permitido los primeros contactos.

La cobertura que tienen los puntos de atención financiera es un indicador importante para la medición de la inclusión financiera, por lo que el saber si las encuestadas consideran tener puntos cercanos a sus viviendas o a su fuente laboral, contribuye en la valoración de la experiencia que se tuvo del uso de productos y servicios financieros.

La familiaridad que se tiene de los distintos servicios financieros y la frecuencia con los que las encuestadas afirman hacer uso, corrobora las afirmaciones del grado de uso que se tiene de estos servicios, principalmente del crédito y el ahorro. A su vez, permite entender las dificultades que se tuvieron y también el grado de aceptación (recurrencia del uso e interés por nuevos servicios) que se percibe de estos servicios financieros en general.

El conocimiento de los derechos y obligaciones que los consumidores financieros tienen al asistir a una entidad financiera, permite relacionarlo con el grado de conocimiento de los beneficios y oportunidades que pueden representar los productos y servicios financieros para ellos. Así mismo, este conocimiento también permite relacionarlo con el grado de conocimiento de los riesgos que pueden percibir del uso de productos y servicios financieros.

La información que las encuestadas reciben al acudir a una entidad financiera sumada a los mensajes informativos que absorben (frecuencia, y grado de recepción

y comprensión) de parte de la ASFI y de las entidades de intermediación, forman parte de la educación financiera. En ese sentido, estos indicadores permiten relacionarlo con la influencia que estos mensajes han tenido en el interés y posterior uso de productos y servicios financieros, así como medir el grado de influencia que han podido tener en las motivaciones para obtener créditos y ahorros dentro de entidades financieras formales.

4.5 CONCLUSIONES DEL TRABAJO DE CAMPO

A partir de los resultados del trabajo de campo realizado en la investigación se llega a las siguientes conclusiones:

La clasificación de la población está basada en un grupo de mujeres económicamente vulnerables, las mismas que se caracterizan por ser una mayoría de la ciudad de La Paz, si bien este grupo está conformado por distintos grupos etarios, predomina la presencia de personas cercanas o de la tercera edad, gran parte son casadas y el nivel máximo de instrucción recibido se divide en similares proporciones entre quienes concluyeron la educación primaria y la secundaria.

La encuesta refleja que este grupo de mujeres en su mayoría si hacen uso de las entidades financieras para el desarrollo de sus actividades, donde más de la mitad indica que ya van más de 10 años que hacen uso de estos.

Los bancos tradicionales y las instituciones financieras de desarrollo (antiguamente comprendidas por los fondos financieros privados y ex Ongs) son las entidades que mayor acogida han tenido para una primera experiencia de las encuestadas dentro del sistema financiero. Además, indican que hay cobertura de puntos de atención financiera ya sea cerca al lugar de su fuente de trabajo o al de sus viviendas.

El pago de servicios, seguido de actividades relacionadas con la otorgación de créditos son los servicios que mayor uso reportan cuando asisten a una entidad financiera. Así mismo, por el género y el grupo etario de la población encuestada, el cobro de bonos es otra actividad que tiene relativa demanda, entre tanto el ahorro

muestra niveles bajos de utilización en comparación con el crédito (componentes fundamentales de la inclusión financiera).

La mayoría indica que la información recibida en las entidades financieras fue clara, donde las características de los productos y servicios que ofrecen es el principal tipo de información que reciben, mientras que, los aspectos de la normativa sobre el uso de servicios financieros no se reportan como una información muy recurrente.

El crédito es el servicio financiero con el que la mayoría de este grupo de mujeres se siente familiarizada, por su parte el ahorro y un poco más abajo el uso de cajeros automáticos son servicios que tienen niveles aceptables de conocimiento por las encuestadas, sin embargo, estos no son muy utilizados.

Aunque se muestra un mayor grado de conocimiento de las obligaciones de los consumidores financieros respecto al conocimiento de sus derechos, estos dos elementos de la educación financiera muestran un comportamiento parecido.

Pese a que cerca de la mitad de las encuestadas indica una frecuencia semanal de recepción de los mensajes informativos que son realizados por las entidades financieras y por la ASFI, estos mensajes en su mayoría son percibidos como de no muy fácil comprensión. Esto podría verse reflejado en el nivel de conocimiento de aspectos básicos de la normativa boliviana sobre la temática, como las tasas mínimas para los ahorros y los créditos en las entidades financieras, donde la mayoría indica el desconocimiento de las mismas.

El grupo de mujeres encuestadas, por la característica de sus actividades, tiene en su gran mayoría créditos en el sistema financiero formal, siendo los microcréditos para el capital de trabajo e inversión el principal motivo por el cual se hace uso de este producto.

El ahorro muestra bajos niveles de utilización en el grupo estudiado, donde la formación de capital de trabajo es la principal motivación de quienes ahorran en una entidad financiera, la seguridad para su dinero o prever para la salud y la vejez pasan a un segundo plano.

La decisión de utilizar un producto o servicio financiero ha sido influenciada en mayor medida por amigos o familiares y también por decisión propia, en tanto que la influencia que pueden tener las entidades financieras o el estado (a través de la ASFI principalmente) no ha sido muy significativa.

Un poco más de la mitad del grupo de mujeres encuestadas afirma que se siente interesada en hacer uso de los servicios que ofrecen las entidades del sistema financiero formal, a un grupo menor le es indiferente y en concordancia con el número de encuestadas que declaran no hacer uso de las entidades financieras, está un pequeño grupo que en definitiva no está interesada en estos servicios.

La percepción que se tiene respecto a lo beneficioso que resulta el poder pagar servicios, el cobrar un bono o la posibilidad de acceder a un crédito, no ha pesado mucho cuando solo un poco más de la mitad del total encuestado indica que conoce los beneficios y oportunidades que ofrecen el uso de los servicios financieros.

La mayoría del grupo encuestado tiene conocimiento de los riesgos que representan hacer uso de los distintos productos y servicios financieros, esto está directamente relacionado con el crédito ya que una gran parte asocia este riesgo a la dificultad que representa pagar un crédito, dejando en un segundo plano al riesgo que puede representar la devaluación de la moneda, el fraude o la posibilidad de quiebra de la entidad financiera.

Debido a la solidez que actualmente muestra el sistema financiero formal, las entidades financieras son percibidas como lugares seguros y confiables, solo un pequeño grupo no la considera de esa forma.

Se aprecia un desempeño resaltante de las entidades financieras respecto a la otorgación de créditos para este sector de la población, ya que solo una minoría reporta haber tenido dificultades para solicitar un crédito, donde los intereses altos y el temor a endeudarse son percibidos como limitantes, dejando en un segundo plano la insuficiencia de garantías que antes era considerada como una de las principales dificultades.

Si bien no se reporta mayores inconvenientes para el ahorro en entidades financieras, contrariamente a lo realizado con el crédito, las entidades no muestran un desempeño sobresaliente en este aspecto. Entre las principales dificultades que se reporta están los cobros que se realizan y las bajas tasas de interés que reciben.

Aunque durante la realización del trabajo de campo hubo algunas reclamaciones sobre el trato que se les daba a las personas de la tercera edad, la percepción que se tiene de la calidez de la atención recibida en una entidad financiera, en su mayoría es considerada como cordial.

En concordancia con la percepción de seguridad y confianza que se tiene de las entidades financieras, los productos y servicios que se ofrecen, también son percibidos como confiables por la gran mayoría del grupo encuestado. En ese sentido, esto también aporta para que la calificación que se da a la experiencia en el uso de servicios financieros sea considerada como positiva para la mayoría.

El pago de servicios es la actividad que mayor demanda tiene de parte del grupo de mujeres encuestadas, en un segundo lugar se encuentra el crédito, entre tanto el ahorro no muestra el mismo comportamiento, sin embargo, este último junto con el cobro de bonos -en proporciones parecidas- es de similar interés para un uso futuro. Además, es remarcable el interés que se tiene por el uso de cajeros automáticos, siendo este el servicio que mayor aceptación tiene para un uso futuro. De igual manera, es interesante que los seguros despiertan interés en la mitad de las encuestadas.

Para el grupo encuestado, el uso de productos y servicios financieros, de muchas maneras ayuda en el desarrollo de las distintas actividades que realizan, ya sea porque les facilita en el pago de servicios, les permite obtener recursos económicos o porque les brinda seguridad y confianza, lo cual contribuye a la afirmación que la mayoría realiza respecto a que el uso de productos y servicios financieros ha contribuido a mejorar su calidad de vida.

4.6 OPERACIONALIZACION Y COMPROBACIÓN DE LA HIPOTESIS

La inclusión financiera es un proceso, el cual para poder analizar su desarrollo y los impactos que este tiene, ha sido estudiado considerando factores inherentes a su concepto como son el uso y acceso de los servicios financieros y la educación financiera. Estos a su vez han sido relacionados con la percepción que se tiene de la temática de parte del grupo encuestado en las dimensiones; motivación, interés, actitud y aprendizaje. A continuación, se muestra la operacionalización de variables.

Figura N° 49

Operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIÓN	SUB DIMENSIONES	ITEM	INDICADOR
Inclusión financiera	Uso y acceso de servicios financieros	Uso de entidades financieras	6	Uso de entidad
		Antigüedad de uso de entidades financieras	7	Tiempo de uso
		Tipo de entidad financiera de primer contacto	8	Tipo de entidad de primer contacto
		Percepción de cobertura de entidades financieras	9	Cobertura
		Servicios financieros usados con mayor frecuencia	10	Frecuencia de uso
	Educación financiera	Tipo de información recibida	11	Clasificación de información
		Afirmaciones sobre claridad del servicio recibido	12	Claridad de la información
		Familiaridad con servicios financieros	13	Familiaridad de servicios
		Conocimiento de derechos al acudir a una entidad financiera	14	Derechos del consumidor financiero
		Conocimiento de obligaciones al acudir a una entidad financiera	15	Obligaciones del consumidor financiero
		Frecuencia de atención a mensajes informativos sobre el uso de servicios financieros	16	Frecuencia de mensajes informativos
		Afirmaciones relacionadas al lenguaje usado en los mensajes informativos sobre el uso de servicios financieros	17	Comprensión de mensajes informativos
		Conocimiento de tasas de interés mínimas y máximas que la ley exige para el ahorro y el crédito	18	Conocimiento de tasas de interés
		Percepción de la inclusión financiera	Motivación	Tenencia de créditos en entidades del sistema financiero formal
Motivaciones para solicitar un crédito en una entidad financiera formal	19.1			Motivación para solicitud de créditos
Tenencia de ahorros en entidades del sistema financiero formal	20			Tenencia de ahorros
Motivaciones para ahorrar en una entidad financiera formal	20.1			Motivación para el ahorro
Interés	Influencia para el uso de un servicio financiero		21	Influencia
	Interés en productos y servicios ofrecidos por las entidades del sistema financiero		22	Interés en servicios financieros
	Conocimiento de beneficios y oportunidades del uso de servicios financieros		23	Beneficios de uso de servicios financieros
	Apreciación respecto a los beneficios que representan distintos servicios financieros		23.1	Servicios considerados beneficiosos
	Conocimiento de riesgos del uso de servicios financieros		24	Riesgos de uso de servicios financieros
Actitudes	Apreciación respecto de los riesgos que pueden representar el uso de servicios financieros		24.1	Tipos de riesgos en uso de servicios financieros
	Apreciación de seguridad y confianza que brindan las entidades financieras		25	Seguridad y confianza en entidades financieras
	Dificultad para solicitar un crédito en una entidad financiera		26	Dificultad en solicitud de créditos
	Dificultades asociadas al solicitar un crédito en una entidad financiera		26.1	Tipos de dificultades en solicitud de créditos
		Dificultad para ahorrar en una entidad financiera	27	Dificultad de ahorro en entidades financieras

		Dificultades asociadas al ahorro en una entidad financiera	28	Tipos de dificultades en apertura de caja de ahorro
		Percepción sobre la calidez de atención del personal en entidades financieras	29	Percepción de la empatía del personal
	Aprendizaje	Confianza en productos y servicios ofrecidos en entidades financieras	30	Confianza en productos y servicios financieros
		Calificación de la experiencia vivida respecto al uso de productos y servicios dentro del sistema financiero	31	Medición de experiencia del uso de servicios financieros
		Aceptación de servicios financieros	32	Aceptación de los servicios financieros
		Interés por uso de más servicios financieros	33	Interés por más productos y servicios financieros
		Contribución percibida del uso de los productos y servicios financieros a la mejora de la calidad de vida	34	Calidad de vida

Nota: Elaboración propia

A través de las encuestas realizadas se determinó que el acceso y uso de servicios financieros tiene un comportamiento positivo en el grupo encuestado de mujeres económicamente vulnerables, se observa que ya son varios años que hay esta conducta y se puede apreciar que existe una tendencia en alta. Se resalta el papel que aportan las entidades microfinancieras principalmente y los bancos tradicionales, mediante la otorgación de microcréditos como también por la facilidad que ofrecen para el pago de servicios.

Se pudo evidenciar que la educación financiera está siendo implementada de manera aceptable por las entidades financieras y también por la ASFI, resaltando que la mayoría de la información brindada está relacionada con los créditos, dejando en un segundo plano a elementos importantes como las obligaciones y derechos que tienen los consumidores financieros o incluso otros servicios importantes como los ahorros y el uso de cajeros automáticos.

En cuanto a la percepción de la inclusión financiera de parte del grupo de estudio, se comprobó que existen motivaciones válidas que permiten un creciente uso de servicios financieros. En este campo, son los créditos los que resaltan por las características de las actividades que desempeñan las encuestadas, siendo la obtención de capital de trabajo e inversión la motivación que mayor interés despierta. Estas motivaciones en gran medida surgen de las necesidades económicas propias que tienen, pero también hay una fuerte influencia de amigos y familiares para trabajar con los bancos, quienes posiblemente han tenido las mismas motivaciones.

Pese a que la mayoría de las encuestadas conocen los riesgos que pueden representar o que asocian al uso de los distintos productos y servicios financieros, se determinó que existe un creciente interés en la utilización de las entidades financieras. Para esta afirmación no se deja de considerar la percepción positiva que se tiene de los beneficios que conlleva el uso de estos servicios.

Se establece que existe una actitud positiva hacia las entidades financieras de parte del grupo encuestado, esto se refleja por la seguridad y confianza que transmiten estas entidades y la aceptación a los productos y servicios que ofrecen, pese a las dificultades que conllevan. Aunque no es muy significativa, se evidenció

que existen algunas falencias en la calidez del servicio, principalmente en personas de la tercera edad.

Mediante el trabajo de campo realizado se pudo comprobar que el aprendizaje acumulado por el grupo de mujeres encuestadas ha permitido desarrollar mayor confianza en los productos y servicios financieros, lo cual se refleja en la afirmación que hacen para volver a usar estos servicios, así como el interés que se muestra en poder solicitar productos que todavía no han utilizado.

En base a lo anterior, desde las dimensiones estudiadas, se puede determinar que la inclusión financiera cuenta con una percepción positiva en grupos de mujeres económicamente vulnerables en la ciudad de La Paz. Esto es así porque existen motivaciones válidas, hay un interés genuino que genera demanda y provoca una actitud positiva tanto hacia las entidades financieras como a los productos y servicios que se ofrecen. Aún más relevante, debido a la acumulación de conocimientos y experiencias por parte del grupo encuestado, este declara que los componentes de la temática estudiada han contribuido en la mejora de su calidad de vida.

A partir de lo anteriormente citado se confirma la hipótesis de investigación.

CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

Durante los últimos años, la temática de la inclusión financiera se ha constituido un tema central en materia de desarrollo debido a los impactos que está teniendo principalmente en la población más vulnerable de la economía. Teóricamente el buen funcionamiento de los sistemas financieros es esencial para el crecimiento económico inclusivo y una herramienta para la reducción de la pobreza. Se puede aseverar que existe una relación positiva entre sistemas financieros más incluyentes y el nivel de desarrollo económico de un país y el bienestar de su población. Esto implica que este sistema tenga una elevada participación de los hogares en la utilización de los servicios financieros para que cumpla su rol de manera adecuada.

En Bolivia, la inclusión financiera se ha desarrollado como un proceso positivo por las características que ha adoptado, esto se da principalmente porque hubo un entorno institucional y normativo favorable que protege al consumidor financiero, determina la participación del Estado como rector del sistema financiero y fortalece los niveles de intermediación orientado a promover el acceso de los hogares y empresas a servicios financieros. En el marco regulatorio adoptado, se destaca el rol que ha desempeñado la central de riesgos con el funcionamiento de un buró de información crediticia especializado, y principalmente la inclusión de entidades microfinancieras al sistema formal mediante una regulación prudencial que sumada al entorno económico favorable de los últimos años, ha permitido la expansión de la actividad de intermediación financiera a poblaciones tradicionalmente excluidas a partir de nuevas tecnologías que permitieron atender sus necesidades.

El estudio del comportamiento del consumidor es una opción para entender cómo se genera la percepción de un proceso económico. El comportamiento del consumidor analiza las necesidades humanas que motivan ese comportamiento y se exploran sus influencias. Factores tales como edad, género, educación, nivel de ingreso y el tipo de actividad a la que se dedican influyen en la percepción de la inclusión financiera de grupos de personas económicamente vulnerables. Una

persona motivada está lista para actuar y la forma en que actúe dependerá de su percepción acerca de la situación, cuando se mejora el acceso y uso eficiente (mediante educación financiera) de los servicios financieros, se puede permitir canalizar las motivaciones e intereses de grupos vulnerables para generar actitudes y un aprendizaje positivo del proceso, lo cual permite reducir las dificultades y barreras existentes para acceder al sistema financiero formal.

Los nexos que existen entre la inclusión financiera y las oportunidades para reducir la vulnerabilidad de los hogares de menores ingresos y la desigualdad, es una realidad en el caso boliviano, la cual se aprecia por los impactos positivos que se han generado. Esto se puede ver a través del empoderamiento de las mujeres, el mayor acceso a mecanismos de ahorro y pagos, y el impulso a la inversión productiva creando actividades comerciales por cuenta propia, los cuales aumentan la capacidad de los hogares para tomar decisiones apropiadas, el consumo y el bienestar. Por otro lado, más allá de algunas malas prácticas que puede generar la forma de captación de créditos, no se reporta situaciones de sobreendeudamiento o niveles elevados de mora, lo cual refleja que los impactos negativos de la inclusión financiera en Bolivia son escasos.

En ese sentido, como muestran los resultados del estudio realizado, en el proceso de inclusión financiera boliviano hay una representativa participación de los créditos (microcrédito en particular) respecto de otros productos y servicios ofrecidos por las entidades. Esto permitió analizar si se está bancarizando la pobreza en el país mediante el endeudamiento de los sectores más vulnerables a través de los créditos. La información recogida muestra que pese a los niveles de educación financiera y a factores culturales -que en ocasiones genera una exclusión voluntaria- hay un manejo responsable de los recursos adquiridos, esto se da por la formación y especialización de los recursos humanos para un seguimiento y supervisión adecuada, las características de las tecnologías crediticias aplicadas, y el establecimiento de relaciones sólidas y facilitadoras entre las entidades financieras y sus clientes. Este comportamiento además de no mostrar que se esté bancarizando la pobreza, reduce los riesgos sobre la estabilidad financiera.

5.2 RECOMENDACIONES

A partir de las conclusiones señaladas se recomienda:

La revisión y actualización constante de la estrategia de inclusión financiera, que deberá estar enfocada tanto en la oferta como en la demanda de servicios financieros, tomando en cuenta la eliminación de barreras para el uso y acceso de los servicios, como también la educación financiera y la protección al consumidor. Para esto se deben mejorar, transformar e incluso modernizar los mecanismos que faciliten las transacciones, que a la vez de reducir costos y mejorar la seguridad de las mismas, fomenten la competencia y la eficiencia del sistema de pagos. Un ejemplo de estos son las transferencias para los pagos gubernamentales, que cuando son realizadas de manera eficaz y eficiente, cumplen un papel importante en el bienestar de las poblaciones más vulnerables.

En un contexto saludable del sistema financiero formal, se debe fortalecer la captación del ahorro de los estratos de menores ingresos, para que la inclusión financiera no gire en torno a los créditos. Para esto, se deberá trabajar en una mayor educación financiera de este campo, mejorar la estrategia de captación, buscar beneficios adicionales (seguros de vida, pago directo de bonos) y desarrollar nuevos productos que por ejemplo podrían estar subsidiados por el estado para cubrir total o parcialmente los costos administrativos y operacionales.

Profundizar la educación financiera que tiene un rol primordial en un entorno donde las necesidades de los consumidores financieros son cada vez más complejas y diversas, que además tendrán que estar vinculadas al uso de tecnologías de información y comunicación, tomando en cuenta que cuando las personas participan en el sistema financiero, están mejor preparadas para iniciar y expandir negocios, invertir en educación, gestionar riesgos y absorber shocks financieros.

Un marco normativo dinámico de constante actualización y adecuación a la situación económica que viva el país, que reconozca; nuevos productos y tecnologías, el rol protagónico del consumidor financiero y la comprensión de la importancia de la inclusión financiera para el desarrollo económico y social. Así mismo, deberá tomar

en cuenta que las fallas de mercado y de la regulación, pueden tener efectos adversos en la estabilidad financiera y una reacción contraria sobre la inclusión financiera.

– BIBLIOGRAFÍA

- Alianza para la Inclusión Financiera. (2013). *Ubicando la inclusión financiera en el mapa mundial. Informe sobre avances de la Declaración Maya*. Bangkok.
- Alianza para la Inclusión Financiera. (2014). *Informe acerca del Foro Mundial sobre Políticas de Inclusión Financiera 2013 de AFI*. Bangkok, Tailandia.
- Asociación de Instituciones Financieras de Desarrollo. (2004). *Dossier de estadísticas micro financieras*. La Paz, Bolivia: FINRURAL.
- Asociación de Supervisores Bancarios de las Américas. (2012). *Diálogo internacional sobre el futuro de las Microfinanzas y la Inclusión Financiera*. Lima, Perú: ABSA.
- Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero. (2013). *Historia de la regulación y supervisión financiera en Bolivia. Tomo II*. La Paz, Bolivia: ASFI.
- Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero. (2015). *Informe de Resultados de la 1ra Encuesta Nacional de Servicios Financieros*. La Paz, Bolivia: ASFI.
- Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero. (2016). *Informe de Resultados de la 2da Encuesta Nacional de Servicios Financieros*. La Paz, Bolivia: ASFI.
- Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero. (2017). *Informe de Resultados de la 3ra Encuesta Nacional de Servicios Financieros*. La Paz, Bolivia: ASFI.
- Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero. (2018). *Informe de Resultados de la 4ta Encuesta Nacional de Servicios Financieros*. La Paz, Bolivia: ASFI.
- Banco Mundial. (2018, 20 de abril). Obtenido de *La inclusión financiera es un factor clave para reducir la pobreza e impulsar la prosperidad*:
<https://www.bancomundial.org/es/topic/financialinclusion/overview>
- Bateman, M. (2010). *Por qué las microfinanzas no funcionan?: El destructivo ascenso del neoliberalismo local*. Londres: Overseas Development Institute.
- Bateman, M. (2013). *El Microcrédito ha sido un desastre para los más pobres en Sudafrica*. Obtenido de The Guardian: <https://www.theguardian.com/global-development-professionals-network/2013/nov/19/microcredit-south-africa-loans-disaster>
- Bateman, M. (2013). La Era de las Microfinanzas: Destruyendo las economías desde abajo. *Ola Financiera UNAM N° 15*.
- Cull, Ehrbeck, Holle, R. (2014). La inclusión financiera y el desarrollo: Pruebas recientes de su impacto. *Enfoques N° 92*.

- Demetriades, P., & Law, S. (2006). Finanzas, Instituciones y Desarrollo Económico. *Revista Internacional de Finanzas y Economía*, 245-260. Obtenido de <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1002/ijfe.296>
- Fundación para la Producción. (1998). *Foro de Micro finanzas. Serie Crédito N° 2. El desarrollo de las micro finanzas*. La Paz, Bolivia: FUNDA PRO.
- Gaceta Oficial del Estado Plurinacional de Bolivia. (1928, 11 de julio). *Ley General de Bancos*.
<http://www.gacetaoficialdebolivia.gob.bo/normas/buscarFecha/1928-07-01/1928-07-11>.
- Gaceta Oficial del Estado Plurinacional de Bolivia. (1998, 15 de junio). *Ley N° 1864. Ley de Propiedad y Crédito Popular*.
<http://www.gacetaoficialdebolivia.gob.bo/normas/buscar/1864>.
- Gaceta Oficial del Estado Plurinacional de Bolivia. (2001, 20 de diciembre). *Ley N° 2297. Ley de Fortalecimiento de la Normativa y Supervisión Financiera*.
<http://www.gacetaoficialdebolivia.gob.bo/normas/buscar/2297>.
- Gaceta Oficial del Estado Plurinacional de Bolivia. (2004, 5 de mayo). *Ley N° 1488. Ley de Bancos y Entidades Financieras*.
<http://www.gacetaoficialdebolivia.gob.bo/normas/buscar/1488>.
- Gaceta Oficial del Estado Plurinacional de Bolivia. (2013, 21 de agosto). *Ley N° 393. Ley de Servicios Financieros*.
<http://www.gacetaoficialdebolivia.gob.bo/normas/buscar/393>.
- Hernandez, F. y. (2007). *Metodología de la Investigación* (10 ed.). Mexico: McGraw_Hill Interamericana.
- Instituto de Ciencias Económicas y de Autogestión. (2011). *Contracumbre Microcréditos*. Valladolid, España: ICEA.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). *Fundamentos de marketing*. Mexico: Pearson Education.
- Maldonado, J., Moreno, R., Pérez, G., & Orjuela, B. (2011). *Los programas de transferencias condicionadas: Hacia la inclusión financiera de los pobres en América Latina?* Ottawa, Canadá: International Development Research Centre.
- Marconi, R. (2014). *El milagro de inclusión financiera. La industria microfinanciera de Bolivia (1990-2013)*. La Paz: HIVOS; Fundación PIEB; Academia Boliviana de Ciencias Económicas.
- Milligan, W. (1994). *Once (11) razones para el posible fracaso de un fondo rotativo*. La Paz, Bolivia: COTESU.

Ministerio de Economía y Finanzas Públicas. (2013). El Gobierno logra disminuir en 22% la tasa de pobreza extrema en el campo. *Zoom Económico* N° 18, 1,2.

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2005). *Mejorar la educación financiera: análisis de problemas y políticas*. OECD. Obtenido de https://read.oecd-ilibrary.org/finance-and-investment/improving-financial-literacy_9789264012578-en#page1

Schiffman, L., & Lazar Kanuk, L. (2010). *Comportamiento del Consumidor*. México: Pearson Education.

Trujillo, V., & Navajas, S. (2014). *Inclusión Financiera en América Latina y el Caribe: Datos y tendencias*. FOMIN, BID.

ANEXOS

CERTIFICADO

A QUIEN CORRESPONDA

Sr. Zenón Yupanqui Alejo
Secretario Ejecutivo
Federación Departamental de Gremiales
Artesanos del Comercio Minorista de La Paz

CERTIFICA:

Que la **Asociación de Comerciantes Minoristas Tumusla Plaza Eguino**,
cuenta con 2500 afiliadas dentro el turno que corresponde de 6am a 10 am.

Es cuanto, certifico en honor a la verdad.

La Paz, marzo de 2018.




vob

Sr. Zenón Yupanqui Alejo
SECRETARIO EJECUTIVO
FEDERACION DEPARTAMENTAL DE GREMIALES
ARTESANOS DEL COMERCIO MINORISTA DE LA PAZ

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN

El presente cuestionario tiene por objetivo medir la percepción del sistema financiero, por ello se solicita responder las siguientes preguntas; estas son confidenciales y serán usadas exclusivamente para fines académicos.

1 PRIMERA PARTE

CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS

1. Nombre y Apellido:

2. Lugar de residencia:

- a. La Paz
- b. El Alto

3. Edad:

- a. De 18 a 30 años
- b. De 30 a 40 años
- c. De 40 a 50 años
- d. De 50 a 60 años
- e. mayores de 60 años

4. Estado Civil:

- a. Soltera
- b. Casada
- c. Divorciada
- d. Viuda
- e. Concubina

5. Nivel de educación

- a. Primaria
- b. Secundaria
- c. Técnico / Profesora

2 SEGUNDA PARTE

INCLUSIÓN FINANCIERA

6. ¿Usted hace uso de las entidades financieras?

- a. Si
- b. No

- 7. ¿Hace cuánto tiempo hace uso de las entidades financieras?**
- a. Hace más de 10 años
 - b. Entre 5 a 10 años
 - c. Hace menos de 5 años
- 8. Al momento de utilizar los servicios financieros, ¿con cuál de estas entidades fue su primer contacto?**
- a. Banco
 - b. Cooperativa
 - c. Mutual de ahorro y crédito (entidad financiera de vivienda)
 - d. Fondo Financiero Privado (ex ONGs, actualmente Instituciones Financieras de Desarrollo)
- 9. ¿Existe alguna entidad financiera cercana a su casa o a su fuente laboral?**
- a. Si
 - b. No
- 10. ¿Cuáles de estos servicios financieros son los que usa con mayor frecuencia?**
- a. Pago de servicios
 - b. Créditos
 - c. Ahorro
 - d. Cobro de bonos
 - e. Cobro de Remesas
- 11. Cuando va a una entidad financiera, recibe algún tipo de información sobre:**
- a. Derechos y obligaciones de los consumidores de servicios financieros
 - b. Beneficios de los servicios financieros
 - c. Riesgos de los servicios financieros
 - d. La normativa sobre servicios financieros
 - e. Características de los servicios que se ofrece
- 12. Cuando va a una entidad financiera, ¿considera que el personal que la atendió fue claro?**
- a. Si
 - b. No
- 13. ¿Con cuáles de estos servicios usted está más familiarizada?**
- a. Ahorro
 - b. Crédito
 - c. Transferencia de dinero
 - d. Seguros
 - e. Cajeros automáticos

14. ¿Conoce los derechos que tiene al acudir a una entidad financiera?
- a. Si
 - b. No
15. ¿Conoce las obligaciones que tiene al acudir a una entidad financiera?
- a. Si
 - b. No
16. ¿Con qué frecuencia escucha o ve los mensajes informativos sobre el uso de servicios financieros?
- a. Diario
 - b. Semanal
 - c. Mensual
 - d. Nunca
17. ¿Considera que los mensajes informativos tienen un lenguaje sencillo o de fácil comprensión?
- a. Si
 - b. No
18. ¿Tiene conocimiento de las tasas de interés mínimas y máximas que la ley exige a las entidades financieras para el ahorro y el crédito?
- a. Si
 - b. No

3 TERCERA PARTE

PERCEPCIÓN INCLUSIÓN FINANCIERA

19. ¿Tiene o ha tenido un crédito dentro de una entidad del sistema financiero formal?
- a. Si
 - b. No
- 19.1 ¿Qué lo ha motivado para solicitar el crédito?
- a. Pagar una deuda
 - b. Iniciar un emprendimiento
 - c. Aumentar el capital de trabajo o de inversión
 - d. Otro
20. ¿Tiene o ha tenido ahorros dentro de una entidad del sistema financiero formal?
- a. Si
 - b. No

20.1 ¿Qué lo ha motivado a ahorrar?

- a. Seguridad para su dinero
- b. Rentabilidad
- c. Pensar en el futuro o por temas de salud
- d. Formación de capital de trabajo

21. ¿Quién influyó en su decisión de utilizar un servicio financiero?

- a. Familiares o amigos
- b. Las Entidades financieras
- c. El Estado
- d. Sin influencia (decisión propia)

22. ¿Se siente interesada en los productos y servicios que ofrecen las entidades del sistema financiero?

- a. Interesada
- b. Indiferente
- c. No interesada

23. ¿Conoce los beneficios y oportunidades que ofrecen el uso de servicios financieros?

- a. Si
- b. No

23.1 ¿Cuáles de estos servicios considera que son beneficiosos?

- a. Pago de servicios
- b. Créditos
- c. Ahorro
- d. Cobro de bonos
- e. Cobro de remesas

24. ¿Conoce los riesgos que pueden representar el uso de productos y servicios financieros?

- a. Si
- b. No

24.1 ¿Cuáles de estos riesgos usted asocia al uso de servicios financieros?

- a. Dificultad de pagar un crédito
- b. Devaluación de la moneda
- c. Fraude
- d. Quiebra de la entidad financiera

25. Considera que las entidades financieras son:

- a. Seguras
- b. Confiables
- c. Seguras y confiables
- d. Ninguna de las anteriores

26. ¿Ha tenido o tiene alguna dificultad para solicitar un crédito en una entidad financiera?

- a. Si
- b. No

26.1 ¿Cuáles de estas dificultades ha tenido?

- a. Insuficientes ahorros o no tener ingresos estables
- b. Garantías insuficientes
- c. Los intereses son altos
- d. Tiene temor a endeudarse

27. ¿Ha tenido o tiene alguna dificultad para ahorrar en una entidad financiera?

- a. Si
- b. No

28. Cuáles de estas dificultades asocia al ahorro en entidades financieras:

- a. Las tasas de interés son muy bajas
- b. Hacen cobros por apertura de una cuenta
- c. Insuficiencia de ingresos
- d. No le interesa o prefiere ahorrar en casa

29. Cuando va a una entidad financiera, considera que el personal que la atendió fue:

- a. Cordial
- b. Indiferente
- c. No es cordial

30. ¿Confía en los productos y servicios que le ofrecen las entidades financieras?

- a. Si
- b. No

31. ¿Cómo considera que fue su experiencia respecto a los productos y servicios utilizados dentro del sistema financiero?

- a. Positiva
- b. Negativa

32. ¿Qué servicios financieros volvería a utilizar en el futuro?

- a. Pago de servicios
- b. Créditos
- c. Ahorro
- d. Cobro de bonos
- e. Cobro de remesas

33. ¿Qué servicios financieros le gustaría solicitar en el futuro?

- a. Uso de cajeros automáticos
- b. Créditos
- c. Ahorro
- d. Cobro de bonos
- e. Cobro de remesas
- f. Seguros

34. ¿Cree que el uso de los productos y servicios ofrecidos por el sistema financiero formal es una opción para mejorar su calidad de vida de una manera segura y confiable?

- a. Si
- b. No